



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la
Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Flores Quispe, Erika Melissa (ORCID: 0000-0002-6337-657X)

Yataco Rojas, Luis Anderson (ORCID: 0000-0003-2299-1178)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Al Todo poderoso

Por darnos bienestar y fuerzas en todo este tiempo de Pandemia que atravesamos por el Covid 19, permitiéndonos llegar a esta etapa importante de nuestra vida profesional, siendo nuestro guía para salir adelante ante todas las adversidades.

A nuestras familias

A nuestros queridos padres por ser los pilares en lo que somos profesionalmente por el apoyo incondicional en cada momento, por habernos inculcado valores; la humildad y el respeto que les caracteriza a ellos nuestra dedicación especial.

Erika Melissa Flores Quispe

Luis Anderson Yataco Rojas

Agradecimiento

Gracias a Dios.

A nuestros progenitores, que siempre nos han facilitado su apoyo incondicional a través del tiempo, a quienes debemos gratitud por haber alcanzado este logro profesional, por todo su esfuerzo y dedicación para formarnos académicamente.

A todas nuestras amistades que han sido importantes para nosotros durante todo este tiempo. A todos nuestros docentes que influyeron con su conocimiento para nuestra formación.

A nuestro Asesor Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco, por su instrucción y entrega en nuestro trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y Operacionalización.....	14
3.3 Población y muestra	14
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica de instrumento	16
Tabla 2 Escala de Likert.....	16
Tabla 3 Información de expertos asignados.....	17
Tabla 4 Validación por juicio de expertos	17
Tabla 5 Validación por juicio de expertos:desempeño laboral	17
Tabla 6 Confiabilidad e interpretación por Marcano (2016)	18
Tabla 7 Fiabilidad global	18
Tabla 8 Fiabilidad: variable motivación	19
Tabla 9 Fiabilidad variable: desempeño laboral	19
Tabla 10 Medidas de frecuencia de la variable motivación	21
Tabla 11 Medidas de frecuencia del desempeño laboral.....	22
Tabla 12 Medidas de frecuencias de la dimension condiciones laborales	23
Tabla 13 Medidas de frecuencia de la dimensión factores motivacionales.....	24
Tabla 14 Medidas de frecuencia de la dimensión reconocimientos salariales	25
Tabla 15 Prueba de normalidad	26
Tabla 16 Nivel de coeficiente de correlacion Rho Spearman	27
Tabla 17 Prueba de hipótesis general	27
Tabla 18 Prueba de hipótesis de la dimension condiciones laborales y la variable desempeño laboral	28
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica de la dimensión factores motivacionales y la variable desempeño laboral	29
Tabla 20 Prueba de hipótesis de la dimensión reconocimientos salariales y la variable desempeño laboral	30

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Representación porcentual de la motivación	21
<i>Figura 2</i> Representación porcentual del desempeño laboral.....	22
<i>Figura 3</i> Representación porcentual de las condiciones laborales	23
<i>Figura 4</i> Representación porcentual de los factores motivacionales	24
<i>Figura 5</i> Representación porcentual de los reconocimientos salariales	25

RESUMEN

En el trabajo de investigación primero se planteó el problema general ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021?, por el cual se llegó a obtener como objetivo principal. Demostrar la relación entre la motivación y el desempeño laboral, la metodología que se empleó fue investigación aplicada de enfoque cuantitativo con un nivel correlacional, a su vez fue de diseño no experimental de corte transversal. De esta manera se tomó una población de 30 colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal Ica, Cañete 2021, como técnica se empleó el cuestionario que fue desarrollado por 38 Ítems, de los cuales se validó por el juicio de expertos, finalmente se procedió a procesar los datos obtenidos por medio del programa SPSS V25, el cual se obtuvo mediante el Rho de Spearman un valor de 0.568 de las dos variables, el cual indicó que existe un nivel de correlación positiva considerable y una significancia bilateral de 0.001 lo que permitió señalar una relación significativa entre la Motivación y el desempeño laboral.

Palabras Claves: motivación, desempeño laboral, colaboradores

ABSTRACT

In the research work, the general problem was first raised, in what way is motivation related to the work performance of the collaborators of the San Vicente Agency of the Municipal Fund of Ica, Cañete 2021? by which it was obtained as main goal. To demonstrate the relationship between motivation and job performance, the methodology used was applied research with a quantitative approach with a correlational level, in turn it was of a non-experimental cross-sectional design. In this way, a population of 30 collaborators of the San Vicente de la Caja Municipal Ica, Cañete 2021 Agency was taken, as a technique the questionnaire was used that was developed by 38 Items, of which it was validated by the judgment of experts, finally it was proceeded to process the data obtained through the SPSS V25 program, which was obtained through Spearman's Rho a value of 0.568 of the two variables, which indicated that there is a considerable positive correlation level and a bilateral significance of 0.001 which allowed to point out a significant relationship between motivation and job performance.

