



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de
los Servicios Postales del Perú en Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Br. Gaslac Vargas, Percy Iván (ORCID: 0000-0001-5311-6566)

ASESOR:

Mg. Amorós Rodríguez, Eduardo (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A MI DIOS:

Quién es mi inspiración para realizar este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona, profesional y que nunca me ha abandonado.

A mis padres:

Quién representa mi fuerza e inspiración para obtener todos mis logros, y admiración profunda.

A mi hija Camila

Que gracias a ella mi motor y motivo adquirí el don de la paciencia y reflexión, por compartir alegrías, penas y tropiezos de los cuales salimos triunfadores con la ayuda de Dios.

Te amo hija.

Percy

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar vallejo/filial Chiclayo.

Página del Jurado


Declaratoria de Autenticidad

Yo, Percy Iván Gaslac Vargas, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, declaro que el trabajo académico titulado **“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo”**, presentado en 53 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Es así que declaro lo siguiente:

- En todo el documento he referido todas las fuentes que se han utilizado en el presente trabajo de investigación.
- No se ha hecho uso de ninguna otra fuente distinta de las señaladas en este trabajo y referidas en él.
- El presente estudio, no ha sido presentado completa ni parcialmente para obtener otro grado académico o título profesional.
- Tengo plena conciencia de que mi trabajo está sujeto a revisión electrónica en la búsqueda de evidencias de plagio y en caso se encontrara material intelectual que se utilizara sin haber reconocido su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Chiclayo, 05 de enero del 2020


Percy Iván Gaslac Vargas
DNI N° 16805190

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	13
2.3. Población muestra muestreo	14
2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos	14
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35
Matriz de consistencia	35
Instrumentos	36
Base de Datos	38
Consentimiento informado para participantes de la investigación	44
Autorización para el desarrollo de la tesis	45
Acta de aprobación de originalidad de la tesis	45
Reporte de Turnitin	46
Formulario de autorización para publicación electrónica	47
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	48

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables	13
Tabla 2 Análisis de fiabilidad.....	14
Tabla 3 Análisis de la multidimensionalidad de la variable Motivación laboral	15
Tabla 4 Varianza total explicada de la variable Motivación laboral	15
Tabla 5 Validez divergente de la variable Motivación laboral.....	16
Tabla 6 Análisis de la multidimensionalidad de la variable Desempeño laboral.....	17
Tabla 7 Varianza total explicada de la variable Desempeño laboral.....	17
Tabla 8 Validez divergente de la variable Desempeño laboral	18
Tabla 9 Nivel de Motivación laboral.....	20
Tabla 10 Estadísticos descriptivos de la Motivación laboral	20
Tabla 11 Nivel de Desempeño laboral	21
Tabla 12 Estadísticos descriptivos del Desempeño laboral.....	22
Tabla 13 Análisis de la correlación entre las dimensiones de la Motivación y el Desempeño laboral.....	23
Tabla 14 Influencia de las dimensiones de la Motivación laboral en el Desempeño laboral.....	24
Tabla 15 Influencia de la Motivación en el Desempeño laboral	24

RESUMEN

El propósito del estudio fue indagar la motivación y su influencia en el desempeño. El objetivo principal fue Determinar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo. Fue un estudio explicativo de tipo aplicada y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 64 colaboradores de la empresa Servicios Postales del Perú en Chiclayo. Se emplearon dos cuestionarios: R-MAWS (Gagné, et al. 2010) para motivación y un cuestionario creado por Montoya (2016) para desempeño laboral. Los cuestionarios fueron evaluados mediante la escala Likert. Se concluyó que existía influencia significativa de la motivación del personal en el desempeño laboral (Sig. <0.05). Es decir, a medida que la empresa ofrezca beneficios y estímulos para que los colaboradores estén motivados su desempeño aumentará en caso contrario, su desempeño será deficiente afectando el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, influencia, colaboradores

Clasificación JEL: M0, M1, M10, M12

ABSTRACT

The purpose of the study was to investigate motivation and its influence on performance. The main objective was to determine if the motivation influences the labor performance of the workers of the Peruvian Postal Services in Chiclayo. It was an explanatory study of applied type and non-experimental design. The sample was made up of 64 employees of the Peruvian Postal Services company in Chiclayo. Two questionnaires were used: R-MAWS (Gagné, et al. 2010) for motivation and a questionnaire created by Montoya (2016) for job performance. The questionnaires were evaluated using the Likert scale. It was concluded that there was significant influence of the motivation of the personnel in the work performance (Sig. <0.05). That is, as the company offers benefits and incentives for employees to be motivated, their performance will increase otherwise, their performance will be poor, affecting the fulfillment of the company's objectives.

Keywords: motivation, work performance, influence, collaborators

JEL Classification: M0, M1, M10, M12

I. INTRODUCCIÓN

Toda empresa dirige a los directivos o gerentes a conocer, evaluar y entender el comportamiento de los colaboradores y sus motivaciones para continuar laborando en la empresa, realidad que no siempre se comprende totalmente porque cada persona es diferente al igual que sus motivaciones.

Por otro lado, los logros de los objetivos individuales y organizacionales son procesos independientes vinculados por la motivación de los empleados. Significa que las metas organizacionales están directamente relacionadas con las metas personales de los individuos, y los factores motivacionales tienen un efecto en el desempeño de los empleados. La motivación de los empleados, su comportamiento entusiasta y enérgico hacia el cumplimiento de tareas desempeñan un papel clave en el éxito de una organización en su beneficio (Ghaffari, 2017).

Varma (2017) resaltó que aumentar las oportunidades de capacitación, mejorar las condiciones físicas de trabajo y el medio ambiente a través de estructuras físicas mejoradas, equipos y materiales, puede ayudar a mejorar estas condiciones laborales importantes. Otros factores como la oportunidad de avanzar, buenos beneficios laborales, tiempo para la vida familiar, buenos ingresos y estar ubicados en una buena ubicación influyen en el desempeño laboral.

Uno de los problemas económicos más importantes de Rusia en el contexto del desarrollo de tecnologías avanzadas es el bajo rendimiento. Los rusos están trabajando de manera menos productiva que los ciudadanos de los países desarrollados del mundo. Una de las razones es el factor motivacional. Alrededor del 77% de los empleadores de empresas y empresas rusas hablan de una motivación insuficiente de los empleados que causan un bajo rendimiento. De la discusión anterior se desprende que la motivación y el desempeño son los aspectos importantes del éxito organizacional (Elvina & Chao, 2019).

Asimismo, Korenková y Urbaníková (2014) realizaron una investigación sobre las diferencias de punto de vista de la gerencia y los empleados sobre la motivación y su efecto en la eficiencia de los empleados en la República Eslovaca. El 77% de los gerentes se dan cuenta de la evaluación de la motivación de los empleados regularmente, ya que consideran que la evaluación es muy importante.

En los resultados de la investigación sobre el nivel de motivación de los empleados de las empresas industriales en Rumania de Rusu y Avasilcai, (2014) mostraron que los factores de motivación extrínsecos son dominantes (seguridad laboral, condiciones de trabajo, competencia del gerente). Además, la buena cohesión del equipo y las recompensas financieras tienen un gran efecto motivador. Otra investigación fue realizada en este país por Özlen y Hadžiahmetović (2014). Los autores concluyeron que los factores externos e internos tienen un bajo efecto de motivación en los empleados. En su mayoría, están motivados con buenos salarios y por el reconocimiento de los gerentes de la compañía.

Las investigaciones a nivel nacional muestran, que un colaborador motivado es esencial en la empresa. Existen organizaciones en el Perú donde los empleados tienen la autonomía de elegir el proyecto en el que desean trabajar, con base en sus capacidades y motivaciones. Además, las empresas actualmente tienen diversas herramientas para evaluar el desempeño y de esa manera tienen respuestas sobre el estado real de la empresa y podrán evaluar y proponer actividades o estrategias que contribuirán al éxito (El Peruano, 2017).

Enrique Pérez-Wicht, coordinador del Centro de Liderazgo para el Desarrollo de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa refirió que si una empresa no mantiene a sus colaboradores motivados su productividad disminuye a un 50% (Gestión, 2017).

Según el INEI (2017) el 77.9% de los colaboradores de Lima tienen trabajo formal o informales donde existen diferentes ambientes laborales y varían los beneficios que le corresponde por ley a cada trabajador. Según Maurate "Tenemos un panorama complicado para nuestro principal capital humano. El 70% de jóvenes se encuentran en el mercado informal gozando de menos beneficios como una remuneración justa, capacitaciones, desarrollo profesional, etc., afectando su desempeño laboral porque sienten que no son valorados, pero no pueden renunciar por necesidades económicas.

