



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa
de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Casas Cribillero, Brittney Karolaine (orcid.org/0009-0005-5718-3578)

Muro Barrientos, Johana Gianina (orcid.org/0000-0001-7291-0925)

ASESORA:

Dra. Mori Sanchez, María del Pilar (orcid.org/0000-0003-0191-4608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORI SANCHEZ MARIA DEL PILAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024", cuyos autores son MURO BARRIENTOS JOHANA GIANINA, CASAS CRIBILLERO BRITTNEY KAROLAINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis 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.

LIMA, 24 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORI SANCHEZ MARIA DEL PILAR DNI: 10621155 ORCID: 0000-0003-0191-4608	Firmado electrónicamente por: MADELPILARMOS el 24-06-2024 22:30:35

Código documento Trilce: TRI - 0771210





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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MURO BARRIENTOS JOHANA GIANINA, CASAS CRIBILLERO BRITTNEY KAROLAINE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
BRITTNEY KAROLAINE CASAS CRIBILLERO DNI: 70931442 ORCID: 0009-0005-5718-3578	Firmado electrónicamente por: BCASASC el 24-06- 2024 22:03:13
JOHANA GIANINA MURO BARRIENTOS DNI: 76496638 ORCID: 0000-0001-7291-0925	Firmado electrónicamente por: JMURO el 24-06-2024 22:17:06

Código documento Trilce: TRI - 0771188

Dedicatoria

A nuestros ángeles que están en el cielo y la tierra, que nos ayudaron guiándonos en nuestros caminos y a seguir con mucha perseverancia a alcanzar nuestro objetivo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme salud y permitirme estar con mi familia.

A mis padres, por su apoyo y confianza durante mi periodo estudiantil.

A mi tutora, por las horas y conocimientos brindados en este estudio.

A la empresa, por las facilidades para el desarrollo del estudio.

Índice de contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

Índice de tablas

TABLA 1 Relación que existe entre motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024.....	18
Tabla 2 La relación que existe entre motivación y diligencia al trabajo en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024.....	19
Tabla 3 La relación que existe entre motivación y capacidad de servicio en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024.....	20
Tabla 4 La relación que existe entre motivación y proactividad en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024.....	21
Tabla 5 La relación que existe entre motivación y conocimiento en colaboradores de Una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024.....	22
Tabla 6 Los niveles de motivación en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024.....	23
Tabla 7 Los niveles de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024	24

Resumen

En este estudio se tuvo como objetivo abordar aspectos de desempeño y motivación siendo un pilar importante identificar su desarrollo en el ámbito laboral, es en ese punto sostiene el aporte de la presente investigación al objetivo del desarrollo sostenible de salud y bienestar, además existen investigaciones que mencionan que las malas condiciones de trabajo, la mala remuneración, el exceso de carga laboral y la falta de crecimiento, afecta su desempeño en las actividades dentro de la empresa. Por lo tanto, para mejorar el bienestar del personal, las empresas deben obtener herramientas para promover la motivación, logrando mantener su rendimiento y productividad. El objetivo general es analizar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024. La investigación fue de tipo básica, cuantitativa, no experimental de diseño transversal, de alcance correlacional. La muestra fue de 150 colaboradores entre administrativos y vendedores, con la edad de 21 hasta 60 años, ambos sexos. Se utilizó como instrumentos la Escala de motivación en el trabajo R - MAWS adaptado al contexto peruano por Gastañaduy (2014) y el Cuestionario de Desempeño Laboral diseñada por Boada (2019). Como resultado, el análisis estadístico fue mediante SPSS, donde se tuvo como el valor Rho de Spearman = .700 y un nivel de confianza del 99% que significa que existe una correlación directa, significativa y muy alta entre las variables, lo que implica que mientras más motivación encuentre en el medio, mejor será el desempeño laboral.

Palabras Clave: Empresa, Desempeño Laboral, Motivación.

Abstract

The objective of this study was to address aspects of performance and motivation, an important pillar being to identify their development in their development in the workplace. It is at this point that the contribution of this research is supported to the contribution of this research is supported to the objective of sustainable development of health and well-being. In addition, there is research that they mention that poor working conditions, poor remuneration, excessive workload and lack of growth affect their performance in activities within the company. Therefore, to improve staff well-being, companies must obtain tools to promote motivation, maintaining their performance and productivity. The general objective is to analyze the relationship that exists between motivation and work performance in employees of an automotive credit company in Metropolitan Lima, 2024. The research was basic, quantitative, non-experimental with a cross-sectional design, correlational in scope. The sample was 150 employees, including administrators and salespeople, aged 21 to 60 years, both sexes. The R - MAWS Work Motivation Scale adapted to the Peruvian context by Gastañaduy (2014) and the Work Performance Questionnaire designed by Boada (2019) were used as instruments. As a result, Spearman's Rho value was = .700 and a confidence level of 99%, which means that the more motivation you find, the better your job performance will be.

Keywords: Company, Job performance, Motivation.

I. INTRODUCCIÓN

La motivación es fundamental para los colaboradores, debido a que es el principal recurso y el más importante dentro de las organizaciones (Alarcón, 2019). Además, la motivación de los colaboradores sostiene a las grandes y pequeñas empresas, porque así pueden lograr sus objetivos trazados (Münch, 2018). Es por ello que, la motivación es la clave para recuperar el ritmo del trabajo que puede estar alterado por diversas situaciones como la Pandemia del Covid-19, ya que durante el tiempo de cuarentena se trabajaba en condiciones anómalas, por lo que es importante conservar la motivación del colaborador para cumplir los niveles de productividad en la empresa; dada las diversas exigencias socio económicas, surge el impulso de las empresas por obtener estrategias o herramientas para mejorar el desempeño de sus colaboradores y que este sea constante (Belluomo y Moreno, 2020).

Las diversas problemáticas actuales, como incremento del porcentaje de personas desempleadas llegan hasta a los 208 millones, a mediados del año 2023, se previó un aumento de dichas personas, teniendo una tasa mundial de 5,8%, donde varios trabajadores se vieron obligados a tener que aceptar empleos de mala calidad, con bajas remuneraciones o con más horas de carga laboral. Asimismo, los jóvenes estarían enfrentando dificultades para tener un trabajo digno, debido a que el índice de falta de trabajo llega ser tres veces superior al de los adultos, teniendo en cuenta que uno de cada cinco jóvenes, no trabaja (23,5%) (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2023). Teniendo en cuenta que el personal de una organización busca satisfacer sus necesidades para el logro de objetivos, la motivación se convierte en su principal impulso para poder cumplir responsabilidades laborales, así como sus metas (Mora y Mariscal, 2019).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023) menciona que la fuente principal de producción y desarrollo del trabajo en las Américas tiene una representación aproximada del 50% (460 millones), sin embargo, el Caribe y América Latina representa el 60% de productividad de trabajo donde están presentes en diversos sectores económicos, para mantener un rendimiento y productividad se requiere: condiciones de trabajo que sean saludables,

satisfactorias y justas; logrando con ello tener un trabajo adecuado; en caso contrario las condiciones de trabajo pueden ser inseguras, peligrosas o insatisfactorias, inclusive podría causar accidentes, enfermedades y muertes en su centro laboral.

Un estudio estadístico realizado por Deloitte Consulting de Ecuador en el año 2021, menciona que, al realizar una encuesta a 157 empresas, el 91% de las evaluadas, tuvo un promedio de 17% de rotación de personal, teniendo como uno de los motivos, la renuncia de manera voluntaria, desvinculaciones por desempeño y reestructuración organizacional; con dichos resultados, se propuso aplicar técnicas de motivación para la retención del personal y así disminuir la rotación. Se refleja que al tener poca presencia de herramientas que promuevan la motivación en sus colaboradores, se obtiene como resultado un bajo grado de productividad, y, por ende, un escaso logro de objetivos que no conlleva a un beneficio para la empresa, ni tampoco a una mejoría.

Por otra parte, el estudio que realizó Alma Consultores en conjunto con BUK Perú (2023), indica que el 45% de trabajadores se desmotivan cuando hay una mala remuneración, 38% por la falta de perspectiva de crecimiento y el 31% por exceso de carga laboral. En la actualidad, los colaboradores tienen como principal objetivo tener tranquilidad, ser felices y tener un equilibrio entre su vida laboral y personal (BUK Perú, 2023). De la misma manera, el informe de la consultora Price Water House Coopers (PWC) mencionaron en el año 2019 hubo una alta rotación con una cifra de 20,7%, dicha investigación menciona que principalmente es por la falta de motivación afectando la productividad en sus funciones en la empresa. Por su parte, Vargas (2019) indicó que el Perú en los últimos años ha tenido una rotación muy alta, con un promedio de 20%, estando por encima de la región (10, 9%) en base al informe PWC publicado en el portal de *eEconomista*.

Hay empresas han decidido recuperar su productividad, enfocándose en mejorar la motivación de sus colaboradores, logrando así tener un mayor desempeño. Para esto, las empresas optaron por darles las facilidades en su horario de trabajo, en donde tenían que escoger la modalidad que desean trabajar, teniendo en cuenta que por el Covid - 19, la gran parte de la sociedad se han acostumbrado a trabajar de manera remota. Teniendo como resultado

que 38% trabaja de forma presencial, un 28,2% en su hogar y el 33% de ambas maneras. (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática [INEI], 2020). Por otra parte, el colaborador puede rendir en su desempeño en base a otros factores en donde pueden dar su mejor versión dentro de una empresa, para esto pueden ser: Buen clima laboral, línea de carrera, programas formativos, comunicación horizontal y la figura de un líder ejemplar (Grande, 2019).

Por lo anteriormente expuesto, surge la necesidad de formularnos la siguiente interrogante de estudio: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024?

La presente investigación tiene un aporte práctico, dado la comprensión del comportamiento de las variables en colaboradores, los resultados podrán servir para la generación de estrategias de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos; teniendo en cuenta que la motivación es un punto importante el cual promueve a que el trabajador realice sus actividades para llegar a cumplir los objetivos que se le designan en la empresa, y ello se refleja en el desempeño laboral.

Los resultados de la investigación podrán ser usados por profesionales de la salud y especialistas en ámbitos laborales quienes estén interesados en el desarrollo, así como el fortalecimiento de competencias de colaboradores de las empresas de créditos automotrices, que redundará en su bienestar personal y favorecerá la productividad de funciones, donde habrá una mejor estadía en el trabajo, el alcance de objetivos de manera óptima y retención del talento humano.