Keywords: motivation, job performance, collaborators

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática del estudio se basó en los fenómenos siguientes, la motivación para un buen desempeño laboral. En las Entidades Financieras es fundamental el buen desempeño laboral para los colaboradores, en cuanto a su rendimiento es así como se ha dado a conocer la problemática que tiene la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete.

A nivel internacional la motivación es vital para lograr un buen funcionamiento en las entidades bancarias donde los colaboradores son los primeros en dar cara hacia el público, según Jimenez (2018), determinó mediante una evaluación de un lapso de 8 años entre el 2010 al 2018, donde pudo evidenciar que en el año 2014, fue un año con más publicación en artículos sobre la motivación laboral en Colombia llegando a un 22%, los años siguientes 2015 y 2016 se generó una disminución de interés sobre este tema, en el año 2017 constató un incremento y en el 2018 bajo a un 4% donde demostró un estancamiento de publicación de artículos sobre esta variable y como resultado se afirmó que el año 2014 fue pionero en impactar dichas variables en las organizaciones en Colombia por lo cual concluyó que la motivación laboral es un estudio realizado desde siempre con el fin de lograr mejoras en las organizaciones utilizando estrategias e instrumentos que ayuden a que los colaboradores puedan sentirse a gusto y así lograr sus objetivos tanto para las organizaciones, sin embargo, las estrategias utilizadas en las organizaciones aún se encontraron en proceso de poder perfeccionarlas y se evidenció que algunas compañías en Colombia no le prestan mucho interés a este tema .

En el Perú la motivación es de suma importancia. Sin embargo al pasar el tiempo algunas organizaciones dejan de lado la importancia que tiene motivar a sus colaboradores para conseguir mejores resultados en el desenvolvimiento de los colaboradores en sus puestos de trabajo, según la publicación de Díaz (2017), indicó que anualmente el 30% de empleados renuncian en las empresas peruanas y esto generó pérdidas en el aspecto de la productividad y competitividad, el cual el factor es la falta de motivación en las entidades y esto hizo que muchos empleados migren hacia otras entidades buscando ser reconocidos, por último el Diario Gestión (2017), sostiene que motivar a los colaboradores aumentaría el rendimiento a un 80%, ya que si una organización se preocupa por el equipo,

permite que los colaboradores expresen sus emociones, capacitarlos para desarrollar sus habilidades para concretar sus labores y sobretodo que los colaboradores sientan reconocimiento por parte de la organización y sus líderes, se obtendrán mejores resultados en cuanto a la productividad.

A nivel local, en la Agencia San Vicente de la CMAC Ica, situado en Cañete; provincia Región Lima, dedicado a las operaciones activas y pasivas de préstamos en efectivo e hipotecario, cuentas de ahorros personales, cuentas corrientes, venta de seguro donde se observó que los colaboradores presentan bajo desempeño laboral del día a día, puesto que ha disminuido en los últimos tiempos sobre todo en la pandemia, ya que se sienten desmotivados porque no hay factores motivacionales que permitan desempeñar sus labores con eficiencia, tales como la carga laboral, escasas capacitaciones que se realizan, baja comunicación entre las áreas encargadas y el reducido compromiso ante el trabajo. De proseguir con este problema, la Agencia financiera pronto va a tener problemas con el personal, pérdida de clientes, inestabilidad laboral, perderá mercado frente a la competencia, por lo tanto, esta investigación pretendió demostrar relación entre ambas variables.

Concluida la realidad problemática, se dio a conocer el problema general:

¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021?

Y como problemas específicos de la investigación son:

- ¿Cómo las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021?
- ¿Cómo los factores motivacionales se relacionan con el desempeño Laboral de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021?
- ¿Cómo los reconocimientos salariales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021?

Asimismo, la actual investigación se justificó desde la posición práctica, ya que permitió decretar la interacción entre la primera y segunda variable, con ello

aportó una posible solución al bajo rendimiento y desmotivación de los colaboradores; ya que este estudio brindó una mejora continua en la atención al público, además fue realizado a manera de conseguir resultados efectivos para la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete.

La investigación se justificó de modo social, dado que permitió identificar conocimientos que fueron utilizados para mejorar el desempeño profesional.

Además, el estudio se justificó, desde el aspecto teórico, ya que se redactó las bases teóricas de los especialistas sobre nuestras variables además esta investigación determinó si están relacionadas las variables en los colaboradores de Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete lo que concluyó con un nuevo conocimiento.

Asimismo, esta investigación se justificó de manera metodológica, donde se utilizó técnicas, lo cual fueron analizados y posibilitó ser usado en futuras investigaciones que pretendan estudiar las mismas variables.

Por consiguiente, nuestro objetivo general se formuló de la siguiente manera:

Demostrar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021.