Por otro lado, la escasa demanda laboral que existe en Lima provoca que las personas busquen trabajo en otros lugares, esto sucede porque no hay muchos puestos de trabajo, el sueldo es por debajo del mínimo vital; las empresas son poco competitivas porque no cuentan con trabajadores capacitados, etc. (Presupuesto Institucional de Apertura, 2015 – Carabayllo).

Pecho (2016) resalta que los directivos cumplen un rol esencial en el desempeño y

satisfacción de sus colaboradores. La gerencia siempre exigirá compromiso y resultados óptimos a los trabajadores en la misma manera en la que ella buscará satisfacer las necesidades y motivar al personal.

A nivel local, los Servicios Postales del Perú, es una entidad del estado peruano que se dedica a la admisión y distribución de correspondencia en al ámbito nacional como también internacional, al ser una entidad estatal, todos sus trabajadores padecen ciertas restricciones laborales que justamente analizaremos en esta Investigación.

En la empresa se ha observado una disminución del desempeño laboral por parte de la persona debido a la falta de reconocimiento de los superiores hacia el personal. Además, los trabajadores están desmotivados por el sueldo pues no es acorde a las funciones que cada uno realiza. Cabe resaltar que, el trabajador no solo espera reconocimiento monetario pues, el desarrollo profesional, la supervisión, condiciones laborales, estatus, autonomía, etc. son esenciales para aumentar su desempeño y cumplir con los objetivos de la empresa.

A nivel internacional, Bao y Nizam (2015) en su estudio *“El impacto de la motivación en el desempeño de los empleados en la Industria electrónica en China”* mencionaron que la motivación y su impacto en el desempeño siempre ha sido un área altamente investigada y ha pasado por muchas discusiones e iteraciones. Las variables independientes utilizadas para medir la motivación son la capacitación y el desarrollo, la recompensa y el reconocimiento y la delegación de autoridad, mientras que la variable dependiente es el desempeño de los empleados. Se adoptó un diseño descriptivo. El tamaño de la muestra consistió en 100 empleados de una empresa en China y utilizó una técnica de muestreo de probabilidad aleatoria simple. El aspecto más interesante es que el resultado de este estudio encontró que todos los factores elegidos tienen una relación significativa con la motivación. Además, descubrieron que la capacitación y el desarrollo, la recompensa y el reconocimiento, y la delegación de autoridad tienen un impacto significativo en el desempeño de los empleados.

Madora (2016) en su estudio *“El impacto de la motivación en el desempeño de los empleados en una organización”*. El propósito de este estudio fue determinar el impacto de la motivación en el desempeño de los empleados. El estudio utilizó un diseño de investigación descriptivo. La población de este estudio estaba compuesta por todos los

empleados del Centro de Apoyo Somalia de UNICEF en Nairobi (122 colaboradores). El estudio concluye que los empleados no estaban contentos con el diseño de su trabajo en términos de las tareas que realizaban y la organización no los involucró en el diseño del trabajo que condujo a su desmotivación. El estudio concluye que los empleados adquieren capacitación para mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes hacia su trabajo, así como aumentar su moral y confianza en el trabajo y que los empleados de la organización tenían una sensación de seguridad construida a partir de su capacitación que facilitó su capacidad para gestionar cambios y nuevas situaciones dentro de la organización.

Mendis (2016) en su estudio *“Diseño del lugar de trabajo y desempeño laboral: un estudio de empleados de nivel operativo en la industria de la confección de Sri Lanka”*. Tuvo como propósito identificar la relación y el impacto del diseño del lugar de trabajo en el desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por 90 colaboradores. Se utiliza un método de muestreo aleatorio simple para seleccionar la muestra representativa. Se utilizó un cuestionario estructurado autoadministrado para recopilar datos. El estudio confirmó que el diseño del lugar de trabajo se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los empleados. Los resultados de la investigación dan evidencia de que la buena disposición del lugar de trabajo, la ventilación, la iluminación, el establecimiento de equipos y la comodidad térmica conducen a aumentar el desempeño de los empleados de nivel operativo. Por lo tanto, existe una relación directa entre el diseño del lugar de trabajo y desempeño laboral.

Wairimu (2017) en su investigación *“Efecto de la motivación en el desempeño de los empleados: un caso de Pam Golding Properties Limited Nairobi”* participaron cincuenta colaboradores. Se concluyó que a los colaboradores no les agrada el sueldo ni los diversos beneficios pues, ellos perciben que en otras instituciones las remuneraciones son buenas. El autor enfatiza que el factor económico era muy esencial para el personal y los encargados deben aumentar los incentivos monetarios. Además, se concluyó que los programas sobre reconocimiento y estímulos son injustos afectando la motivación de los individuos. Por lo tanto, se sugirió que los gerentes implementen un nuevo programa de incentivos y recompensas para cambiar la percepción de sus trabajadores. Es fundamental que las empresas ofrezcan programas motivacionales que influyan en el desempeño.

Al-Omari y Okasheh (2017) en su artículo *“La influencia del entorno laboral en el*

desempeño laboral” tuvo como objetivo investigar la influencia del entorno laboral en el desempeño laboral. Se tomó como estudio de caso una empresa de ingeniería con un tamaño de muestra de 85 empleados. Se utilizó una metodología cuantitativa que implica una encuesta transversal para satisfacer los objetivos del estudio además de la revisión de la literatura. Los hallazgos revelaron que las restricciones situacionales constituidas por factores como el ruido, los muebles de oficina, la ventilación y la luz, son las principales condiciones del entorno laboral que tienen un impacto negativo en el rendimiento laboral y deberían llamar más la atención. Se sugiere que los empleadores tomen iniciativas para motivar a los empleados mejorando su ambiente de trabajo. A medida que los empleados estén motivados, su desempeño laboral aumentará y lograrán los resultados y objetivos deseados del trabajo. Por lo tanto, aumentará la satisfacción de los empleadores.

Ghaffari (2017) en su estudio *“La influencia de la motivación en el desempeño laboral”*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral, y también identificar el factor motivador más dominante que influye en el desempeño laboral de los empleados. La población estuvo conformada por 103 colaboradores y fue una investigación descriptiva y correlacional. El análisis mostró que el factor motivador más significativo para el desempeño laboral era la responsabilidad, mientras que los beneficios adicionales eran el segundo factor significativo. Los gerentes deben considerar que los diversos planes de incentivos pueden influir en los empleados de diferentes maneras, en diferentes posiciones en el tiempo, debido a los continuos cambios en situaciones, necesidades y propósitos individuales. Para obtener buenos resultados de un plan motivacional, la gestión del capital humano tiene que comprender las diferencias de los valores, necesidades, tareas y niveles de satisfacción de los empleados en términos de aumentar el rendimiento laboral y la productividad.

Reynaga (2015) en su tesis *“Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”*, se evaluó la relación entre las dos variables. Se aplicaron los cuestionarios al personal. Se concluyó que la motivación tiene un efecto directamente en el desempeño laboral, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados conseguidos en la ejecución de sus responsabilidades que debe acatar a diario.

Montes y More (2016) en su tesis *“El impacto de la estrategia de gamification en el desempeño laboral”* realizaron una revisión de bibliográfica identificándose las principales variables que influyen sobre el desempeño en el trabajo. Se empleó, además, la estrategia de Gamification. Se concluyó que Gamification es una estrategia que permite aumentar el desempeño laboral, los colaboradores deben disfrutar de sus labores, sentir que son valorados y reconocen sus trabajos. Además, sentir que son parte de la empresa y conseguir desarrollarse personal y profesionalmente, porque todo lo mencionado anteriormente conlleva a una mejora del desempeño laboral.

Medina (2017) en su tesis *“Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017”* tuvo como objetivo determinar el nivel de rendimiento, cabe resaltar que 211 trabajadores participaron en el estudio y se concluyó que el 82% del personal demostró un bajo desempeño laboral, por lo tanto, se recomienda la capacitación de nuevos conocimientos a cada trabajador y así puedan atender con eficiencia a los clientes.

Miranda- Carillo (2018) en su tesis *“Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima Metropolitana”*. El objetivo fue conocer la asociación entre la motivación y entorno laboral en una aseguradora. La muestra estuvo conformada por 31 colaboradores. En los resultados se evidenció que en el trabajo se le da mucha importancia en el desempeño de los colaboradores, a pesar de que existía problemas con la motivación, los trabajadores aún se sentían cómodos con las relacionadas fomentadas dentro de la empresa, lo cual favorece al desempeño laboral.

Rojas y Vílchez (2018) en su tesis *“Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Perú”*. Se reveló que existe una relación entre ambos constructos. Se recomendó que se implemente el área de gestión del talento humano, motivando a los colaboradores a realizar actividades recreativas, fomentando un mejor desempeño. También, se debe realizar supervisiones verificando la calidad de atención, reconocer los talentos y capacidades del trabajador de esa manera motivarlos a lograr un mejor desempeño. Es necesario promover trabajo en equipo, dinámicas de grupo, mejoramiento de las relaciones entre colegas, ofrecer dinámicas de grupo, etc. Finalmente, se debe mejorar el entorno laboral y ofrecer incentivos financieros y

no financieros para que de esta forma se pueda apreciar el mejor desempeño en el trabajo.