En este estudio se tuvo como objetivo abordar aspectos de desempeño y motivación siendo un pilar importante identificar su desarrollo en el ámbito laboral, es en ese punto sostiene el aporte de la presente investigación al objetivo del desarrollo sostenible de salud y bienestar, además existen investigaciones que mencionan que las malas condiciones de trabajo, la mala remuneración, el exceso de carga laboral y la falta de crecimiento, afecta su desempeño en las actividades dentro de la empresa. Por lo tanto, para mejorar el bienestar del personal, las empresas deben obtener herramientas para promover la

motivación, logrando mantener su rendimiento y productividad en los colaboradores.

El objetivo general del trabajo es analizar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024.

Como objetivos específicos se abordó: Identificar la relación que existe entre motivación y diligencia del trabajo en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024; establecer la relación que existe entre motivación y capacidad de servicio en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024; determinar la relación que existe entre motivación y proactividad en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024; identificar la relación que existe entre motivación y conocimiento en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024; identificar los niveles de motivación en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024; describir los niveles de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024.

Por consiguiente, se revisaron ciertos estudios de investigación que se llevaron a cabo guardando relación con nuestras variables de estudio.

En trabajos internacionales, Ortega et al. (2023) determinaron la relación entre el desempeño laboral y clima organizacional, donde tuvieron como población a 64 colaboradores de la Dirección General de intereses marítimos de la Armada. Incluyeron como dimensión a la motivación laboral, este se midió con una encuesta de tipo escala Likert y el estudio era de tipo correlacional. Obtuvieron como resultado una significancia de $P = 0.00$ y una correlación alta entre desempeño laboral y clima organizacional (0.712), los autores concluyeron que existe relación entre las variables.

Dolores et al. (2023) determinaron si existe relación entre el desempeño y la motivación de los colaboradores del sector salud post pandemia, dicho estudio tuvo como muestra a 31 colaboradores y fue de tipo correlacional. Para

poder medir las variables de estudio se emplearon dos instrumentos de tipo escala likert, donde se tuvo como resultado que la motivación tiene una relación positiva en el desempeño laboral de los colaboradores con un valor 0.808 y un valor de significancia de $P= 0.00$, indicando que entre las variables existe una alta relación.

Chamaidan y Alvarez (2022) realizaron un estudio donde descubrieron los elementos que inciden en el desempeño laboral, este se realizó a 201 colaboradores de un Gobierno Autónomo Descentralizado y fue de tipo correlacional. El instrumento estuvo conformado por 27 ítems y la encuesta fue de tipo Likert; los resultados mostraron que la motivación está correlacionada con el desempeño laboral (0,342), además de ser estadísticamente significativa con un $0.001 < 0.05$ p valor, lo que concluye que las capacitaciones deben de regirse hacia la motivación de los trabajadores.

Torres et al. (2021) determinaron la relación existente entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del proyecto de Huallaga y Bajo Mayo, donde realizaron un estudio correlacional con un total de 174 personas en donde aplicaron un cuestionario como instrumento para las dos variables. Asimismo, los autores obtuvieron como resultado una significancia de $p = 0,000$ y una correlación de 0.808, el cual indica que entre las variables estudiadas existe una alta relación.

Ruiz et al. (2021) analizaron la relación existente entre desempeño y motivación laboral, en un estudio de tipo correlacional, con una población de 84 colaboradores de la gestión pública. Como instrumento utilizaron un cuestionario para ambas variables, teniendo como resultado una correlación positiva de 0.671, con un nivel de significancia de 0.000. Asimismo, se tuvo una correlación positiva media de la motivación extrínseca con desempeño con un valor de 0.584 y una correlación positiva muy fuerte de la motivación intrínseca con el desempeño con un valor de 0.752, en ambos el nivel de significancia fue de 0.000.

A nivel nacional, Cuyubamba y Vásquez (2024) estableció la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional, con un estudio tipo correlacional. Como instrumento utilizaron encuestas y cuestionarios a 150

colaboradores de la municipalidad. Asimismo, se obtuvieron como resultado una correlación Rho de Spearman fue de 0.515 cumpliendo el grado de significancia de < 0.05 p valor, el cual indica que entre las variables estudiadas existe una relación moderada.

Lauro et al. (2023) determinaron la relación entre motivación y desempeño laboral, el estudio fue de tipo correlacional y carácter no experimental, se estudió a 15 colaboradores de una entidad financiera. Utilizaron cuestionarios para medir ambas variables, donde obtuvieron como resultado un alto grado de correlación entre las variables, el grado de significancia es menor a 0.05, teniendo una correlación significativa de 0.798. Los autores concluyeron que el grado de la motivación de un colaborador bancario, se relaciona con el desempeño de su trabajo.

Fernandez et al. (2023) analizaron la relación de la conexión entre eficiencia en el trabajo y el estímulo que motiva, con un estudio tipo correlacional. Como instrumento utilizaron cuestionarios para productividad y motivación laboral a 47 colaboradores de la municipalidad. Asimismo, obtuvieron como resultado una correlación de 0.993, con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ p valor. Los autores concluyen que la productividad está relacionada con la motivación laboral.

Del mismo modo, Casa y Panduro (2022) identificaron la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral, siguiendo un diseño tipo correlacional donde estudió a 54 trabajadores de una Universidad Pública del Perú. Como instrumento utilizaron un cuestionario para cada variable. Asimismo, tuvieron como resultado que hay una correlación alta Rho de Spearman 0,698, teniendo una significancia de $0.000 < 0.05$ p valor. Los autores concluyen que las variables se relacionan.

Ramirez et al. (2022) determinaron que la motivación intrínseca tenía alguna relación con el rendimiento en el trabajo de los colaboradores, teniendo un diseño tipo correlacional. Como instrumento utilizaron cuestionarios, sobre motivación y rendimiento del trabajo a 132 trabajadores de las municipalidades distritales de Ancash. Obtuvieron como resultado que hay una significancia de $p = 0,000$ es inferior a $= 0,01$ y Rho (.743), determinando que la correlación es

significativa y directa. Los autores concluyen que los colaboradores tienen una correlación moderadamente positiva.

A nivel local, Zapata et al. (2023) determinaron la relación entre motivación laboral con el desempeño correlacional con una muestra censal conformada por 105 colaboradores del rubro textil de diseño de tipo correlacional. Asimismo, utilizaron cuestionarios como instrumento, teniendo con un total de 36 ítems para ambas variables. Obtuvieron que la relación es directa y positiva ($Rho=0,764$, $p=0,000 < \alpha=0,05$) esto quiere decir. Los autores concluyen que, a mejor percepción de la motivación, mejor será el desempeño laboral

Huerta y Ching (2021) determinaron la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores, teniendo un diseño tipo correlacional. Como instrumento utilizaron un cuestionario por ambas variables a 80 trabajadores de la empresa LSA Enterprises. Obtuvieron como resultado que hay una correlación de Pearson de 0.221 y una significancia 0,049. Los autores concluyen que, cuando los colaboradores se sienten con más satisfacción y motivados, el rendimiento aumenta, esto quiere decir, que mayor satisfacción, el desempeño laboral aumentará.

Velasquez, V. (2021) demostró si existe una relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral. Con un diseño de tipo correlacional, con una muestra de 52 colaboradores del área de administración en una institución del estado. Utilizó dos instrumentos para evaluar las variables, en donde obtuvo como resultado que el valor de significancia es 0.001 y la correlación de Spearman es 0.424 altamente positiva. Se concluye que los administrativos están motivados y esto se observa en el desempeño laboral.

A continuación, se presentan las bases teóricas de las variables de estudio.

La motivación está enfocada en alcanzar una meta establecida, por ello el colaborador desarrolla sus actividades en el trabajo para así lograr los resultados que también le permiten satisfacciones laborales como: Recompensas, línea de carrera, bonos entre otros. De tal manera, que se obtiene satisfacción y retención del personal, ya que se trata de seres humanos con sueños y necesidades (Robbins,1999). Por otro lado, Chiavenato (2009) señalan que la motivación tiene una alta vinculación con la conducta de las personas, para esto los autores

resaltan que existen varios factores, que pueden llegar a repercutir en las necesidades y expectativas de los colaboradores, ya que esto se pueden convertir en motivaciones, dichas motivaciones ayudan a poder alcanzar metas y objetivos personales y laborales.

Para explicar la variable de motivación se emplearon algunas teorías que se desarrollan a continuación.

La teoría de Maslow (1943), menciona la jerarquía de necesidades humanas, que está conformado a través de una pirámide, donde cada persona tiene un distinto orden de prioridad, para esto, incluye: fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento y autorrealización. Se realiza de esa manera debido a que las personas, buscan satisfacer sus necesidades primarias para después satisfacer aquellas necesidades más complejas. Esta teoría da paso a conocer que, para poder motivar al personal en realizar el desarrollo de sus funciones, es prioridad primero lograr satisfacer aquellas necesidades que no han sido atendidas, por ende, están insatisfechas.

La teoría de la autodeterminación (TAD) realizada por Ryan y Deci (2000) mencionan que se centran en el crecimiento del ser humano y sus necesidades psicológicas innatas. Empezando por los procesos empíricos, ya que se han identificado las tres necesidades psicológicas básicas: De competencia, autonomía, y de relacionarse. Es importante que las tres necesidades estén satisfechas durante el transcurso de la vida, ya que, si pasa lo contrario, conduciría a una posible patología y malestar. Teniendo en cuenta también que los autores consideran que la motivación de lograr algo, en ocasiones, conduce a asumir riesgos innecesarios que tienen como resultado un comportamiento irresponsable; sin embargo, tomar esos riesgos en una situación de emergencia podría resultar favorable para una empresa y así solucionar los problemas que presentan.

Inicialmente la teoría se planteó para poder diferenciar entre motivación autónoma o autodeterminada y motivación controlada (Ryan, 1995), además señalaba que la autonomía correspondía al actuar del humano y la proyección de una conducta voluntaria para alcanzar lo deseado; sin embargo, si se habla de la motivación controlada, trata de la respuesta de una acción causada por la

presión social y la sensación de participar en dicha tarea, donde se desarrollan tres tipos de motivación: Motivación Intrínseca, donde los individuos asumen una tarea como un reto personal y la llevan a cabo sin que exista una recompensa externa para hacerlo; la Motivación Extrínseca, donde sí hay un reconocimiento profesional o personal por una tarea realizada y la Desmotivación, que es la falta de motivación intrínseca como extrínseca que presenta el colaborador (Gagné y Deci, 2005)

Para medir la motivación laboral Gagné et al. (2010) desarrollaron originalmente la escala (R-MAWS) en inglés, donde había 4 dimensiones (regulación externa, identificada, introyectada y motivación intrínseca), el cual luego fue adaptada en 10 idiomas en el 2012, incluido el español, donde se incluyó la dimensión de Desmotivación, teniendo como resultando 5 dimensiones. Basándose en la teoría de la autodeterminación, este instrumento cuenta con 19 ítems divididos en 5 subescalas, los cuales miden los diferentes tipos de motivación (Desmotivación, Motivación intrínseca, Regulación identificada, Regulación externa y Regulación introyectada).