Como objetivos específicos se concretó lo siguiente:

- Identificar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021.
- Identificar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021.
- Identificar la relación entre los reconocimientos salariales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021.

En el siguiente punto se plasmó la hipótesis general:

La motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021.

Como hipótesis específicas determinamos las siguientes:

- Las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021.
- Los factores motivacionales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021.
- Los reconocimientos salariales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El trabajo de investigación se sostiene de trabajos anteriores, entre ellos se presentan los siguientes antecedentes internacionales:

Según Chiang y San Martin (2015), en su aporte científico denominado “*Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*”, su finalidad fue comprobar la influencia de las variables, el nivel fue correlacional, cuyo diseño fue no experimental, con un corte transversal. El cual contó con 259 colaboradores para la muestra, el instrumento de estudio fue el cuestionario, donde obtuvieron un resultado que la fiabilidad varía desde lo estimado a lo extraordinario, con una fiabilidad entre 0,7 y 0,9. Concluyeron que existe relación favorable de forma estadística entre ambas variables.

Por lo tanto Ghaffari (2017), en su estudio llamado “*The influence of motivation on job performance: a case study at the Universiti Teknoligi Malaysia*” como finalidad tuvo determinar la relación de las variables, se aplicó un diseño de investigación descriptivo correlacional; usando como instrumento el cuestionario, teniendo una población de 150 alumnos, su resultado fue que demostró que el factor motivacional más significativo para el desempeño laboral fue la responsabilidad, mientras que los beneficios complementarios fueron el segundo factor significativo, concluyó; que para obtener buenos resultados se debe comprender distintos valores, tareas y necesidades para aumentar la productividad laboral.

En tanto Bohórquez (2020), en su estudio llamado “*La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización en los trabajadores del GAD Municipal del Canton- Salinas, Ecuador*” su finalidad fue analizar ambas variables, donde se desarrolló una investigación de diseño descriptivo correlacional; su metodología fue un estudio probabilístico en el que se basó en un enfoque mixto, obtuvo como resultado que un 25% de colaboradores se encontraron descontentos con las obligaciones vitales, un 35% descontentos en la obligación de poder y un 35% descontentos con la imparcialidad organizacional; concluyó que la primera variable permitió progresar en la segunda variable, alcanzando el crecimiento personal y organizacional.

Por consiguiente George Bermúdez (2015), su investigación denominada *“Análisis del sistema de compensación en base al desempeño de una empresa del sector textil ubicada en Valencia Estado Carabobo”* donde obtuvo como objetivo evaluar el sistema de pago variable para así poder compensar el desempeño de los colaboradores para conocer las quejas respecto a los bajos salarios, fue una investigación transversal correlacional, por tal razón utilizó como herramienta la encuesta donde 26 personas conforman el universo y solo se seleccionó a 19 trabajadores entre ellos costureros y asesores teniendo como resultado que el 74%, es decir que 14 personas no se encuentran satisfechos con el salario que reciben y concluyó sugerir mejores medidas de pagos de haberes a los colaboradores tanto de ventas como de operación para estabilizar el clima laboral y lograr motivarlos para obtener mejores resultados que espera la empresa textil.

De tal forma Santangelo (2018), realizó un estudio llamado *“Liderazgo, Motivación y Eficiencia. La vinculación entre estilos de liderazgo, la motivación laboral y la eficiencia”*, tomo en cuenta su objetivo entre la relación de ambas variables, lo que profundizó aquellos factores de motivación que son capaces de mantener, movilizar y dirigir las acciones de los colaboradores hacia lo que ellos quieren obtener, tiene un diseño de investigación transversal descriptivo, como instrumento utilizó la encuesta, donde se obtuvo como resultado que un líder involucra más funciones que dar indicaciones como entender el comportamiento humano, entender cómo actúan los trabajadores, las necesidades que tienen, para obtener mejores resultados y es ahí donde los líderes deben desafiar a los trabajadores para lograr desarrollar su potencial en el trabajo y demostrar un trabajo en equipo además concluyó; las empresas eligen los valores que las simbolizan e identifican, y es habitual que dentro de la definición de los mismos figuren como relevante lo referido a la conducta ética de la organización. Es fundamental que para llevar adelante y poner en práctica los valores declarados, los responsables de conducir a las organizaciones tengan alineados sus propios valores personales con los de la empresa.

Además, Munyua (2017), *“Influence of intrinsic motivation on job performance and organisational commitment among the employees: case of k-unity, Kiambu County, Kenya”* su finalidad fue averiguar la relación de las variables, su estudio es de diseño cuantitativo y descriptivo usó como instrumento la encuesta,

su población fue de 187 colaboradores y como resultado se obtuvo que la motivación intrínseca contribuyó al desempeño laboral y al compromiso organizacional, concluyó, que al invertir en recompensas los colaboradores lograron mejorar su desempeño y su compromiso con la organización.