Las teorías relacionadas con el tema de Motivación, en esta era, la disposición de los empleados para trabajar y permanecer en una organización depende del grado en que estén adecuadamente motivados. La motivación es un tema que durante mucho tiempo ha interesado a los investigadores y profesionales que buscan comprender el comportamiento y el rendimiento humano. La motivación se ha estudiado en las escuelas, el lugar de trabajo, el gobierno y las competiciones deportivas, por nombrar solo algunos contextos. Se ha estudiado a nivel del individuo, el grupo y la organización.

La motivación se deriva de la palabra latina de movere, que significa moverse. El proceso de motivación debería explicar por qué una persona se comporta de cierta manera y qué lo motiva. La comprensión general de la motivación, la explica como una conexión de variables independientes y dependientes que influyen en la dirección, el tamaño y la duración del comportamiento humano (Pandya et al., 2015).

Para los gerentes de las empresas, la motivación es una herramienta específica, ya que canaliza el comportamiento de los empleados para lograr los fines de la institución y satisface las necesidades colectivas e individuales (Zivkovic, 2006).

La motivación laboral influye directamente en el rendimiento y productividad de la empresa. Para alcanzar el máximo nivel de motivación, los gerentes deben conocer sus necesidades y los factores motivadores de los empleados que supervisan. La satisfacción de las necesidades debe garantizar la productividad y la creatividad de los empleados a largo plazo (Pandya et al., 2015). Desde el punto de vista comercial, la motivación es uno de los principales temas de gestión. La capacidad individual, la oportunidad laboral y la motivación laboral son los determinantes clave del desempeño laboral de empleados.

Mehmod (2013) también describe en su estudio que cuando los trabajadores están contentos, harán el trabajo con más importancia y tratarán de hacer un mejor trabajo que conducirá a un buen desempeño.

Dimensiones según Gagné et al. (2010)

Regulación externa, esta dimensión se refiere a que los empleados ejecutan una

actividad para lograr ser recompensados y no ser castigados. La conducta es totalmente no internalizada (Gagné et al., 2010).

Regulación introyectada, el comportamiento se regula mediante las contingencias de autoestima como el ego y la culpa. Significa adoptar una regulación para que se vuelva internamente presionante y, por lo tanto, implica una internalización parcial que continúa controlando (Gagné et al., 2010, p.629).

Las personas introyectadas solo realizan las actividades por amenaza, debe, culpa o para no disminuir su autoestima (Koestner & Losier, 2002).

Regulación Identificada, se refiere a realizar un acto porque la persona se identifica con su valor y la reconoce como propia, lo que significa que está regulada de manera libre. Los sujetos identificados se comprometen en una diligencia en función de su significado percibido o su relación con los propósitos propios (Koestner & Losier, 2002).

Regulación intrínseca, “La motivación intrínseca se define como hacer algo por sí mismo porque es interesante y agradable” (Gagné et al., 2010, p.62). La motivación intrínseca (IM) se refiere a la participación en un comportamiento que es inherentemente satisfactorio o agradable. La motivación intrínseca se puede describir como deseos internos para realizar una tarea particular. Las personas realizan ciertas actividades porque estas actividades les dan placer, desarrollan una habilidad particular o moralmente son las correctas.

A Motivación, no existe motivación para ejecutar una tarea o realizar actividades o funciones.

El Desempeño laboral, comprender el rendimiento de cada empleado es esencial, ya que las decisiones de gestión cruciales se basan en el rendimiento individual (Sonntag, Volmer & Sychala, 2008), lo que conduce a un éxito organizacional. El rendimiento se define como "comportamiento que logra resultados" (Armstrong & Taylor, 2014)

El desempeño individual es un comportamiento habitual que los empleados muestran en asociaciones con su trabajo (Rashidpoor, 2000).

Oluseyi y Ayo (2009) sostuvieron que el desempeño laboral está relacionado con la disposición y la apertura para tratar de lograr nuevos aspectos del trabajo que a su vez provocarán un aumento en la productividad del individuo. El desempeño laboral se puede definir como "todos los comportamientos en los que los empleados se involucran mientras trabajan".

Khan y col. (2009) afirmaron que una buena parte del comportamiento de los empleados que se muestra en el trabajo no está necesariamente relacionada con aspectos específicos del trabajo. Un buen desempeño de los empleados es necesario para la organización porque el éxito de una compañía depende de la creatividad, innovación y compromiso del empleado (Kreisman, 2002).

Según Kostiuk y Follmann (1989) mencionado en Elvina y Chao (2019), la mayoría de las organizaciones, el desempeño se mide mediante calificaciones de supervisión, pero estos datos no pueden proporcionar resultados correctos ya que son altamente subjetivos. Breaugh (1981) citado en Elvina y Chao (2019), afirma en su investigación que hay cuatro dimensiones de desempeño diferentes en las que se miden los empleados, nombrados: calidad, cantidad, confiabilidad y conocimiento del trabajo.

Dimensiones según Montoya (2016)

Orientación a resultados, orientado a resultados es un término utilizado para describir a un individuo u organización que se centra en el resultado en lugar del proceso utilizado para producir un producto o prestar un servicio. El establecimiento de objetivos tendría un impacto positivo en la efectividad de los empleados. Los trabajadores sin objetivos establecidos pueden encontrarse trabajando de manera ineficaz sin dirección y conocimiento sobre cómo se están desempeñando o qué valor están agregando a la organización.

Calidad, los colaboradores no suelen cometer errores en el trabajo, saben emplear racionalmente los recursos, el supervisor no tiene que estar constantemente atrás de ellos. Son profesionales y eficientes en su trabajo y, además, son respetuosos y corteses.

Relaciones interpersonales, las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son una realidad ineludible para todos aquellos que trabajan en organizaciones. Si bien a menudo se han estudiado desde una perspectiva negativa, para muchas de estas relaciones se puede

facilitar un contexto en el que las personas que trabajan pueden satisfacer su "necesidad de pertenecer" (Baumeister & Leary, 1995).

Una "relación interpersonal" es la experiencia subjetiva de un individuo de interacción o conexión repetida con otro individuo.

Las relaciones interpersonales se han asociado con numerosos resultados positivos, como el aumento de la satisfacción, involucramiento, desempeño y compromiso laboral. Además, disminuye la intención de abandonar un trabajo y favorece la cohesión del equipo (Berman, West & Richter, 2002; Feeley, Hwang & Barnett, 2008).

Iniciativa, Grant et al. (2011) descubrieron que la iniciativa personal estaba vinculada al desempeño laboral (objetivo). Los colaboradores proponen nuevas ideas, son flexibles a los cambios, solucionan problemas y tienen capacidad para resolver dificultades.

Trabajo en equipo; según, Robbins y Coulter (2007) el trabajo en grupo de colaboradores que trabajan arduamente en un fin común, donde emplean toda su energía positiva, son responsables y utilizan sus capacidades y destrezas. Además, los autores resaltaron que aquellos equipos que tienen un alto rendimiento podrán alcanzar la meta porque todos los integrantes se encontrarán comprometidos con el propósito de conseguir cada objetivo. Además, cada equipo se caracterizaría por ser eficiente y dedicados. El trabajo grupal basado en un concepto de equipo y sinergia debe estar respaldado por un entorno saludable; Si el trabajo en equipo se enfrenta a muchos obstáculos que limitan el desempeño del trabajo en grupo, el resultado de la sinergia también se verá afectado. Sin embargo, un equipo sinérgico y colaborativo debe considerar la formación de un trabajo grupal en lugar de solo formar grupos basados en el concepto de grupo mecanicista (Silber et al., 2016). El trabajo en grupo se debe formar de acuerdo con el espíritu de equipo que se considera el modelo de perspectiva objetiva.

Organización, en esta dimensión los colaboradores se caracterizan por planificar sus actividades, cumplir con los procedimientos y suelen preocuparse por conseguir los objetivos o metas planificadas.

Con lo antes mencionado, se buscó responder a la siguiente interrogante: ¿La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios postales del Perú/Chiclayo?

Es esencial estudiar estos temas porque la organización depende mucho de su recurso humano para poder realizar sus actividades, mientras más conozca al personal y sus necesidades se podrá crear un plan motivacional. Si el personal se encuentra motivado podrá trabajar con más esfuerzo, aumentando su desempeño laboral. Además, tanto la empresa como los colaboradores conseguirán beneficios. Entonces, los resultados de esta investigación servirán para generar estrategias y contribuir al bienestar del personal.