En referencia a la escala de motivación R-Maws (2010), para la subescala Desmotivación, señala ser la carencia de voluntad de realizar una acción; la motivación intrínseca, es la satisfacción de llevar a cabo una tarea sin esperar una recompensa a cambio; si se habla de la regulación identificada, refiere al valor que tiene una persona por su conducta y realiza una tarea, aunque esta no sea de su agrado, considerando un nivel de autonomía. La regulación externa es la conducta que se manifiesta con el fin de que obtenga una recompensa y la regulación introyectada, es el comportamiento que tiene el individuo de manera más independiente, basándose en sus propias decisiones y valores (Gagné y Deci, 2005)

A continuación, las teorías relacionadas de la variable desempeño laboral:

El desempeño laboral llega a determinar el éxito de una organización o de una persona en proceso por alcanzar los objetivos laborales, ya que midiéndolo se logra evidenciar el cumplimiento de metas a nivel individual del trabajador (González y Vilchez, 2021). Lo que concuerda con Mendoza y Arriola (2022) quien menciona que el desempeño laboral permite medir el rendimiento del

personal, donde se logra identificar los efectos positivos, así como negativos de cada área con el propósito de medir su desempeño y poder mejorar la productividad de la empresa para alcanzar los objetivos trazados, donde también se fomenta el crecimiento personal y profesional del colaborador.

En referencia con las principales teorías relacionadas al desempeño laboral, está como variable, se consideraron las siguientes que respaldan nuestra investigación.

La teoría de Motivación - Higiene de Herzberg (1959) relaciona diversos factores de desempeño con los de satisfacción, está constituida por 5 factores: Reconocimiento, este factor conduce a la satisfacción porque tiene que ver con la realización de un trabajo, objetivos, es la oportunidad de llevar a cabo tus funciones y cumplir con cada una de una manera interesante, el siguiente factor, es la actividad laboral, para este explica qué debe incluir alguna actividad por parte del colaborador para que obtenga una experiencia de crecimiento y responsabilidad, el factor del progreso, menciona que conduce al factor a la satisfacción laboral, cuando se permite la oportunidad de crecimiento y el último factor es de autorrealización; quiere decir que es la exactitud de poder contribuir en la realización de su labor. Según el autor estos factores pueden evitar la insatisfacción de los trabajadores para obtener un resultado positivo de su desempeño laboral a largo plazo. En cuanto a los factores de higiene hace referencia a las condiciones laborales, factores sociales, económicos y la categoría de puestos laborales existentes; los cuales sí son importantes y en caso de haber una ausencia de alguno de ellos, crea insatisfacción, pero no son primordiales, aunque su presencia genera resultados positivos al estar presentes. Su teoría hace mención que el nivel de cómo se desempeña laboralmente un trabajador varía en función de su grado de satisfacción.

La teoría de la equidad de Adams hace mención a la percepción del colaborador en referencia al trato que recibe en su centro de trabajo, siendo esta justa o injusta; para Klinger y Nalbandian (2002) el desempeño laboral está relacionado a ello. La percepción mencionada trae como resultado un comportamiento voluntario y un grado mayor de eficacia del trabajo que realiza el colaborador dentro de la empresa, aunque la teoría se encuentra relacionada a un estado mental, la imparcialidad y un buen trato son factores importantes

dentro de las organizaciones. La equidad está conformada por dos aspectos fundamentales; El desempeño y la equiparación con otros, donde habla de la comparación del rendimiento con su trabajo y lo que recibe a cambio en relación con otros.

Por lo mencionado, la teoría de la equidad se orienta en el equilibrio que existe entre el desempeño de los colaboradores, en referencia al tipo de trato que reciben en sus centros de labores, sobre cómo un trato justo o injusto, que podría tener el trabajador, ya que esto hará que encuentre alguna motivación por realizar una mejor función de sus labores y así exista como resultado un óptimo desempeño laboral.

La hipótesis que se estableció para el presente proyecto de investigación es: Existe relación entre la motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024.

II. METODOLOGÍA

El estudio fue de tipo básico, al respecto, Baena (2014) define la investigación básica como aquella a que se dedica exclusivamente a la búsqueda de conocimientos. Por otro lado, el enfoque será cuantitativo según Sánchez y Murillo (2021) refieren que el enfoque cuantitativo es aquel que recoge y analiza datos de las variables para poder estudiar sus propiedades que da paso a la formulación de hipótesis.

La investigación fue de diseño no experimental porque no se manipularon las variables del estudio, con el fin de poder estudiarlas de manera natural (Hernández, et al. 2018). Fue de tipo correlacional de corte transeccional porque se realizó la recolección de datos en un tiempo establecido en donde se pudo describir la relación de las variables (Cvetkovic, et al., 2021)

La motivación laboral según Chiavenato (2009) señalan que tiene una alta vinculación con la conducta de las personas, para esto los autores resaltan que existen varios factores, que pueden llegar a repercutir en las necesidades y expectativas de los colaboradores, ya que esto se pueden convertir en motivaciones, dichas motivaciones ayudan a poder alcanzar metas, objetivos personales y laborales.

Esta variable fue medida con el instrumento de “Escala de motivación en el trabajo R - MAWS (Gagné et al. 2012), pero se utilizó la escala adaptada al contexto peruano por Gastañaduy (2014) donde se contó 5 dimensiones: Desmotivación (2,15,16), regulación introyectada (1,5,7,19), regulación externa (3,8,9,10,14,17), motivación (6,12,13) y regulación identificada (4,11,18).

Indicadores: Nivel de desmotivación, nivel de regulación introyectada, nivel de regulación externa, nivel de regulación identificada y nivel de motivación.

Es de escala ordinal, la medición es de tipo likert y va de la siguiente manera: 7 al 1, con un totalmente de acuerdo, de acuerdo, levemente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, levemente en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Respecto, al desempeño laboral según Mendoza y Arriola (2022) menciona que permite medir el rendimiento del personal, en donde permite identificar los efectos positivos y negativos de cada área con el propósito de medir su

desempeño y poder mejorar para así cumplir con los objetivos planteados. La variable será medida por el “Cuestionario de Desempeño Laboral” (Boada, 2019), el cual cuenta con 4 dimensiones: Proactividad (Iniciativa, búsqueda de oportunidades de mejora, capacidad de respuestas), capacidad de servicio (fiabilidad, empatía y capacidad de respuestas), conocimientos específicos del puesto, destreza para el uso de herramienta de trabajo) y diligencia en el trabajo (cumplimiento del horario laboral, presentación y cumplimiento cuidadoso de indicadores).

El instrumento contiene 11 ítems, la escala es ordinal y la medición es tipo likert, por lo cual, va de la siguiente manera: 1 al 5, con un totalmente desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

La población estuvo conformada por 150 colaboradores de una empresa de créditos automotrices, donde fueron hombres y mujeres, con edades comprendidas entre 21 a 60 años, del área administrativa y vendedores de una empresa de créditos automotrices, todos fueron residentes en Lima Metropolitana.

La población es el agregado de componentes que comprende ciertas características o especificaciones que son comunes para lo cual, se pretende estudiar en una investigación, cabe indicar que pueden ser humanos, animales, objetos, etc. (Ventura, 2017). La presente investigación emplea a toda la población como parte del estudio, asimismo, Sabino (2002), menciona al censo poblacional como un estudio que usar la totalidad de sus elementos de la población para obtener una misma información.

Respecto a la recolección de datos, el desarrollo del trabajo se obtuvo mediante la realización de una encuesta, Kelmansky (2009) menciona que esta técnica ayuda a recolectar la información de una población o muestra de estudio.

La escala de motivación laboral, elaborada por Gagné et al. (2010), adaptado a siete idiomas incluyendo el español, tuvo una participación de 3435 trabajadores para realizar la validación y confiabilidad del instrumento. Asimismo, el análisis factorial tuvo la misma escala de 19 ítems en las siete adaptaciones. Su Alfa de Cronbach de .75, respecto por cada dimensión en la adaptación original, se tiene los siguientes valores: Regulación externa (.75), regulación introyectada (.77),

regulación identificada (.84) y motivación (.91). En cuanto a los ajustes del modelo, se presentó un CFI (90) y RMSEA (.068) demostrando que el instrumento tiene validez y confiabilidad.

En la versión español, se aumenta una dimensión más, por la tanto, serían 5 dimensiones. Teniendo así, un alfa de Cronbach de .78 y por cada dimensión se tiene los siguientes valores: Desmotivación (.88), regulación externa (.78), regulación identificada (.73), regulación introyectada (.75), motivación intrínseca (.80) (Gagné et al.,2012).

En el año 2014, Karla Gastañaduy realizó otra adaptación al contexto peruano, pero con la población de bomberos voluntarios y trabajadores remunerados con una totalidad de 188 participantes, la validación se desarrolló con las escalas originales, realizando una evaluación por juicio de expertos teniendo como resultado valores mayores a 0.8. Asimismo, obtuvo un superior a .70, respecto a las dimensiones, obtuvo los siguientes valores: Regulación Introyectada = .85; regulación externa=.75, Regulación Identificada = .76, motivación = 0.76 y Regulación Intrínseca = .86 (Gastañaduy, 2014).

En el estudio, se realizó la validez de contenido para contextualizar el instrumento, en donde se contó con 5 jueces expertos, los datos obtenidos fueron analizados por la V de Aiken, teniendo como resultado mayor de 0.8. Luego, se trabajó con una prueba piloto en donde se obtuvo un total de 80 colaboradores, para realizar la evidencia preliminar de la validez de la estructura interna a través del AFC. En cuanto al análisis de las evidencias de confiabilidad se determinaron por consistencia interna con dos procesos estadísticos, teniendo de resultado, un Alfa de Cronbach de .83, y un Omega de McDonald de .87 en lo que respecta a sus dimensiones, se obtuvo los siguientes valores de coeficientes: Regulación Externa ($\alpha=.72$, $\Omega=.78$), Regulación Introyectada ($\alpha=.67$, $\Omega=.70$), Motivación Intrínseca ($\alpha=.93$, $\Omega=.94$), Regulación Identificada ($\alpha=.86$, $\Omega=.88$) y Desmotivación ($\alpha=.75$, $\Omega=.74$). Estos resultados indican que la escala presenta un nivel adecuado de consistencia interna, Oviedo et al. (2005) mencionan que el valor mínimo aceptable para el alfa de Cronbach es 0,70 y el valor máximo es 0,90, pero por encima de esto se llega a considerar que hay redundancia o duplicación. Sin embargo, el instrumento cuando se analiza por dimensiones, se obtiene altos índices de confiabilidad a excepción

de la dimensión Capacidad de servicio que se llega a tener una consistencia interna cuestionable por Alfa de Cronbach. En cambio, Katz (2006) refiere que en Omega pueden aceptarse valores superiores a .65, esto quiere decir, que los valores obtenidos son aceptables.

Por último, se obtuvieron los siguientes valores para las bondades de ajustes de modelo, un CFI (.964), TLI (.946), SRMR (.092), RMSEA (.069), demostrando que el instrumento tiene validez y confiabilidad. De esta forma, se pudo verificar que el instrumento evalúa el constructo que dice medir (Smith y McMillan, 2001).

Respecto a la variable desempeño laboral, se utilizó un cuestionario que contiene 11 ítems y está al contexto de la población de trabajadores de seguridad peruana, se realizó la validación por un Juicio de Expertos (V de Aiken) obteniendo una V de Aiken de .89 para la Relevancia, .93 para la Pertinencia y 0.89 para la claridad de la prueba. Asimismo, obtuvo un Alfa de Cronbach de .88, Respecto a las dimensiones: Proactividad (.84), Diligencia del trabajo (.90), Capacidad de servicio (.94), y Conocimientos (.95), en cuanto a las bondades de ajuste de modelo se obtuvo, CFI (.94), TLI (.91), SRMR (.044), RMSEA (.087) lo que significa que el instrumento tiene validez y confiabilidad. (Boada ,2019).

En el presente trabajo, se realizó la validez de contenido para contextualizar el instrumento, en donde se contó con 5 jueces expertos, los datos obtenidos fueron analizados por la V de Aiken, teniendo como resultado mayor de 0.8. Luego, se trabajó con una prueba piloto en donde se obtuvo un total de 80 colaboradores, para realizar la evidencia preliminar de la validez de la estructura interna a través del AFC. Asimismo, en cuanto al análisis de las evidencias de confiabilidad se determinaron por consistencia interna con dos procesos estadísticos para determinar la confiabilidad, teniendo como resultado un Alfa de Cronbach de .86 y un Omega de McDonald de .87, en lo que respecta a las dimensiones, se tiene estos valores: Proactividad ($\alpha=.69$, $\Omega=.73$), Capacidad de servicio ($\alpha=.66$, $\Omega=.74$), Diligencia del trabajo ($\alpha=.89$, $\Omega=.89$) y Conocimientos ($\alpha=.95$, $\Omega=.95$). Estos resultados indican que la escala presenta un nivel adecuado, sin embargo, el instrumento no muestra altos índices de confiabilidad cuando se analiza por dimensiones, ya que según los autores Oviedo et al. (2005) el valor mínimo aceptable para el alfa de Cronbach es 0,70 y el valor máximo es 0,90, a diferencia de Conocimiento y Diligencia del trabajo

que, si cumple con los criterios, sin embargo, Katz (2006) refiere que en el Omega de McDonald pueden aceptarse valores superiores a .65. Esto quiere decir que, los valores obtenidos tienen valores aceptables.

Por último, se obtuvieron los siguientes valores para las bondades de ajustes de modelo, un CFI (.985), TLI (.977), SRMR (.068), RMSEA (.055), demostrando que el instrumento tiene validez y confiabilidad. De esta forma, se pudo verificar que el instrumento evalúa el constructo que dice medir (Smith y McMillan, 2001).

Para el estudio de investigación, primero se procedió a pedir la autorización de permiso de los instrumentos a los autores correspondientes, ya que se hizo una adaptación de los cuestionarios al contexto de nuestra población y será respaldado por 5 expertos en el área organizacional. Luego de haber obtenido el permiso de uso de los instrumentos y el acceso a la muestra de estudio, se diseñará un formulario por google forms y se enviará a través de un link por correo electrónico en donde contendrá cuatro partes (consentimiento informado, ficha de datos, ítems de instrumentos de motivación y desempeño laboral) para analizar la confiabilidad de los datos obtenidos de 80 sujetos que fueron parte del grupo piloto. Una vez que se tengan los datos, serán vaciados a una hoja de cálculo de Excel y posteriormente trasladados al programa Jamovi. Finalmente, se pedirá el permiso a la empresa para aplicar a los 150 colaboradores y se hará la evaluación de manera virtual.

Una vez que se tenga la base de datos, esta información será analizada a través del programa SPSS. Dentro de los análisis estadísticos se realizarán los análisis descriptivos, que permitirán presentar de una forma resumida los datos numéricos obtenidos en un estudio (Mayorga, 2020).

Antes del análisis inferencial, se realizará la prueba normalidad de Shapiro - Wilk (Shapiro y Wilk, 1965) debido a que es de las más consolidadas y tiene mayor potencia estadística en la actualidad; asimismo, Royston (1995) menciona que puede usarse para cualquier muestra que esté en el rango de 3 hasta 5000. Además, ha demostrado tener resultados adecuados en comparación a las pruebas clásicas. (Arcones y Wang, 2006). Por otra parte, otros autores mencionan que la prueba de Shapiro Wilk tiene propiedades de potencias

eficientes para ser considerada en la distribución de tamaños de muestras. (Mohd y Bee, 2011)

De esta manera, se determinará los estadísticos a utilizar, si los datos se ajustan a una distribución normal ($p > .05$), se utilizará el estadístico paramétrico coeficiente de correlación de Pearson, de lo contrario si los datos presentan una distribución libre ($p < .05$), se utilizará el estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Spearman (Sheskin, 2011).

Finalmente, se analizará el tamaño de efecto que propone Dominguez (2018), donde indican que los puntos de corte sugeridos de Pearson son de .10: pequeña, .30: mediana y .50: grande, en lo que respecta a Spearman es de .20: mínima necesaria, .50: moderada y .80: fuerte.

A través de la normativa y artículos estipulados por la Universidad César Vallejo (2022) en su código de ética, se hará mención el Art.3 Principio de la integridad científica, el investigador respetó los derechos de propiedad de otros investigadores, esto quiere decir que se evitó el plagio de las investigaciones de otros investigadores. Art. 8 De la publicación de las investigaciones, se incluyó la denominación de la organización, porque se elaboró una carta de autorización. Art. 11 De los Derechos de autor, porque se hizo en la elaboración de una declaratoria de autenticidad del trabajo.

Asimismo, se respetó el principio de la justicia porque en la medida no se discriminó a los participantes por su condición económica, etnia, creencias, religión. También, se hizo en práctica al principio de la autonomía, al momento de señalarles que son libres de formar parte de la investigación y de firmar el consentimiento informado de continuar con la resolución de los instrumentos que se encontrará en el formulario. La no maleficencia, no se priorizan los intereses del investigador, sino se priorizan las necesidades de la población beneficiarias. Por último, los resultados permitirán conocer las variables y por ende proponer algunas estrategias de mejoras en beneficio de la población estudiada.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024

		Total de motivación	Total de desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	1,000	,700**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Desempeño laboral	Desempeño	,700**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

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

En la tabla 1, se puede observar que existe correlación muy significativa entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana ($p = .000$) que se encuentra por debajo del 0,05 requerido. Esto quiere decir, que se acepta la hipótesis (H_a). De acuerdo al valor Rho de Spearman = .700 y un nivel de confianza del 99%, eso significa que existe una correlación directa, significativa y alta entre las variables, lo que implica que mientras más motivación encuentre en el medio, mejor será el desempeño laboral.

Tabla 2

Relación que existe entre motivación y diligencia al trabajo en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024

			Total de motivación	Nivel diligencia al trabajo
Rho Spearman	de Total de motivación	de Coeficiente de correlación	de 1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Diligencia de trabajo	de Coeficiente de correlación	de ,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

En la tabla 2, se aprecia que existe correlación muy significativa entre motivación y diligencia al trabajo de la dimensión de desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana ($p = .000$) que se encuentra por debajo del 0,05 requerido, por lo tanto, se acepta la hipótesis (H_a). En lo que respecta al coeficiente de correlación ($Rho = .584^{***}$) y aun nivel de confianza del 99% podemos afirmar que la correlación es directa y moderada, que indica que mientras más motivación tenga, mayor será su capacidad de desempeño de sus labores y cumplimiento de las normas de trabajo.

Tabla 3

Relación que existe entre motivación y capacidad de servicio en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024

		Total de motivación	Nivel de capacidad de servicio
Rho Spearman	de Motivación	de 1,000	,661**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Capacidad de servicio	de	de ,661**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

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

En la tabla 3, se aprecia que existe correlación muy significativa entre motivación y capacidad de servicio de la dimensión de desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana ($p = .000$) que se encuentra por debajo del 0,05 requerido, por lo tanto, se acepta la hipótesis (H_a). En lo que respecta al coeficiente de correlación ($Rho = .661^{***}$) y aun nivel de confianza del 99% podemos afirmar que la correlación es directa y moderada, que indica que mientras más motivación tenga el colaborador, mayor será su habilidad de servir o ayudar a los demás, teniendo así una mayor disposición en la empresa.

Tabla 4

Relación que existe entre motivación y proactividad en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024

			Total de motivación	Nivel de proactividad
Rho de Spearman	Total de motivación	de Coeficiente de correlación	de 1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Nivel de proactividad	de Coeficiente de correlación	de ,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

En la tabla 4, se aprecia que existe correlación muy significativa entre motivación y proactividad de la dimensión de desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana ($p = .000$) que se encuentra por debajo del 0,05 requerido, aceptando así la hipótesis (H_a). De acuerdo al coeficiente Rho de Spearman ($Rho = .658^{***}$) y a un nivel de confianza del 99% podemos afirmar que la correlación es directa, y moderada, esto indica que mientras más motivación tenga el colaborador, mayor será su capacidad de tomar la iniciativa para llevar a cabo acciones que aportará en la empresa.