Por tanto, se planteó como objetivo general Determinar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo y los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de motivación de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo, determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo y determinar si las dimensiones Regulación Externa, Regulación Introyectada, Regulación Identificada, Regulación Intrínseca y Amotivación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo.

Con respecto a las Hipótesis general, se planteó que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo explicativa, en tanto se propuso determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral.

Su diseño fue transversal porque la información recolectada es de un instante específico y fue también no experimental puesto que las variables involucradas en el estudio no sufrieron manipulación alguna al trabajar en su análisis.

2.2.Operacionalización de variables

Tabla 1
Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	INSTRUMENTO
MOTIVACIÓN LABORAL	Regulación Externa	Aprobación de otras personas	Likert	R-MAWS (Gagné, et al.2010)
		Seguridad en el trabajo		
		Críticas de otras personas		
		Respeto de otras personas		
		Arriesgar el trabajo		
	Regulación Introyectada	Compensar financieramente		
		Probarme a mí mismo		
		Orgulloso de mí mismo		
	Regulación Identificada	Sentirme mal respecto a mí mismo		
		Vergüenza de mí mismo		
Regulación Intrínseca	Valores personales			
	Importancia personal del esfuerzo			
	Significado personal			
Amotivación	Trabajo divertido			
	Trabajo interesante			
	Trabajo emocionante			
DESEMPEÑO LABORAL	Orientación a resultados	No vale la pena esforzarse en el trabajo	Likert	Cuestionario de Montoya (2016)
		No me esfuerzo porque malgasto tiempo		
		No tiene sentido el trabajo que realizo		
	Calidad	Culminar trabajo oportunamente		
		Cumplimiento de funciones		
		Volumen adecuado de trabajo		
		Errores en el trabajo		
	Relaciones interpersonales	Uso racional de los recursos		
		Supervisión frecuente		
		Profesionalismo		
Iniciativa	Respeto y amabilidad en el trato			
	Cortesía			
	Orientación a los clientes			
Trabajo en equipo	Conflictos en el equipo			
	Nuevas ideas			
	Asequible al cambio			
Organización	Anticipar dificultades			
	Resolver problemas			
	Integración			
Organización	Identificación con los objetivos			
	Colaboración			
	Planificar actividades			
Organización	Ejecutar actividades			
	Alcanzar metas			

2.3. Población muestra muestreo

Población: SERPOST S A, filial Chiclayo, cuenta con 64 trabajadores administrativos, quienes se desempeñan en las diversas áreas administrativas de la entidad.

Muestra: Censal porque fue una población perfectamente medible.

Muestreo: No hubo muestreo porque se consideraron a todo el bloque de trabajadores administrativos de la Filial Chiclayo.

2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se empleó como técnica la encuesta y se midió cada uno de los ítems de cada instrumento en la escala de Likert, de 1 a 5 puntos en ambas variables, Motivación y Desempeño laboral.

Instrumento: Se utilizó la escala R-MAWS elaborada por Gagné y colaboradores (2010). El cuestionario contiene 19 preguntas dividido en 5 dimensiones. Cada ítem se contesta mediante una escala de Likert entre 1 y 5 puntos, considerando a la opción “Totalmente en Desacuerdo” como puntaje 1 y “Totalmente de Acuerdo” como puntaje 5.

Para medir el desempeño, se confeccionó un cuestionario, el cual posee 21 ítems y mide 6 dimensiones: Orientación a los resultados, Calidad, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Trabajo en Equipo y Organización. También, se empleó una escala Likert (desde 1 muy bajo hasta 5 muy alto).

Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla 2

Análisis de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Apreciación
Motivación laboral	0.965	Excelente
Desempeño laboral	0.971	Excelente

En la tabla 2 se puede observar que el valor de confiabilidad para las dos variables analizadas mostró que el instrumento utilizado es confiable y permite medir la motivación y el desempeño laboral.

Análisis de multidimensionalidad de las variables

Tabla 3

Análisis de la multidimensionalidad de la variable Motivación laboral

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,459
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2048,197
	gl	171
	Sig.	,000

Respecto a la tabla 3, se halló que la Motivación demostró poder ser medida a partir de diversas dimensiones ($KMO > 0.5$), esto brindó la posibilidad de efectuar el análisis factorial.

Validez convergente

Tabla 4

Varianza total explicada de la variable Motivación laboral

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,484	23,600	23,600
2	3,606	18,980	42,580
3	3,033	15,963	58,543
4	2,865	15,077	73,620
5	2,195	11,552	85,171

Este análisis devolvió un 85.171% de variabilidad explicada por las cinco dimensiones consideradas en la teoría utilizada para Motivación laboral.

Validez divergente

Tabla 5

Validez divergente de la variable Motivación laboral

Matriz de componente rotado^a

	Componente				
	1	2	3	4	5
DESM1	,713	,364	,451	,267	,053
DESM2	,646	,434	,360	,342	,033
DESM3	,570	,297	,144	,578	,256
REGEXT1	,381	,603	,254	,348	,329
REGEXT2	,002	,279	,577	,594	,167
REGEXT3	,272	,232	,192	,814	,021
REGEXT4	,188	,878	,276	,142	-,034
REGEXT5	,571	,162	,412	,431	,310
REGEXT6	,412	,472	,153	,512	,337
REGINT1	,416	,690	,123	,396	,125
REGINT2	,393	,608	,228	,367	,337
REGINT3	,340	,408	,815	,010	,072
REGINT4	,826	,343	,123	-,059	,230
REGIDEN1	,698	,065	,126	,423	,174
REGIDEN2	,758	,233	,253	,259	,369
REGIDEN3	,259	,087	,133	,099	,925
MOTINT1	,248	,149	,809	,356	,224
MOTINT2	,385	,272	,565	,221	,526
MOTINT3	,136	,624	,398	,103	,492

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Este análisis de la tabla 5 mostró que los ítems que miden cada dimensión muestran alta correlación con aquellos que miden la misma dimensión, y a su vez muestran baja correlación con aquellos ítems de las otras dimensiones.

Tabla 6

Análisis de la multidimensionalidad de la variable Desempeño laboral

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,585
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2860,124
	gl	253
	Sig.	,000

Según la tabla 6, se evidenció que el Desempeño laboral puede ser medido a partir de sus dimensiones ($KMO > 0.05$).

Validez convergente

Tabla 7

Varianza total explicada de la variable Desempeño laboral

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,926	38,808	38,808
2	3,423	14,884	53,692
3	2,930	12,739	66,431
4	2,223	9,663	76,094
5	1,673	7,276	83,370
6	,904	3,932	87,302

La tabla 7 mostró que el 87.302% de la varianza de la variable Desempeño laboral está explicada por las 6 dimensiones utilizadas en su análisis.

Validez divergente

Tabla 8

Validez divergente de la variable Desempeño laboral

	Matriz de componente rotado^a					
	Componente					
	1	2	3	4	5	6
OR1	,736	,491	,075	,152	,292	,128
OR2	,147	,880	,192	,117	,264	,030
OR3	,639	,347	,309	,186	,205	,381
OR4	,484	,275	,552	,435	,116	,128
CAL1	,620	,464	-,109	,429	,149	,268
CAL2	,814	,111	,152	,411	-,147	,123
CAL3	,889	,288	,076	,202	-,009	,096
CAL4	,780	,073	,230	,149	,218	,247
CAL5	,844	,202	,203	,098	,170	-,009
RI1	,283	,807	,267	,147	,026	,102
RI2	,533	,245	,471	,051	,096	,577
RI3	,081	,235	,107	,218	,880	,041
INI1	,162	,019	,067	,851	,419	,114
INI2	,377	,458	,234	,682	-,081	-,176
INI3	,860	,306	,128	,172	,149	,049
INI4	,781	,212	,397	,149	,036	,064
TRAEQUI1	,743	,147	,335	,047	,254	-,313
TRAEQUI2	,801	,168	,431	,253	-,004	,046
TRAEQUI3	,262	,231	,877	,077	,103	,121
ORG1	,356	,528	,572	,061	,102	-,056
ORG2	,758	,123	,366	,071	-,078	,067
ORG3	,639	,506	,276	-,043	,348	,148
ORG4	,550	,295	,458	,375	,375	-,167

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

La tabla 8, devolvió valores de alta correlación entre los ítems de cada dimensión y baja correlación con los ítems de las otras dimensiones, asegurando con ello la validez divergente.

2.5.Procedimiento

Se aplicaron los cuestionarios al personal en el tiempo que se proporcionó para dicha actividad. Una vez recogida la información se registró en una base de datos utilizando el software Microsoft Excel y luego exportada en SPSS para luego proceder al proceso de datos.

2.6.Métodos de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva para analizar los valores medios de las variables, asimismo, se utilizó gráficos de barras. Seguidamente se midió la correlación e influencia entre las variables. Se hizo uso de modelos de regresión lineal en el que se identificó la intensidad de la influencia de cada dimensión de la motivación en el desempeño en el trabajo.