Tabla 5

Relación que existe entre motivación y conocimiento en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024

		Total de motivación	Nivel de conocimiento
Rho Spearman	de Motivación	de 1,000	,181*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,027
	N	150	150
	Conocimiento	de ,181*	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,027	.
	N	150	150

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 5, se puede observar que existe correlación significativa entre motivación y conocimiento de la dimensión de desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana ($p = .027$) que se encuentra por debajo del 0,05 requerido, por tal se acepta la hipótesis (H_a). Respecto al coeficiente de correlación ($Rho = .181$) y a un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que la correlación es positiva muy baja, porque existe escasa evidencia estadísticas para la relación entre motivación y conocimiento, por tal no es determinante que a mayor motivación mayor será el conocimiento.

Tabla 6

Niveles de motivación en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	9	6,0	6,0	6,0
Bajo	5	3,3	3,3	9,3
Medio	136	90,7	90,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 6, se observa que el 6% de los colaboradores de la presente investigación reflejan un nivel alto de motivación, lo que corresponde a la presencia de un espacio de oportunidades en el que, por iniciativa propia del individuo, se estimula el bienestar y satisface necesidades. Seguido el 90.7% muestra un nivel intermedio, ya que se tendría identificado aspectos de esfuerzo en el trabajo, debido a que reconocerían su importante labor personal para el logro de objetivos y un 3.3% reflejan un nivel bajo de motivación, lo que indicaría que los colaboradores se sienten motivados con el desarrollo de sus funciones laborales con un elevado esfuerzo, puesto que presentan la capacidad de buscar resultados positivos, que podría ser gracias a una supervisión eficiente.

Tabla 7

Niveles de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	104	69,3	69,3	69,3
Bajo	35	23,3	23,3	92,7
Medio	11	7,3	7,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

A partir de la tabla 7, se observa que el 69.3% de los colaboradores tiene un nivel alto de desempeño laboral que corresponde a una mayor satisfacción del logro por el desarrollo de actividades. Asimismo, el 7.3% refleja un nivel intermedio donde las actividades influyen en el desempeño laboral por la naturaleza en la que se relaciona con el trabajo que realizan y un 23.3% como porcentaje mínimo de nivel bajo, lo cual indica que no representa algo significativo para el desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados y en relación al objetivo principal, encuentra una relación significativa directa entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana. Estos resultados encuentran similitud con el estudio Lauro et al. (2023), Ortega et al. (2023) y Zapata et al. (2023), quienes encuentran una relación fuerte y positiva entre las variables; esto indica que mientras mayor sentido encuentre el sujeto en sus acciones, mayor será la calidad y aporte de este en el ámbito laboral.

Desde la teoría de la autodeterminación realizada por Ryan y Deci (2000) indican que el ser humano se expone a motivadores intrínsecos y extrínsecos; así los espacios laborales podrían ser potenciales motivadores que generan mayores resultados sobre aquello que se valora como favorable, esto explicaría la razón de la correlación directa y fuerte entre ambas variables. Las personas están expuestas a diversos factores que se traducen como motivadores de acciones o comportamientos; aquello que Herzberg (1959) organizaría en 5 factores, donde el reconocimiento, objetivos, la actividad laboral, responsabilidad y el progreso pueden evitar la insatisfacción de los trabajadores, obteniendo un resultado positivo en su desempeño laboral a largo plazo.

Estos hallazgos podrían ayudar a entender las razones de la alta rotación (20. %) de colaboradores, quienes podrían no encontrar elementos de motivación y ello estaría en proporción con su desempeño y posterior a su salida; así la motivación y sus generadores son fundamentales para la productividad de los trabajadores en sus funciones dentro de la empresa.

En relación al primer objetivo específico se encuentra relación significativa y directa entre motivación y diligencia en el trabajo en los colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana; estos resultados encuentran similitud con el estudio de Fernández et al. (2023) quienes mencionan que la motivación del personal con las condiciones de trabajo representa la satisfacción en el trabajo; los autores encuentran una relación fuerte y positiva entre las variables, esto indica que mientras mayor sea su motivación, mayor será su capacidad de cumplir las normas de trabajo.

Lo antes mencionado, coincide con la teoría de Herzberg (1959) en donde explica los factores de higiene y hace referencia a las condiciones laborales, factores sociales, económicos y la categoría de puestos laborales existentes; los cuales son importantes y en caso de haber una ausencia de alguno de ellos, crea insatisfacción, esto explicaría la razón de la correlación directa y fuerte entre ambas variables, porque el ser humano primero buscará su bienestar y seguridad en su centro de trabajo.

Este hallazgo ayuda a entender las razones de productividad (60%), porque los colaboradores requieren; que las condiciones de trabajo que sean saludables, satisfactorias y justas; logrando con ello tener un trabajo adecuado; en caso contrario las condiciones de trabajo son inseguras, peligrosas o insatisfactorias, no mantendría el rendimiento y productividad en realizar sus funciones en la empresa.

En relación al segundo objetivo específico se encuentra relación significativa y directa entre motivación y capacidad de servicio en los colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana; estos resultados encuentran similitud con el estudio de Lauro et al. (2023) quienes señalan que el grado de la motivación de un colaborador, representa directamente la capacidad de entrega en los modos de servicio, quienes encuentran una relación fuerte y positiva entre las variables; esto indica que mientras mayor sea su motivación dentro en el trabajo, mayor será su adaptación a las necesidades requeridas y de empatizar con los usuarios.

Al respecto, Herzberg (1959) explica que el nivel de desempeño laboral de un trabajador varía en función de su grado de satisfacción, y la actividad laboral que realiza. Esta teoría menciona que las personas tienen mayor capacidad de ejercer sus funciones, si tienen motivación.

Al tener un exceso de carga laboral y escasa motivación, las personas pueden sentir esto como una condición negativa y limitando su capacidad de entrega; lo que explicaría el cansancio que siente el colaborador por el exceso de carga laboral. Este hallazgo podría explicar el 31% de los colaboradores en dónde se sienten afectados en su capacidad de servicio.

En cuanto al tercer objetivo específico se encuentra relación significancia directa entre motivación y proactividad en los colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana; estos resultados encuentran similitud con el estudio de Zapata et al. (2023) y Ramírez et al. (2022) quienes señalan que la motivación impacta en el rendimiento en el trabajo; quienes encuentran una relación fuerte y positiva entre las variables, esto indica que mientras mayor motivación encuentre el sujeto, mayor será su actitud hacia la innovación para la mejora de actividades y predisposición a la solución de problemas.

Klinger y Nalbandian (2002), explican que la percepción del colaborador está relacionada con el trato que recibe. Por esto, la equidad está constituida por dos aspectos, donde el rendimiento y la equiparación de otro; puede ayudar a comprender varias de las respuestas positivas o negativas en el desempeño del colaborador, esto quiere decir, que su rendimiento con sus funciones en su centro laboral y lo que recibe en relación con otras personas trae resultado a un comportamiento voluntario y un grado de mayor eficacia del trabajo. Al respecto, Maslow (1943), explica que, para motivar a los colaboradores a realizar sus funciones, es importante lograr satisfacer aquellas necesidades que no han sido atendidas, por ende, están insatisfechas haciendo que el trabajador no sea proactivo en la empresa, sin embargo, sí el colaborador tiene el impulso de satisfacer sus necesidades, estará dispuesto a conseguir el objetivo y satisfacer sus necesidades humanas.

Esto podría explicar que, de 157 empresas, el 91% de las evaluadas, tuvo un promedio de 17% de rotación de personal, esto sería por renuncia de manera voluntaria, desvinculaciones por desempeño y reestructuración organizacional; reflejando que, al no promover la motivación en sus colaboradores, se obtiene como resultado un bajo grado de productividad, afectando a la empresa y al colaborador.

Con respecto al cuarto objetivo específico se encuentra una relación de significancia directa positiva muy baja entre motivación y conocimiento en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, lo cual indica escasa evidencia estadística para asegurar la asociación. Es decir, los resultados obtenidos no es una determinante para indicar que, a mayor motivación, mayor será el conocimiento. La teoría de Herzberg (1959)

denominada de Higiene, presenta relación con nuestro objetivo debido a que sostiene que se debe satisfacer necesidades de naturaleza fisiológica (factores de higiene) y de crecimiento psicológico (factores motivadores) para poder evaluar resultados de motivación respecto al desempeño laboral.

Los factores de higiene constan de lo que ocurre en el entorno, aunque dichos factores no conllevan a la motivación, su ausencia genera insatisfacción; y los factores motivadores que se relacionan con la actividad laboral en sí, la ausencia de esta no crea insatisfacción, sin embargo, su presencia conlleva a una persona realizada, motivada por realizar actividades. Además, Gagné et al. (2010) refiere que la motivación se enfoca en los conocimientos psicológicos, ya que observa la conducta con la finalidad de conseguir una meta y esta se encuentra relacionada a las necesidades internas o adquiridas por la sociedad. Es por ello que no se encuentra una relación alta entre motivación y conocimiento, ya que no está condicionado a que, satisfaciendo los factores mencionados, su conocimiento aumente, más si impulsará un mejor desempeño.

En cuanto al quinto objetivo específico se encuentra relación de significancia directa entre los niveles de motivación en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana; estos resultados encuentran similitud con el estudio de Torres et al. (2021), quienes en su investigación, obtuvieron un nivel intermedio de porcentaje positivo, que corresponde a la existencia de un espacio lleno de oportunidades donde los colaboradores pueden satisfacer sus necesidades, lo que estimularía su bienestar personal, fortaleciendo sus habilidades para el logro de objetivos.

Lo mencionado presenta un sustento para lo que refieren Ryan y Deci (2000) con la teoría de la autodeterminación donde indican que ve el crecimiento del ser humano y a sus necesidades psicológicas innatas, es decir, ve el proceso de superación y mejoraría en diversas áreas de la vida del individuo que le permiten sobresalir con el entorno social y los resultados obtenidos del presente estudio se direccionan según en base las necesidades que buscan los colaboradores para su bienestar, además de precisar que la autonomía corresponde al actuar del individuo y la proyección de una conducta voluntaria para alcanzar lo deseado. Considerando que los autores mencionan que la motivación de lograr

algo, podría conducir a riesgos innecesarios, también indican que tomar dichos riesgos podría resultar favorable y así prevenir futuros problemas en la empresa.

Esto podría explicar el 45% de trabajadores se desmotivan cuando hay una mala remuneración, 38% por una falta de perspectiva de crecimiento y el 31% por exceso de carga laboral, afectando su motivación por realizar sus funciones, debido a que los colaboradores prefieren su bienestar, ser felices y tener un equilibrio entre su vida personal y laboral.

En los resultados del sexto objetivo específico se encuentra relación significancia directa entre los niveles de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, los resultados encuentran similitud con el estudio realizado por Zapata et al. (2023) menciona que el desempeño laboral a través del esfuerzo y de sus habilidades, conocimientos y destrezas determine su puesto, por eso se encuentra una relación fuerte y positiva entre las variables; esto refiere que mientras mayor sea su desempeño en realizar su trabajo, mayor es su motivación en pertenecer en la empresa.

La teoría de la equidad (Adams, 1965) coincide con lo mencionado, ya que esta se centra en el equilibrio de la aportación del empleador y las recompensas hacia el empleado para poder alcanzar una productividad sólida, donde evalúan su propio desempeño y esta puede ser mayor en función a comparar la retribución de su trabajo con los beneficios que le da este. Dado que el comportamiento humano es complejo y existen diversas formas en la que se crean percepciones, ya que cada individuo es quien evalúa si es justa o no y si va de acuerdo a la actividad laboral que realiza, por lo que se comprende los resultados obtenidos, si es que no encuentra una motivación.

Esto podría explicar la tasa mundial de 5,8%, donde varios trabajadores se vieron obligados a tener que aceptar empleos de mala calidad, con bajas remuneraciones o con más horas de carga laboral porque el índice de desempleo es alto, llegando hasta a los 208 millones de personas desempleadas, por tal las percepciones hacia el clima o desempeño pueden verse afectadas, sin embargo, Grande (2019) menciona que el colaborador muestra un mejor desempeño siempre y cuando existan factores que lo motiven a hacerlo.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se analizó la relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral, por tal se asume que, a mayor presencia de motivación intrínseca, regulación externa, regulación identificada y regulación introyectada, mayor será el desempeño laboral.

Segunda: Se identificó la relación directa y significativa entre motivación y diligencia en el trabajo, indicando que, si tiene una mayor motivación en realizar sus funciones, tendrá una mayor coordinación con el jefe inmediato y cumplimiento de las normas en el centro de trabajo.

Tercera: Se estableció la relación directa y significativa entre motivación y capacidad de servicio, esto indica que a mayor presencia de motivación dentro en el trabajo, mayor será su adaptación a las necesidades requeridas y empatía con los usuarios.

Cuarta: Se determinó la relación directa y significativa entre motivación y proactividad, esto se asume que, a mayor presencia de motivación, mayor será su actitud hacia la innovación para la mejora de actividades y predisposición a la solución de problemas.

Quinta: Se encontró relación de significancia directa positiva muy baja entre motivación y conocimiento, debido a que existe escasa evidencia estadísticas para la relación entre ambos, por tal no es determinante que a mayor motivación, mayor será su conocimiento.

Sexta: Se encontró relación de significancia directa entre los niveles de motivación, lo que se interpreta que a mayor presencia de espacios de oportunidades laborales y de identificación de esfuerzo del colaborador, mayor será el alcance de poder satisfacer necesidades e impulsar así su motivación, lo que permite a este ser medido.

Séptima: Se encontró relación de significancia directa entre los niveles de desempeño laboral, lo que refiere que, según la satisfacción alcanzada por actividades, estas intervienen en el desempeño por la naturaleza en la que se relaciona con el trabajo que realizan.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A la empresa, para que socialice los resultados obtenidos de motivación y desempeño laboral para generar nuevas estrategias de mejora en beneficio de los colaboradores, esto permitirá un mayor alcance a los objetivos deseados y permitirá una constante productividad.

Segunda: A los profesionales de la salud, para que profundicen los instrumentos de investigación a través de la entrevista, interpretación de resultados y dinámicas laborales, entre motivación y diligencia en el trabajo en base a la población escogida

Tercera: A las empresas, para que busquen estrategias laborales que permitan mejorar la motivación en conjunto a la capacidad de servicio, todo ello en beneficio del crecimiento organizacional y el desarrollo de sus colaboradores.

Cuarta: Al área de recursos humanos, para que generen nuevas herramientas de motivación y proactividad para los colaboradores, tales como el reconocimiento de los logros alcanzados y una mejora en la comunicación, ya que se demostró que hay una relación con el desempeño laboral cuando se tiene ambas variables satisfechas.

Quinta: A los investigadores, para que profundicen el estudio de la dimensión de conocimiento y su relación con la motivación, considerando que hay una escasa evidencia estadística y no se obtuvo una alta correlación, de esa manera se podrá comparar con futuros hallazgos realizados por otros autores.

Sexta: A la empresa, tras los resultados obtenidos crear espacios de oportunidades laborales que permitan determinar como la motivación repercute sobre el desempeño laboral en los colaboradores para así poder potenciar sus laborales.

Séptima: A los profesionales, ampliar la investigación referente al desempeño laboral que permitan determinar qué otros factores repercuten realizar sus funciones.

REFERENCIAS

- Adams, J. (1965). Inequity in Social Exchange. *Advances in Experimental Social Psychology* ScienceDirect, 2, 267-299. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0065260108601082?via%3Dihub>
- Alarcón, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa envatub s.a. de la provincia de Pichincha*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio institucional. Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Alma consultores (2023). *Motivación laboral para los peruanos este 2023*. <https://almaconsultores.com.pe/motivacion-laboral-para-los-peruanos-este-2023/>
- Arcones, M. and Wang, Y. (2006). Some new tests for normality based on U-processes. *Statistics and Probability, Letters*, 76(1), 69-82. <http://dx.doi.org/10.1016/j.spl.2005.07.003>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/Metodologia%20Investigacion.pdf>
- Belluomo, R. y Moreno, A. (2020). *La motivación del trabajador tras el coronavirus, clave en la nueva normalidad*. <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/la-motivacion-del-trabajador-tras-el-coronavirus-clave-en-la-nueva-normalidad/>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75 - 103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Casa, E. y Panduro C. (2022). Relación de la motivación con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de una Universidad pública del Perú. *Sathiri*, 17 (1), 34 - 44. <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/1101/2725>
- Chiavenato, I., Barcenás, M y Saleme, M. (2009). *Administración de recursos humanos*. (9.ª ed.). El capital humano de las organizaciones. https://www.academia.edu/45524883/Chiavenato_Idalberto_2009_Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_El_capital_humano_de_las_organizaciones_9_ed_McGrawHill

- Código de ética de la Universidad César Vallejo (2022, 19 de julio). *Resolución de consejo universitario N°0470-2022/UCV*. Universidad Cesar Vallejo. https://drive.google.com/file/d/1jC3ayhTMbkAAg7c86UW_fm4qdYwoxdv8/view?usp=drive_open
- Cuyubamba, M. y Vasquez. L. (2024). Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de San Ramón, *Chamchamayo*. *Sciendo*, 27(1), 67-72. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/5892/5906>
- Chamaidan, C. y Alvarez, J. (2022). La motivación factor clave en el desempeño laboral de funcionarios públicos descentralizados. *MQRInvestigar*, 6(3), 823-844. <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/43/117>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. y Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Facultad de medicina humana*, 21(1),164-170. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230805312021000100179&script=sci_abstract
- Deci, E y Ryan, R. (2000). *The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the selfdetermination of behaviour*. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268. https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_DeciRyan_PIWWhatWhy.pdf
- Deloitte Consulting. (2022). *Deloitte Touche Tohmatsu Limited*. Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda. <https://www2.deloitte.com/ec/es.html>
- Dolores, E., Salazar, J y Valvidia, M. (2023). *La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral*. Un estudio de caso. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1478>
- Dominguez, S. (2018). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Revista Educación médica*, 19 (4), 251-254. <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-magnitud-del-efecto-una-guia-S1575181317301390>
- EIEconomista ámerica. (2019). *El índice promedio de rotación laboral llega a 20.7% en las empresas peruanas*. Plataforma digital de eIEconomista América Perú. <https://www.eieconomista.es/empresas-eAm-peru/noticias/10257100/12/19/El-indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas-peruanas.html>

- Fernandez, A., De Rutte, J. y Suarez, E. (2023). *Productividad y motivación laboral en el personal de la Municipalidad Provincial de Rodriguez de Mendoza, Amazonas*. *Rev. Horizonte Empresarial*, 10(1), 282 - 299. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2492>
- Gagné, M. y Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331–362. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.322>
- Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M., Aube, C., Morin, E. y Malorni, A. (2010). *The Motivation at Work Scale: Validation Evidence in Two Languages*. *Educational and Psychological, Measurement*, 70(4), 628-646. https://www.researchgate.net/publication/230846109_The_Motivation_at_Work_Scale_Validation_Evidence_in_Two_Languagesork_Scale_Validation_Evidence_in_Two_Languages
- Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., Aspeli, A., Battistelli, A., Bellerose, J., Benabou, C., Chemolli, E., Güntert, S.T., Halvari, H., Johnson, P., Indiyastuti, D.L., Ndao, A., Martin-Albo, J., Molstad, M., Naudin, M., Ntalianis, F., Nuñez, J.L., Wang, C. (2012). *Validation evidence in ten languages for the revised motivation at work scale. Cross-cultural evidence for self-determination theory applied to the work domain. Manuscript submitted*. <https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/74816?mode=full>
- Gastañaduy, K., Herrera, D y Lens, W. (2014). *Work motivation and psychological well – being of volunteers and now – volunteers*, 28(53), 37 – 57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5507610>
- González, W. y Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 51, (54-74). <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/html/>
- Grande, L.(2019, 12 de mayo). *Motivación laboral: Entre lo dice y hace el líder*. *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/87239-motivacion-laboral-entre-lo-que-dice-y-hace-el-lider>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.. <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Hernández, R., Collado, L. y Lucio, P. (2018). *Metodología para la investigación de ciencia política*. http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez_Sampieri_Cap.7_disenos_no_experimentales.pdf
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley. https://books.google.com.pe/books?id=KYhB-B6kfSMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Huerta, W. y Ching, G. (2021). La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA Enterprises Perú SAC, en la localidad de Carquín. *Big Bag Faustiano*, 10(3), 4 -7. <https://revistas.unjpsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/688>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020, 2 de diciembre). *Producción nacional disminuyó 11,12% durante el año 2020*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/produccion-nacional-disminuyo-1112-durante-el-ano-2020-12741/>
- Katz, M. (2006). *Multivariable Analysis: A Practical Guide for Clinicians* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press. <https://www.cambridge.org/core/books/multivariableanalysis/A21314127A542559C7EF925C06F0436E>
- Kelmansky, D. (2009). *Estadística para todos*. <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL001858.pdf>
- Klingner, D. y Nalbandian, J. (2002). *La administración del personal en el sector público: Contextos y estrategias* (4ta ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://es.scribd.com/document/509268847/la-administracion-de-personal-publico-contextos-y-estrategias-compress>
- Lauro, L., Rodriguez, F., Perez, N. y Aguilar, H. (2023). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera: Caja Arequipa, Perú. *Revista Científica Estelí*, 12(48), 34 - 51. <https://doi.org/10.5377/farem.v12i48.17511>
- Maslow, A. (1943) *A theory of human motivation*. *Psychological Review*, 50 (4),370–396. <https://psycnet.apa.org/record/1943-03751-001>