2.7.Aspectos éticos

Para proceder a la ejecución de dicho estudio se solicitó previamente autorización escrita al gerente de dicha empresa, autorización oral de los trabajadores para la realización de la encuesta.

No existieron preferencias o prejuicios personales, no existió riesgo en la recolección de datos, porque los sujetos fueron informados.

Antes de convertirse en participantes, se les explicó el tema de investigación y se respetó la confidencialidad de los participantes. Posteriormente, se presentaron los datos obtenidos de manera honesta y transparente.

Se protegió la identidad del colaborador, porque no se ha considerado datos personales del encuestado como apellidos y nombres.

III. RESULTADOS

En el objetivo determinar el nivel de motivación de los trabajadores de la Empresa Estatal Servicios Postales del Perú con Sede en Chiclayo se encontró:

Tabla 9

Nivel de Motivación laboral

Nivel del Motivación	Calificación media
Bueno	3.7 - 5
Regular	2.4 – 3.6
Malo	1 – 2.3

Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 muestra la escala de puntuación media para calificar los niveles de motivación laboral, estos se han obtenido al utilizar la escala Likert de cada ítem del cuestionario.

Tabla 10

Estadísticos descriptivos de la Motivación laboral

	N	Media	Desv. Desviación
MOTIVACIÓN_LABORAL	64	2,6201	,81190
N válido (por lista)	64		

Fuente: Elaboración propia

El promedio de la calificación dada de los trabajadores respecto a la percepción de la motivación en la empresa mostró ser Regular (2.62), esto es, que en general los colaboradores sienten que no hay un alto grado de motivación en ellos y que por tanto es posible implementar mejoras para alcanzar mayores niveles que redunden en la productividad.

Se efectuó un análisis por dimensiones que permitió determinar los valores medios de cada dimensión, ello da información valiosa pues permite identificar qué dimensiones requieren mayor atención de la empresa para ser mejorada y cuáles deben ser reforzadas en las actividades que vienen desarrollando para mantener los niveles adecuados.

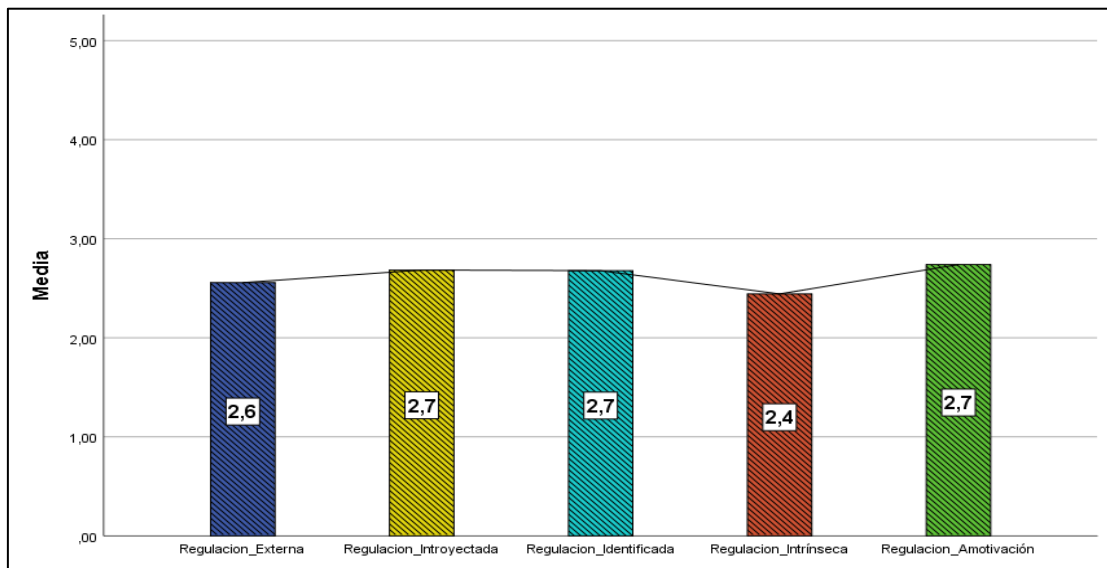


Figura 1 Valores de calificación promedio de las dimensiones de Motivación laboral

En la figura 1 se identificó que la dimensión con menor puntuación media fue la de Regulación intrínseca, esto evidencia que el trabajo para los colaboradores no se considera divertido, interesante ni emocionante, ello lleva justamente a que el empleado trabaje desmotivado por la rutina de la tarea que debe llevar a cabo en la que no observa innovación.

Al analizar el objetivo de determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Estatal Servicios Postales del Perú con Sede en Chiclayo., se halló:

Tabla 11

Nivel de Desempeño laboral

Nivel del Desempeño	Calificación media
Alto	3.7 - 5
Medio	2.4 – 3.6
Bajo	1 – 2.3

Fuente: Elaboración propia

Se utilizó la tabla 9 con tres niveles para medir el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Tabla 12

Estadísticos descriptivos del Desempeño laboral

	N	Media	Desv. Desviación
DESEMPEÑO_LABORAL	64	2,6008	,77149
N válido (por lista)	64		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se encontró que la calificación dada por el personal respecto a su desempeño se encuentra en un nivel medio (2.60), ello mostró que consideran que hay aspectos que aún son mejorables, para poder efectuar un análisis más detallado se procedió a analizar cada dimensión.

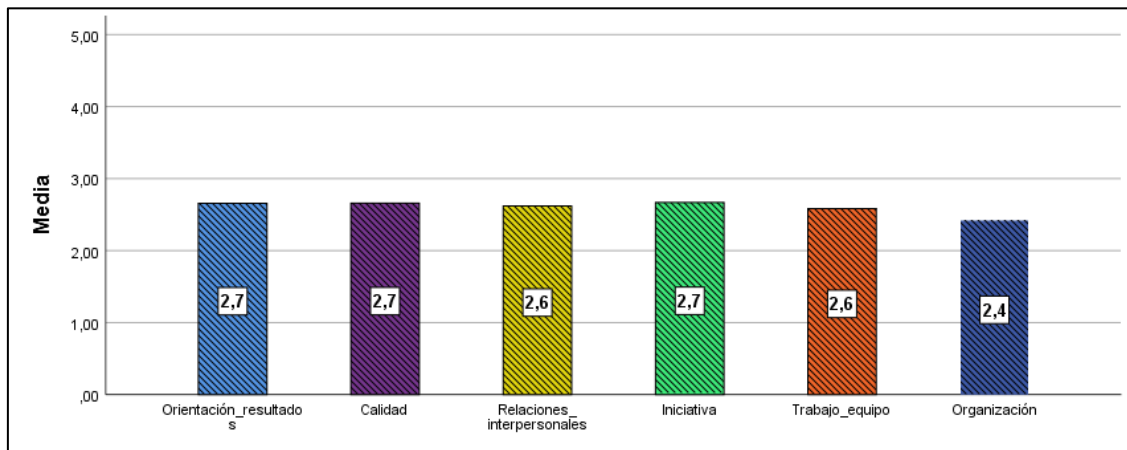


Figura 2 Valores medios de las dimensiones del Desempeño laboral

De las dimensiones mostradas en la figura 2, se encontró que la dimensión de Organización devolvió la menor calificación promedio, esto es, que no consideran que exista una planificación adecuada de las actividades, así como el hecho de no existen procedimientos que definan claramente cada una de las actividades a desarrollar.

Al analizar el objetivo de Determinar si las dimensiones Regulación Externa, Regulación Introyectada, Regulación Identificada, Regulación Intrínseca y Amotivación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Estatal Servicios Postales del Perú con Sede en Chiclayo, se halló:

Tabla 13

Análisis de la correlación entre las dimensiones de la Motivación y el Desempeño laboral

Correlaciones			
		DESEMPEÑO_LABORAL	
Rho de Spearman	Regulacion_Externa	Coeficiente de correlación	,959
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64
	Regulacion_Introyectada	Coeficiente de correlación	,888
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64
	Regulacion_Identificada	Coeficiente de correlación	,822
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64
	Regulacion_Intrínseca	Coeficiente de correlación	,846
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64
	Regulacion_Amotivación	Coeficiente de correlación	,883
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64
DESEMPEÑO_LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	
	Sig. (bilateral)	.	
	N	64	

Según lo encontrado en la tabla 13, las cinco dimensiones de la Motivación laboral mostraron tener un fuerte grado de correlación con el Desempeño laboral, siendo este coeficiente positivo, se considera que, a mayor motivación desde sus diferentes dimensiones, se tendrá un mejor desempeño laboral.