- Mayorga, R., Sillis, K., Martínez, A., Salazar, D y Mota, V. (2020). *Cuadro comparativo "Estadística inferencial y descriptiva"*. Educación y Salud Boletín, *Científico Instituto de Ciencias de la Salud*, 8(16), 93-95. <https://iepositoíy.uaeh.edu.mx/íevistas/index.php/ICSA/issue/view/441>
- McDonald, R. (1999). *Test theory: A unified treatment. (1st ed.)*. Psychology Press. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781410601087/test-theory-roderick-mcdonald>
- Mendoza, J. y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Mohd, N., Bee, Y. (2011). Power Comparisons of Shapiro Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson - Darling test. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*. 2(1), 21 - 33. https://www.researchgate.net/publication/267205556_Power_Comparisons_of_Shapiro-Wilk_Kolmogorov-Smirnov_Lilliefors_and_Anderson-Darling_Tests
- Mora, J, & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(1), 1-11. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>
- Münch, L. (2018). *Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. (3.ªed.). Pearson Educación. <https://profesorailleanasilva.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/10/administracion3b3n-lourdes-munch-2a-edicion3b3n.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2023, 16 de enero). *Los trabajadores podrían verse obligados a aceptar empleos de menor calidad como consecuencia de la desaceleración económica*. Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/es/resource/news/los-trabajadores-podrian-verse-obligados-aceptar-empleos-de-menor-calidad>
- Organización Panamericana de la Salud (2023, 19 de enero). *Salud de los trabajadores*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>

- Ortega, M., Altamirano, H y Tovar, M. (2023). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, *un análisis desde el clima organizacional*. *Ciencias Administrativas*, (23), 131. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/14186/15102>
- Oviedo, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach, *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4), 572-580. [https://www.researchgate.net/publication/284821545_Aproximacion_al_uso_del_coeficiente Alfa de Cronbachso del coeficiente Alfa de Cronbach](https://www.researchgate.net/publication/284821545_Aproximacion_al_uso_del_coeficiente_Alfa_de_Cronbachso_del_coeficiente_Alfa_de_Cronbach)
- Ramirez, E., Broncano, J., Chunga, C., García. M., Concepción. R. y Carpio. J.(2022). Motivación laboral y rendimiento en el trabajo de los colaboradores de las Municipalidades Distritales de Ancash. *Llalliq*, 2(2), 310 - 323. <https://orcid.org/0000-0002-0131-2466>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (13va ed.). Pearson Education. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Royston, P. (1995). Remark AS R94:A Remark on Algorithm AS181:The W-test for Normality. *Journal of the Royal Statistical Society*, 44(4), 547-551. <http://www.jstor.org/stable/i349847>
- Ruiz, S., Aguilar, C., Olivas, H, Ruiz. J., Flores., P y Cueto, R. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3),3805-3823. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/564/734>
- Ryan, R. (1995). Psychological need sand the facilitation of integrative processes *journal of personality*, 63(1) 397– 427. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7562360/>
- Ryan, R. & Deci, E. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar. *American Psychological Association*, 55 (1), 68-78. https://www.selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SpanishAmPsych.pdf

- Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación*. Páginas Universidad San Francisco Marroquín. http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Sánchez, A. y Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos de la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la historia*, 9(2)47-181. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-29562021000200147
- Shapiro, S. y Wilk, M. (1965). An analysis of variance test for normality (complete samples). *Biometrika*, 52(3,4), 591-611. <https://www.jstor.org/stable/2333709>
- Sheskin, D. (2011). *Handbook of Parametric and Nonparametric Statistical Procedures*. (5th ed). Chapman and Hall/CRC. <https://doi.org/10.1201/9780429186196>
- Smith, T., and McMillan, B. (2001). *Primer of Model Fit Indices in Structural Equation Modeling*. Southwest Educational Research Association. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED449231.pdf>
- Solano, G. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11562>
- 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*. 5(1) 260-342. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/260/342>
- Vargas, R. (2019). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?*. Plataforma digital de la Universidad ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/rotacion-laboralen-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/>

- Velasquez, V. (2021). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao - 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16198/Velasquez_Relacion-motivaci%C3%B3n-de-sempe%C3%B1o-laboral-area-administraci%C3%B3n-sede-Callao.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventura, J. (2017). Population or sample a necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648–649. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662017000_40_0014
- Zapata, Z. Napas y A. Meza, R. (2023). *Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil*. *Revista Científica de la UCSA*, 10(2), 20 - 31. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S240987522023000200020&lng=es&nrm=iso&tlng=es

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia interna

TÍTULO Motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024						
	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/ dimensiones	Metodología	Población
General		Analizar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices, Lima Metropolitana, 2024.		Variable 1: Motivación (Ítems: 1 al 19) Variable 2: Desempeño laboral (ítems 1 al 11)		
Específicos	¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024?	Identificar la relación que existe entre motivación y diligencia del trabajo en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024; establecer la relación que existe entre motivación y capacidad de servicio en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024; determinar la relación que existe entre motivación y proactividad en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024; identificar la relación que existe entre motivación y conocimiento en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024; identificar los tipos y niveles de motivación en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024; describir los tipos y niveles de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024	Existe relación entre la motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices, Lima Metropolitana, 2024	Dimensiones: Variable 1 Desmotivación, Regulación externa, Regulación identificada, Regulación intrínseca. Dimensiones: Variable 2 Diligencia del trabajo, capacidad de servicio, proactividad, conocimiento	Diseño: No experimental y transversal. Tipo: Correlacional	Censo: 150

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Motivación laboral	Chiavenato (2009) señalan que la motivación tiene una alta vinculación con la conducta de las personas, para esto los autores resaltan que existen varios factores, que pueden llegar a repercutir en las necesidades y expectativas de los colaboradores, ya que esto se pueden convertir en motivaciones, dichas motivaciones ayudan a poder alcanzar metas y objetivos personales y laborales.	Para poder medir la variable se descompuso el instrumento "Escala de motivación en el trabajo R - MAWS (Gagné et al. 2012) adaptado al contexto peruano por Gastañaduy (2014) donde se contó 5 dimensiones	Desmotivación	Nivel de desmotivación	Ordinal Totalmente de acuerdo = 7 De acuerdo = 6 Levemente de acuerdo = 5 Ni de acuerdo = 4 Levemente en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1
			Regulación externa	Nivel de regulación externa	
			Regulación introyectada	Nivel de regulación introyectada	
			Regulación identificada	Nivel de regulación identificada	
			Motivación intrínseca	Nivel de motivación intrínseca	
Desempeño laboral	Mendoza y Arriola (2022) menciona que el desempeño laboral permite medir el rendimiento de los colaboradores dentro de una empresa, en donde permite identificar los efectos positivos y negativos de cada área con el propósito de medir su desempeño y poder mejorar para cumplir con los objetivos planteados.	La variable será medida del instrumento "Cuestionario de Desempeño Laboral" (Boada, 2019), el cual cuenta con 4 dimensiones.	Proactividad	Iniciativa Búsqueda de oportunidades de mejora Capacidad de respuestas.	Ordinal Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo = 5
			Capacidad de servicio	Fiabilidad Empatía Capacidad de respuestas	
			Conocimiento	Conocimientos específicos del puesto. Destreza para el uso de herramienta de trabajo	
			Diligencia de trabajo	Cumplimiento de horario laboral Presentación Cumplimiento cuidadoso de indicadores	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Escala de motivación en el trabajo – R-Maws (Gagne et al. 2010) Adaptación Gastañaduy (2014)

Sexo: (F) (M) Edad: Fecha:

Instrucciones:

Indique en qué medida el enunciado corresponde actualmente a una de las razones por las que usted está haciendo su trabajo.

Coloque una ASPA (x) sobre la letra de su elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado que mejor lo describa. No existen respuestas correctas o incorrectas.

Totalmente de acuerdo (TD)	De acuerdo (DA)	Levemente de acuerdo (LA)	Incierto (I)	Levemente en desacuerdo (LA)	En desacuerdo (ED)	Totalmente en desacuerdo (TD)
----------------------------	-----------------	---------------------------	--------------	------------------------------	--------------------	-------------------------------

¿Por qué pones o pondrías mucho esfuerzo en tu trabajo en general?	TD	DA	LA	I	LD	ED	TA
1. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.							
2. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.							
3. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
5. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.							
6. Porque me divierto haciendo mi trabajo.							
7. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.							
8. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.							
9. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.)							

10. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
11. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo.							
12. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
13. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.							
14. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
15. Nome esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.							
16. No sé, por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido.							
17. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.							
18. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí.							
19. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.							

Gracias por su atención.

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos
Cuestionario para evaluación del desempeño laboral Boada (2019)

Datos del colaborador:

Fecha de evaluación: / /

Nombres y apellidos:

Puesto:

División:

Instrucciones:

Estimado colaborador, el cuestionario a continuación consta de once (11) preguntas de evaluación, las cuales se solicita responder en su totalidad.

Para cada pregunta se considera una escala de respuestas del 1 al 5, de las cuales Usted deberá marcar con un aspa "X" la respuesta más acertada, considerando:

1 = Total desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indeciso

4 = De acuerdo

5 = Total de acuerdo

Preguntas	Calificación				
PROACTIVIDAD	1	2	3	4	5
1. ¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
2. ¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
3. ¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
CAPACIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
4. ¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente?					
5. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
6. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
7. ¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de tus funciones?					
8. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?					
DILIGENCIA EN EL TRABAJO	1	2	3	4	5
9. ¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?					
10. ¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
11. ¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?					

Anexo 5. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Tercera dimensión: Conocimientos
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos específicos del puesto. Destreza para el uso de herramientas de trabajo.	¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de tus funciones?	x	x	x	
	¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de tu área?	x	x	x	

- Cuarta dimensión: Diligencia en el trabajo
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del horario laboral Presentación Cumplimiento cuidadoso de Indicadores	¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?	x	x	x	
	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	x	x	x	
	¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?	x	x	x	

Firma del evaluador
DNI: 10808248

∴ el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



¿Comprendes la necesidad del mercado para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	✓	✓	✓	
---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Conocimientos
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el conocimiento del trabajador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos específicos del puesto. Destreza para el uso de herramientas de trabajo.	¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de tus funciones?	✓	✓	✓	
	¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de tu área?	✓	✓	✓	

- Cuarta dimensión: Diligencia en el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de responsabilidad del trabajador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del horario laboral Presentación cuidadosa de Indicadores	¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?	✓	✓	✓	
	¿Haces correcto uso y presentación de uniforme de trabajo?	✓	✓	✓	
	¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?	✓	✓	✓	


 Stephanie A. Effio Marquez
 PSICOLOGA
 C. Ps. P. 21524

Firma del evaluador
 DNI 477664865

El presente formato debe tomar en cuenta:
 Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McCarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hrykás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hrykás et al. 2003).

Ver: <https://www.revistascpacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



Capacidad de respuesta.	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	x	x	x	
	¿Comprendes la necesidad del mercado para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	x	x	x	

- Tercera dimensión: Conocimientos
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el conocimiento del trabajador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos específicos del puesto. Destreza para el uso de herramientas de trabajo.	¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de tus funciones?	x	x	x	
	¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de tu área?	x	x	x	

- Cuarta dimensión: Diligencia en el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de responsabilidad del trabajador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del horario laboral Presentación cuidadosa de indicadores	¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?	x	x	x	
	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	x	x	x	
	¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?	x	x	x	


 Dra. Leslie M. Niño Becerra
 PSICÓLOGA
 C.P.P.P. 15992

Firma del evaluador
 DNI 44034607

... el presente formato debe tomar en cuenta:
 Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a ampliar. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al., 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkas et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para constituciones de nuevos instrumentos). Si un 80% de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Nunttilainen & Luukkainen, 1995, citados en Hyrkas et al. (2003).

Ver: <http://www.revistasapacios.com/cted2017-cted2017-23.pdf> entre otra bibliografía



Capacidad de respuesta.	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	x	x	x	
	¿Comprendes la necesidad del mercado para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	x	x	x	

- Tercera dimensión: Conocimientos
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el conocimiento del trabajador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos específicos del puesto. Destreza para el uso de herramientas de trabajo.	¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de tus funciones?	x	x	x	
	¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de tu área?	x	x	x	

- Cuarta dimensión: Diligencia en el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de responsabilidad del trabajador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del horario laboral Presentación Cumplimiento cuidadoso de Indicadores	¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?	x	x	x	
	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	x	x	x	
	¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?	x	x	x	


 Dra. Leslie M. Niño Becerra
 PSICOLOGA
 C.P.#.P. 15992

Firma del evaluador
 DNI 44034607

∴ el presente formato debe tomar en cuenta:
 Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 5. Resultados del análisis de consistencia interna

Evidencias de consistencia interna con Alfa de Cronbach y Omega de McDonald de la escala de motivación.

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.834	0.876

Evidencias de consistencia interna con Alfa de Cronbach y Omega de McDonald de la escala de motivación por dimensión.

	Items	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Desmotivación	2,15,16	0.752	0.784
Regulación externa	3,8,9,10,14,17	0.722	0.741
Regulación introyectada	1,5,7,19	0.679	0.703
Regulación identificada	4,11,18	0.86	0.888
Motivación intrínseca	6,12,13	0.938	0.941

Evidencias de consistencia interna con Alfa de Cronbach y Omega de McDonald de la escala de desempeño laboral

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.864	0.877

Evidencias de consistencia interna con Alfa de Cronbach y Omega de McDonald de la escala de desempeño laboral por dimensión

	Items	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Proactividad	1,2,3	0.68	0.723
Capacidad de servicio	4,5,6	0.646	0.729
Conocimientos	7,8	0.956	0.956
Diligencia al trabajo	9,10,11	0.897	0.905

Anexo 6. Consentimiento y/o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Motivación y Desempeño Laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices, Lima Metropolitana- 2024.

Investigador (es): Casas Cribillero, Brittney Karolaine y Muro Barrientos
Johana Gianina

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Motivación y Desempeño Laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024”,

cuyo objetivo es Identificar la relación entre motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes pre grado de la carrera profesional de psicología, de la Universidad César Vallejo del campus Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa. Describir el impacto del problema de la investigación.

La motivación es fundamental para los colaboradores, debido a que en la actualidad es el principal recurso y el más importante dentro de las organizaciones. (Alarcón, 2019). Asimismo, la motivación de los trabajadores sostiene a las grandes y pequeñas empresas, ya que así pueden lograr sus objetivos trazados. (Münch, 2018).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Completará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Motivación y Desempeño Laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024”
2. Responder esta encuesta le tomará un tiempo aproximado de 17 minutos y se realizará de manera virtual.
3. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Usted es libre de decidir si participa o no en el presente estudio, inclusive después de haber decidido participar, tiene la libertad de dejar de responder el instrumento en cualquier momento.

Anexo 7. Consentimiento y /o asentimiento informado UCV

Riesgo (principio de No maleficencia):

Usted puede sentirse tranquilo ya que la participación en el presente estudio no le causará ningún tipo de riesgo o daño personal, económico o familiar. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

No recibirá ningún beneficio económico por la participación en el presente estudio, sin embargo, posterior a este, se podrán implementar estrategias de mejora en el ámbito laboral en beneficio para la muestra estudiada.

Confidencialidad (principio de justicia):

En cuanto a la confidencialidad los datos recolectados serán anónimos, por lo que no se tendrá ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde será totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Finalmente, en cuanto al principio de justicia se verá reflejado al no discriminar a ninguno de los participantes por religión, color de piel o posición socioeconómica.

Los datos recolectados permanecerán bajo custodia de los investigadores principales y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con las Investigadoras Casas Cribillero Brittney Karolaine y Muro Barrientos Johana Gianina email: bcasasc@ucvvirtual.edu.pe y jmuro@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mori Sanchez, María del Pilar email: pmori@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

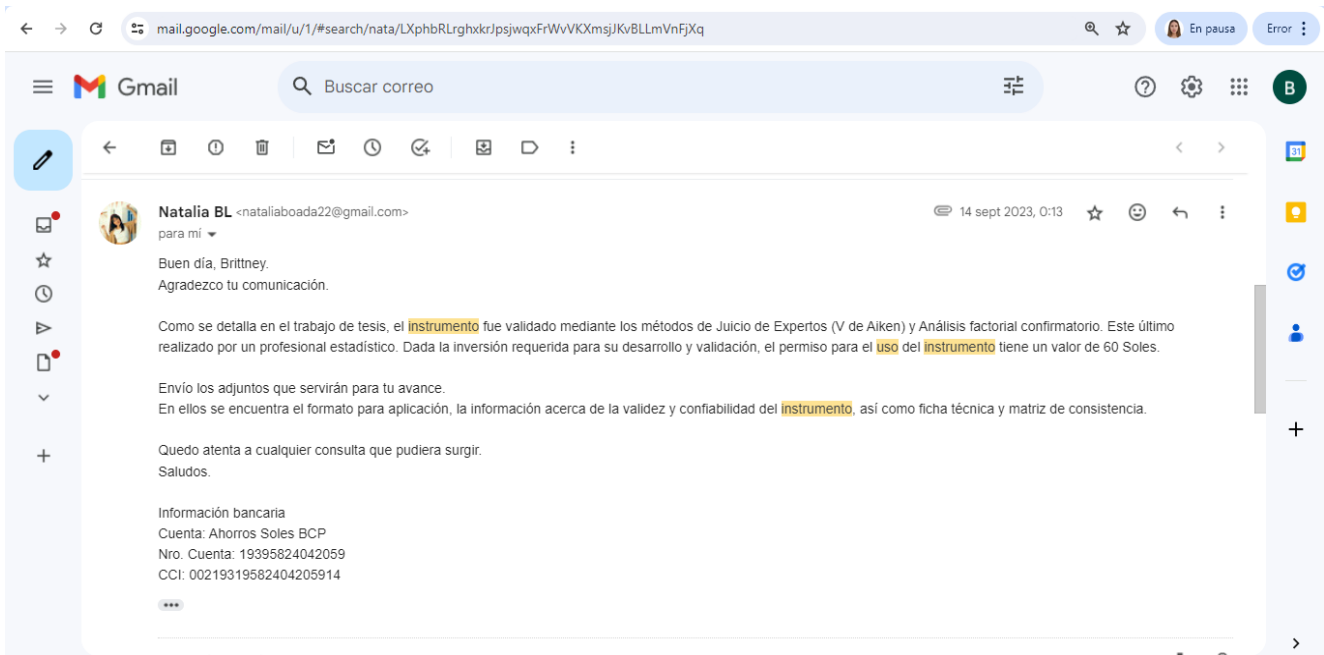
Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

.....

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

ANEXO 8: Autorización para el desarrollo del trabajo académico



ANEXO 9: Autorización para el desarrollo del trabajo académico

Lima, 07 de marzo de 2024

CARLOS ALBERTO CHIONG WU, identificado con DNI 10808248,
jefe de Recursos Humanos, autorizo lo siguiente:

La realización del trabajo de investigación que llevarán a cabo las estudiantes Casas Cribillero Brittney Karolaine y Muro Barrientos Johana Gianina con DNI 70931442 y 76496638, respectivamente, alumnas de la Escuela de Psicología, de la Universidad César Vallejo, titulado "Motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024.



Carlos Alberto Chlong Wu
Jefe de Recursos Humanos

Anexo 10: Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot displays a Turnitin similarity report for a document. The document title is "Motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices de Lima Metropolitana, 2024". The author is JOHANA GIANINA MURO BARRIENTOS. The report shows a similarity score of 20%. The sources are listed as follows:

Rank	Source	Percentage
1	full hands net	6 %
2	Entregado a Universidad...	4 %
3	repositorio.unfv.edu.pe	3 %
4	es.diplomado.net	1 %
5	Entregado a Universidad...	1 %
6	library.co	<1 %
7	repositorio.unfv.edu.pe	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %
9	repositorio.uca.academi...	<1 %
10	eldocumentop.com	<1 %
11	www.coasafaro.com	<1 %

Anexo 11: Comité de Ética




ANEXO N.º 4: Modelo de informe de revisión expedita/completa de proyectos de investigación

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de Escuela Profesional de Psicología

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Psicología, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de créditos automotrices, Lima - 2024”, presentado por los autores Brittney Karolaine Casas Cribilleros y Johana Gianina Muro Barrientos, ha pasado una revisión expedita por Karla Adriana Azabache Alvarado, y de acuerdo a la comunicación remitida el 29 de noviembre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: (X)favorable ()observado ()desfavorable.

Lima, 30 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
José Francisco Vallejos Saldarriaga	Vicepresidente	06161012	
Karla Adriana Azabache Alvarado	Vocal 1	40867820	