Tabla 14

Influencia de las dimensiones de la Motivación laboral en el Desempeño laboral

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	,086	,043		2,011	,049
Regulacion_Externa	,400	,038	,422	10,604	,000
Regulacion_Introyectada	,258	,033	,286	7,866	,000
Regulacion_Identificada	,145	,023	,169	6,414	,000
Regulacion_Intrínseca	,067	,026	,079	2,574	,013
Regulacion_Amotivación	,091	,027	,116	3,397	,001

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_LABORAL

En la tabla 14, se encontró que las cinco dimensiones de la Motivación mostraron influir en el Desempeño laboral (Sig. <0.05), con ello, se tiene que buscar mejorar las calificaciones en la percepción de los colaboradores respecto a su motivación laboral, pues todas las dimensiones analizadas mostraron un impacto en el Desempeño laboral.

Al estudiar el objetivo general de Determinar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Estatal Servicios Postales del Perú con Sede en Chiclayo, se hizo el análisis, mostrado en la Tabla 15 y se determinó que existía influencia significativa de la motivación del personal en el desempeño laboral (Sig. <0.05).

Tabla 15

Influencia de la Motivación en el Desempeño laboral

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	36,951	5	7,390	784,417	,000 ^b
	Residuo	,546	58	,009		
	Total	37,497	63			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_LABORAL

b. Predictores: (Constante), Regulacion_Amotivación, Regulacion_Identificada, Regulacion_Intrínseca, Regulacion_Introyectada, Regulacion_Externa

IV. DISCUSIÓN

En el objetivo Determinar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo se determinó que existía influencia significativa de la motivación del personal en el desempeño laboral (Sig. <0.05). Es decir, a medida que la empresa ofrezca beneficios y estímulos para que los colaboradores estén motivados su desempeño aumentará en caso contrario, su desempeño será deficiente afectando el cumplimiento de objetivos de la empresa. De la misma manera, Reynaga (2015) concluyó que la motivación tiene un efecto directamente en el desempeño laboral, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados conseguidos en la ejecución de sus responsabilidades que debe acatar a diario. Miranda- Carillo (2018) evidenció en su investigación que en el trabajo se le da mucha importancia en el desempeño de los colaboradores, a pesar de que existía problemas con la motivación, los trabajadores aún se sentían cómodos con las relacionadas fomentadas dentro de la empresa, lo cual favorece al desempeño laboral.

Ghaffari (2017) mostró en su estudio que el factor motivador más significativo para el desempeño laboral era la responsabilidad, mientras que los beneficios adicionales eran el segundo factor significativo. Los gerentes deben considerar que los diversos planes de incentivos pueden influir en los empleados de diferentes maneras, en diferentes posiciones en el tiempo, debido a los continuos cambios en situaciones, necesidades y propósitos individuales.

Los autores Bao y Nizam (2015) mencionaron en su estudio que la motivación y su impacto en el desempeño siempre ha sido un área altamente investigada y ha pasado por muchas discusiones e iteraciones. Además, descubrieron que la capacitación y el desarrollo, la recompensa y el reconocimiento, y la delegación de autoridad tienen un impacto significativo en el desempeño de los empleados.

Además, Madora (2016) resaltó que aquellos colaboradores que los motivan mediante la capacitación para mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes hacia su trabajo, así como aumentar su moral y confianza en el trabajo y que tengan confianza y seguridad contribuirán a aumentar su desempeño laboral y gestionar cambios y nuevas situaciones dentro de la organización. Asimismo, Wairimu (2017) recomienda que la

gerencia reevalúe y rediseñe el programa de reconocimiento y recompensa actual y, por lo tanto, cambie la percepción de los empleados al respecto. Es importante que las organizaciones establezcan programas motivacionales que mejoren la motivación y, en consecuencia, el desempeño.

Al-Omari y Okasheh (2017) reveló en su estudio que algunos factores de la motivación como el ruido, los muebles de oficina, la ventilación y la luz, son las principales condiciones del entorno laboral que tienen un impacto negativo en el rendimiento laboral y deberían llamar más la atención. Se sugiere que los empleadores tomen iniciativas para motivar a los empleados mejorando su ambiente de trabajo. A medida que los empleados estén motivados, su desempeño laboral aumentará y lograrán los resultados y objetivos deseados del trabajo. Por lo tanto, aumentará la satisfacción de los empleadores.

Por otro lado, Montes y More (2016) mencionó que los colaboradores deben disfrutar de sus labores, sentir que son valorados y reconocen sus trabajos. Además, sentir que son parte de la empresa y conseguir desarrollarse personal y profesionalmente, porque todo lo mencionado anteriormente conlleva a una mejora del desempeño laboral.

Para los gerentes de las empresas, la motivación es una herramienta específica, ya que canaliza el comportamiento de los empleados para lograr los objetivos de la organización y satisface las necesidades colectivas e individuales (Zivkovic, 2006). La motivación laboral influye directamente en el rendimiento y productividad de la empresa. Para alcanzar el máximo nivel de motivación, los gerentes deben conocer sus necesidades y los factores motivadores de los empleados que supervisan.

Según el objetivo determinar el nivel de motivación de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo se concluyó que el nivel de motivación es regular (2.62), pues aún deben implementar nuevas estrategias para alcanzar un máximo nivel de motivación. Y la dimensión regulación intrínseca fue la dimensión con menor valoración evidenciando que, para los trabajadores el entorno laboral no es divertido, ni emocionante consiguiendo que el personal realice de manera desmotivada sus funciones. Además, se evidencia la rutina y monotonía en los Servicios Postales del Perú en Chiclayo. Asimismo, Madora (2016) concluyó que los empleados no estaban contentos con el diseño de su trabajo en términos de las tareas que realizaban y la organización no los involucró en el diseño del trabajo que condujo a su desmotivación

Por otro lado, Wairimu (2017) concluyó en su estudio que los sueldos y bonos era muy bajo a comparación de otras empresas. Para los trabajadores el incentivo financiero era muy trascendental, por lo tanto, los gerentes deben aumentar los sueldos y ofrecer mejores beneficios. Además, se debe diseñar nuevos programas de reconocimiento pues los actuales no favorecen a los colaboradores y son injustos afectando la eficiencia del empleado.

Los autores Rojas y Vílchez (2018) recomendó que debe existir el área de gestión del talento humano en las empresas motivando a los colaboradores a realizar actividades recreativas, fomentando un mejor desempeño. De la misma manera, Ghaffari (2017) resaltó que, para obtener buenos resultados de un plan motivacional, la gestión del capital humano tiene que comprender las diferencias de los valores, necesidades, tareas y niveles de satisfacción de los empleados en términos de aumentar el rendimiento laboral y la productividad.

Mehmod (2013) describe en su estudio que cuando los trabajadores están contentos, harán el trabajo con más importancia y tratarán de hacer un mejor trabajo.

Respecto al objetivo Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo se concluyó que se encontró en un nivel medio (2.60) siendo necesario mejorar algunos aspectos. De hecho, la dimensión menor calificada fue la organización pues consideraron que no existía una planificación correcta para las actividades y que no existen procedimientos claros para desarrollar las tareas. Sin embargo, en el estudio de Medina (2017) se concluyó que el 82% del personal demostró un bajo desempeño laboral, por lo tanto, se recomienda la capacitación de nuevos conocimientos a cada trabajador y así puedan atender con eficiencia a los clientes.

Por otro lado, Montes y More (2016) concluyó que los colaboradores al sentir que son parte de la empresa y conseguir desarrollarse personal y profesionalmente conlleva a una mejora del desempeño laboral. Asimismo, Rojas y Vílchez (2018) reveló que también, se debe realizar supervisiones verificando la calidad de atención, reconocer los talentos y capacidades del trabajador de esa manera motivarlos a lograr un mejor desempeño. Es necesario promover trabajo en equipo, dinámicas de grupo, mejoramiento de las relaciones entre colegas, ofrecer dinámicas de grupo, etc. Finalmente, se debe mejorar el entorno laboral y ofrecer incentivos financieros y no financieros para que de esta forma se pueda apreciar el mejor desempeño en el trabajo.

Entonces, comprender el rendimiento de cada empleado es esencial, ya que las decisiones de gestión cruciales se basan en el rendimiento individual (Sonntag, Volmer & Sychala, 2008). Además, Oluseyi y Ayo (2009) sostuvieron que el desempeño laboral está relacionado con la disposición y la apertura para tratar de lograr nuevos aspectos del trabajo que a su vez provocarán un aumento en la productividad del individuo. Es esencial que en la empresa los Servicios Postales del Perú en Chiclayo los gerentes evalúen constantemente el desempeño de su personal para lograr los objetivos y mejorar en las debilidades de cada trabajador.

Por último, en el objetivo Determinar si las dimensiones Regulación Externa, Regulación Introyectada, Regulación Identificada, Regulación Intrínseca y Amotivación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales en Chiclayo se concluyó que mostraron influir (Sig. <0.05), con ello, se tiene que buscar mejorar las calificaciones en la percepción de los colaboradores respecto a su motivación laboral, pues todas las dimensiones analizadas mostraron un impacto en el Desempeño laboral. Varma (2017) resaltó que aumentar las oportunidades de capacitación, mejorar las condiciones físicas de trabajo y el medio ambiente a través de estructuras físicas mejoradas, equipos y materiales, puede ayudar a mejorar estas condiciones laborales importantes. Otros factores como la oportunidad de avanzar, buenos beneficios laborales, tiempo para la vida familiar, buenos ingresos y estar ubicados en una buena ubicación influyen en el desempeño laboral. Es necesario indagar qué factores influyen en la motivación de los colaboradores y de esa manera conseguir un alto desempeño. Además, Pecho (2016) resalta que los directivos cumplen un rol esencial en el rendimiento y satisfacción. La gerencia siempre exigirá compromiso y resultados óptimos a los trabajadores en la misma manera en la que ella buscará satisfacer las necesidades y motivar al personal.

V. CONCLUSIONES

1. La motivación influye en el desempeño. La empresa debe constantemente ofrecer a su personal diferentes estímulos y beneficios para que estén motivados y puedan desempeñarse de manera óptima en su entorno laboral de lo contrario, su trabajo será deficiente y no se podrán cumplir los objetivos.
2. El nivel de motivación es regular pues, aún deben implementar nuevas estrategias para alcanzar un máximo nivel de motivación. Y la dimensión regulación intrínseca fue la dimensión con menor valoración evidenciando que, los colaboradores consideran monótono su trabajo.
3. El desempeño se ubicó en un nivel regular siendo necesario mejorar algunos aspectos. La organización fue la dimensión menos calificada pues consideraron que no existía una planificación correcta para las actividades y que no existen procedimientos claros para desarrollar las tareas.
4. Las cinco dimensiones de la Motivación mostraron influyeron en la variable dependiente.
5. La empresa debe generar estrategias para evitar que el personal considere su trabajo aburrido y de esta manera, puedan realizar más motivados sus obligaciones y realicen un mejor desempeño contribuyendo al éxito de la empresa.
6. Es necesario, mejorar la dimensión organización pues, al personal le falta conocer los procedimientos para realizar las funciones y debe existir más preocupación para alcanzar las metas

VI. RECOMENDACIONES

1. Comprender de manera clara de las expectativas de los empleados y también comprender qué motiva a los empleados a grupos individuales y colectivos.
2. Proponer actividades para evitar la rutina en el trabajo, por ejemplo: establecer una sala de relajación, realizar un compartir, crear una pizarra de ocurrencias, imprimir frases divertidas y colocarlas en lugares inesperados, emplear música, organizar reuniones para intercambiar ideas para realizar las funciones de manera más creativa.
3. Crear oportunidades de desarrollo profesional y avance para los empleados. Un entorno que promueva el espíritu de equipo, el intercambio de conocimientos y el compromiso de los empleados para permitirles identificarse con la organización.
4. Diseñar estrategias alineadas con las metas y objetivos corporativos y lo mismo para transmitir a los empleados y permitirles conocer su contribución en el logro de los mismos.
5. Involucrar a los empleados en las decisiones y en el diseño de los propósitos. Esto aumentará la participación de los empleados y dará un sentido de responsabilidad.
6. Reevaluar los objetivos que se establecen y que también implemente retroalimentación constructiva en relación con los objetivos. Además, se recomienda que la organización incluya tutoría y capacitación regular como una forma de mantener a la fuerza laboral motivada y responsable de sus objetivos.
7. Para futuros estudios, se sugiere que el mismo estudio de investigación se pueda realizar en otros sectores y principalmente en el sector estudiado para aumentar la probabilidad de generalización. También existe la necesidad de determinar más factores de motivación que puedan interesar a los empleados y que tengan un impacto en su desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Al-Omari & Okasheh (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544-15550.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13 ed.). London: Michael Armstrong. Retrieved 10 15, 2016
- Bao, C. & Nizam, I. (2015). The impact of motivation on employee performance in the electronics industry in China. *International Journal of Accounting & Business Management*, 3 (2),29-45.
- Baumeister, R., & Leary, M. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.
- Berman, E., West, J., & Richter, M. (2002). Workplace relations: Friendship patterns and consequences (according to managers). *Public Administration Review*, 62, 217-230.
- Bharthapudi, K. (2016). *The Effects of Autonomy on Job Satisfaction*. Recuperado de http://www.ehow.com/info_12107936_effects-autonomy-job-satisfaction.html
- Diario Gestión (22 de mayo de 2017). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*. Obtenido de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/?ref=gesr>
- Drucker, P. (2005). *Effective Supervision Developmental Approach* (6th ed.). Rising Sun Consultants.
- El Peruano (10 de junio de 2017). *Un trabajador motivado es la clave de la organización*. Obtenido de: <https://elperuano.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-laorganizacion-56585.aspx>
- Elvina, S. & Chao, L. (2019). A Study on the relationship between employee motivation and work performance. *Journal of Business and Management*, 21, 59-68.
- Feeley, T., Hwang, J., & Barnett, G. (2008). Predicting employee turnover from friendship networks. *Journal of Applied Communication Research*, 36, 56-73
- Gagné, M. & Deci, E. (2005) Self-Determination Theory and Work Motivation, *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331-362
- Gagné, M. et al. (2010). The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages. *Educational and Psychological Measurement*, 70(4) 628– 64
- Ghaffari, S. et al. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Aust. J. Basic & Appl. Sci.*, 11(4): 92-99.

- Kearns, P (2001). *Generic Skills For The new Economy – review of research*, NCVER Adelaide
- Khan, R. et al. (2009). Influence of transformational leadership on employee's performance: A Pakistani perspective. *International Journal of Accounting Information*, 2, 53-60
- Koestner, R., & Losier, G. (2002). *Distinguishing three ways of being internally motivated: A closer look at introjection, identification, and intrinsic motivation*. In E. L. Deci & R. M. Ryan (Eds.), *Handbook of self-determination research* (pp. 101-121). Rochester, NY: University of Rochester Press.
- Korenková, M. & Urbaníková, M. (2014). Increase of company efficiency through the investment to the employees and its quantitative valuation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 110, 942-951
- Kreisman, B. (2002). Identification of the drivers of employee dissatisfaction and turnover. Doctoral dissertation). University of Texas.
- Madora, L. (2016). *The impact of motivation on employee's performance in an organization: a case of UNICEF Somalia support centre, Nairobi. (thesis of master)*. United States International University – Africa.
- Mayer, E. (1992). *Key Competencies. Report of the Committee to advise The ACE and MOVET on Employment Related Key Competencies for Post Compulsory Education and Training*. Canberra: Australian Government Publishing Service.
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017 (tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo. Lima.
- Mendis, M. (2016). Workplace Design and Job Performance: A Study of Operational Level Employees in the Apparel Industry of Sri Lanka. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6, 148-153.
- Miranda- Carrillo, M. (2018). *“Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima Metropolitana” (tesis de pregrado)*. Universidad de Piura.
- Montes, M. & More, R. (2016). *El impacto de la estrategia de gamification en el desempeño laboral. Estudio de caso: área de proyección de Cineplanet (tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Mohd, S. et al. (2009). Generic Skills in Personnel Development European. *Journal of Social Sciences*. 11(4), 684-489.
- Monotnya, D. (2016). *“Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015” (tesis de posgrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

- National Centre for Vocational Education Research (2003). *Defining generic skills, At a glance*. From <http://www.ncver.edu.au>. Last accessed on 14th June 2010.
- Oluseyi, S., & Ayo, H. (2009). Influence of work motivation, leadership effectiveness and time management of employees' performance in some selected industries in Ibadan, Oyo State, Nigeria. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 16, 1450-2887
- Özlen, K. & Hadžiahmetović, N. (2014). The Role of Human Resource Management in Employee Motivation. *European Researcher*, 75 (5), 970-979.
- Pandža, J. et al. (2015). Two-factor Analysis of Employee Motivation at "Postal Traffic – Department in Novi Sad". *European Journal of Economic Studies*, 12, 101-111.
- Pecho, M (2016). *Programa de Gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área de formación general y básica* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú". Lima.
- Pierce, R. & Rowell, J. (2006). *The 10 Keys to Effective Supervision: A development Approach*. (P.1- 4) Rising Sun Consultants
- Quah Chun Hoo et, al (2009). Employers' Preference for Foreign Trained Graduates – Myth or Reality? *European Journal of Scientific Research*. 34(3), 372-383
- Rashidpoor, M. (2000). *Correlation analysis of organizational commitment and job performance of calculating organization personnel*", Unpublished M.Sc. (Thesis). Governmental Management Education Center, 180.
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Administración (un empresario competitivo)* (8va. ed.) México: Pearson Education
- Rojas, R. & Vílchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Perú*. Universidad Norbert Wiener. Lima – Perú.
- Rusu, G. & Avasilcai, S. (2014). Linking human resources motivation to organizational climate. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 124, 51-58.
- Silber, J. et al. (2016). *Indirect Standardization Matching: Assessing Specific Advantage and Risk Synergy*. Health services research.
- Smith, E. (2016). *What Is Employee Autonomy?* *Houston Chronicle*. Recuperado de http://smallbusiness.chron.com/employee-autonomy-20930.html?__hstc

- Sonnentag, S., Volmer, J., & Spychala, A. (2008). *Job Performance*. (B. Julian, Ed.) SAGE, 1, 427- 447. Retrieved 10 14.
- Varma, C. (2017). Importance of employee motivation & job satisfaction for organizational performance. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 6(2),10-20.
- Wairimu, E. (2017). *Effect of motivation on employee performance: a case of Pam Golding properties limited, Nairobi* (thesis of Master). United States International University-Africa
- Zivkovic, M. (2006). *Ekonomika poslovanja*. University Megatrend, Belgrade.

ANEXOS

Anexo 01:

Matriz de consistencia

Propuesta de Matriz de Consistencia (MC) Mitológica

Problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Métodos
<p>Problema general</p> <p>¿La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo?</p> <p>¿Las dimensiones Regulación Externa, Regulación Introyectada, Regulación Identificada, Regulación Intrínseca y Amotivación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel de motivación de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo es bajo</p> <p>El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo es bajo</p> <p>Las dimensiones Regulación Externa, Regulación Introyectada, Regulación Identificada, Regulación Intrínseca y Amotivación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo.</p>	<p>Objetivo general. Determinar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo</p> <p>Objetivos específicos. Determinar el nivel de motivación de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo</p> <p>Determinar si las dimensiones Regulación Externa, Regulación Introyectada, Regulación Identificada, Regulación Intrínseca y Amotivación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales en Chiclayo</p>	<p>Variable independiente Motivación laboral Dimensiones Regulación Externa, Regulación Introyectada, Regulación Identificada, Regulación Intrínseca y Amotivación</p> <p>Variable dependiente Desempeño laboral Dimensiones Orientación a resultados Calidad Relaciones interpersonales Iniciativa Trabajo en equipo Organización</p>	<p>Método y diseño de la investigación -Tipo: Aplicada -Nivel: Explicativa -Diseño: No experimental</p> <p>Población y muestra: -Población: -Muestreo: Censal</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos -Técnica: Encuesta -Instrumento: Cuestionario</p> <p>Procesamiento de análisis de datos -Alfa de Cronbach. -Análisis de la varianza explicada y el análisis discriminante o divergente - Estadísticos descriptivos: Media, desviación estándar, Máximo y Mínimo. - Para la parte relacional Rho de Spearman. - Análisis de regresión múltiple para probar la influencia.</p>

Anexo 02:

Instrumentos

Motivación laboral

A continuación, se presentarán 19 preguntas con el objetivo de conocer el nivel de motivación de los colaboradores. Instrucciones: Por favor marcar solo una opción. Recuerda que no hay respuestas incorrectas. Guiarse del siguiente cuadro:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales					
Porque me divierto haciendo mi trabajo.					
Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.					
Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo					
Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.)					
Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo					
Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.)					
Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo					
Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo					
Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.					
Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo					
Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante					
No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido					
Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo					
Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo					
Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí					
Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo					
No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.					
Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.					

Desempeño laboral

A continuación, se presentarán 21 preguntas con el objetivo de conocer el nivel de desempeño laboral. Instrucciones: Por favor marcar solo una opción. Recuerda que no hay respuestas incorrectas. Guiarse del siguiente cuadro:

1	Muy Bajo: Desempeño laboral no aceptable
2	Bajo: Desempeño laboral regular.
3	Moderado: Desempeño laboral bueno
4	Alto: Desempeño laboral muy bueno.
5	Muy Alto: Desempeño laboral excelente.

Dimensiones/ preguntas	1	2	3	4	5
Orientación a resultados					
Termina su trabajo oportunamente					
Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda					
Realiza un volumen adecuado de trabajo.					
Calidad					
No comete errores en el trabajo					
Hace uso racional de los recursos.					
No requiere de supervisión frecuente					
Se muestra profesional en el trabajo					
Se muestra respetuoso y amable en el trato					
Relaciones interpersonales					
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
Brinda una adecuada orientación a los clientes					
Evita los conflictos dentro del equipo					
Iniciativa					
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.					
Se muestra asequible al cambio					
Se anticipa a las dificultades					
Tiene gran capacidad para resolver problemas					
Trabajo en equipo					
Muestra aptitud para integrarse al equipo.					
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					
Colabora con los demás para el logro de objetivos					
Organización					
Planifica sus actividades					
Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos					
Se preocupa por alcanzar las metas					

Anexo 03:
Base de Datos
Motivación Laboral

NUM	DESM1	DESM2	DESM3	REGEXT1	REGEXT2	REGEXT3	REGEXT4	REGEXT5	REGEXT6	REGINT1	REGINT2	REGINT3	REGINT4	REGIDEN1	REGIDEN2	REGIDEN3	MOTINT1	MOTINT2	MOTINT3
1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2
2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
6	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
7	1	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1
8	1	1	2	1	2	4	1	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1
9	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2
11	3	4	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
11	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2
12	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2
13	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
14	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
16	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
17	1	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1
18	1	1	2	1	2	4	1	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1
19	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2
21	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2
21	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
22	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

NUM	DESM1	DESM2	DESM3	REGE1	REGE2	REGE3	REGE4	REGE5	REGE6	REGINT1	REGINT2	REGINT3	REGINT4	REGIDEN1	REGIDEN2	REGIDEN3	MOTINT1	MOTINT2	MOTINT3	C
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	
24	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
25	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2	
26	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	
27	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
28	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	
31	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2	
31	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	
32	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2	
33	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	
34	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
35	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	
37	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
38	1	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	
39	1	1	2	1	2	4	1	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	
41	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	
41	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	1	
42	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	1	
43	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NUM	DESM1	DESM2	DESM3	REGEXT1	REGEXT2	REGEXT3	REGEXT4	REGEXT5	REGEXT6	REGINT1	REGINT2	REGINT3	REGINT4	REGIDEN1	REGIDEN2	REGIDEN3	MOTINT1	MOTINT2	MOTINT3
45	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
46	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
47	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1
48	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	4	2	2
49	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2
51	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
51	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	1
52	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	1
53	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
56	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
57	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1
58	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	4	2	2
59	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	1
61	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	1
61	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
64	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4

Base de Datos de Desempeño Laboral

NUM	OR1	OR2	OR3	OR4	CAL1	CAL2	CAL3	CAL4	CAL5	RI1	RI2	RI3	INI1	INI2	INI3	INI4	TRAEQUI1	TRAEQUI2	TRAEQUI3	ORG1	ORG2	ORG3	ORG4
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2
3	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
5	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
7	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	1	3
8	1	4	1	2	2	1	1	1	1	4	1	2	1	2	1	1	2	1	2	4	1	2	1
9	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	1	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3
12	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2
13	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
15	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
17	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	1	3
18	1	4	1	2	2	1	1	1	1	4	1	2	1	2	1	1	2	1	2	4	1	2	1
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3
21	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2
21	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4

T	NUM	OR1	OR2	OR3	OR4	CAL1	CAL2	CAL3	CAL4	CAL5	RI1	RI2	RI3	INI1	INI2	INI3	INI4	TRAEQUI1	TRAEQUI2	TRAEQUI3	ORG1	ORG2	ORG3	ORG4
24	23	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	24	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
26	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3
27	26	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2
28	27	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
29	28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
30	29	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3
32	31	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2
33	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3
34	33	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2
35	34	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
36	35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
37	36	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	37	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
39	38	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	1	3
40	39	1	4	1	2	2	1	1	1	1	4	1	2	1	2	1	1	2	1	2	4	1	2	1
41	41	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
42	41	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	1	4	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3
43	42	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	3
44	43	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
45	44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4

NUM	OR1	OR2	OR3	OR4	CAL1	CAL2	CAL3	CAL4	CAL5	RI1	RI2	RI3	INI1	INI2	INI3	INI4	TRAEQUI1	TRAEQUI2	TRAEQUI3	ORG1	ORG2	ORG3	ORG4
45	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
47	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1
49	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
51	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
51	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	1	4	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3
52	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	3
53	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
55	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
57	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1
59	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	1	4	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3
61	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	3
61	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
63	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4

Anexo 04:

Consentimiento informado para participantes de la investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por GASLAC VARGAS PERCY IVÁN, de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es, determinar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los instrumentos se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por GASLAC VARGAS PERCY IVÁN. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es determinar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 28 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a GASLAC VARGAS PERCY IVÁN al teléfono 961419688.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a percy.gaslacvargas@gmail.com o al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

(en letras de imprenta)