Del mismo modo, los antecedentes nacionales que sustentan la investigación son:

En tanto Granda (2019), en su investigación: *“La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella Agencia Bellavista- Callao 2018”*; como objetivo obtuvo mostrar la influencia de dichas variables, fue de metodología aplicada de nivel correlacional y de diseño no experimental. Así mismo tuvo como población a 28 trabajadores, la muestra fue poblacional. Los resultados arrojaron que 28 encuestados contestaron el 28.57% es decir que 8 trabajadores se encontraron indecisos respecto a su motivación y el 71.43% quiere decir que 20 trabajadores están conforme con la primera variable que les facilita la organización tanto intrínseca como extrínseca. Concluyó; Existe interrelación de dichas variables, con un coeficiente de interrelación de 0.690, donde aún la primera variable no predomina mayoritariamente en la segunda variable.

Según Bobadilla (2016), en su investigación llamado *“Factores Motivacionales y desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo, Abril-Octubre, 2016”*, su finalidad fue establecer la relación de sus variables, fue de estudio cuantitativo, no experimental descriptivo correlacional y transversal, la población estudiada fue de 48 enfermeros, el cual se aplicó la encuesta y se obtuvo como resultado por medio del alpha de Cronbach (0.739) que quiere decir que existe una alta confiabilidad, lo cual también se vió reflejado por medio del (Rho= 0.60249) el cual concluyó que es moderada la relación de las dos variables.

Asimismo, Delfina (2017), en su análisis *“La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huarí”*; tuvo como finalidad diagnosticar de qué forma se relacionan las variables. Como muestra tuvieron a 44 trabajadores, se usó el instrumento de escala de Likert. Fue de diseño no experimental fue de tipo de investigación aplicada, transversal; Como resultado: se obtuvo que la confiabilidad fue aprobada. Con un nivel de significancia de 0.01, con valor de $P = 0.000$ y una correlación de Pearson de 79,5%, de relación de las

dos variables. Concluyó: se evidenció que la primera variable incidió significativamente en la segunda variable.

Según el estudio presentado por Torres y Quijate (2019), llamado "*Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores en la empresa de Transportes Leonel*", su finalidad fue diagnosticar la interacción de ambas variables, fue de tipo aplicado correlacional con diseño transversal, tuvo una población de 30 colaboradores donde se utilizó como instrumento una escala tipo Likert; como resultado se determinó que la prueba de correlación muestra un nivel de alcance inferior al 5% con un margen de error, sin embargo, concluyeron que se halló relación entre la primera y segunda variable.

Por otra parte, Durand y Romero (2019), realizaron un estudio denominado "*Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top Huancayo*", su finalidad fue analizar y determinar la influencia entre ambas variables; fue de estudio de tipo exploratorio descriptivo de diseño no experimental se tomó como instrumento encuestas y entrevistas tomando una población de 11 trabajadores elaborando un plan de 66 actividades los cuales se obtuvo el siguiente resultado; demostraron que la estrategia propuesta es totalmente relacionada a la realidad y necesaria para la empresa en cuanto a incrementar la motivación de los trabajadores. Concluyó: que los trabajadores contaron con motivación intrínseca y a la vez otorgada por parte de la organización.

Prosiguiendo Rivera (2019), en su estudio de investigación: "*Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima 2018*", teniendo como objetivo decretar si existe relación entre la primera y segunda variable, para este análisis se empleó un nivel correlacional como tipo de análisis cuantitativo. Tuvo una población de 198 trabajadores del área de trabajo, los resultados basados en el Rho de Spearman (0.669) indicaron que la motivación es vital para que se llegue a mantener a los empleados, concluyó: con una relación positiva entre ambas variables y por tal razón se pudo confirmar la hipótesis planteada.

Según Narváez (2019), realizó un estudio denominado "*Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC- Sullana, El Porvenir 2018*", tuvo como finalidad determinar la relación de las variables, el cual se empleó un estudio correlacional de nivel no experimental. La población se conformó por 50

trabajadores, empleó como técnica la encuesta, donde obtuvo como resultado una correlación ($\rho=0.997$), concluyó: que se obtuvo una correlación positiva alta, lo que evidenció que hay una relación causa y efecto entre las variables.

Una vez culminada la etapa de los antecedentes, se procede a definir las teorías de las diferentes variables. Por consiguiente, se presentan algunas teorías de motivación y desempeño laboral:

Según mencionó el diccionario enciclopédico (Larousse, s.f.) quien definió a la motivación como *"un grupo de factores que determinan el comportamiento"*, donde se sintetizó que hay causas que intervienen en el actuar de las personas. Según Elisa (2016), Chiavenato precisó "la motivación es el producto de la relación entre el ente y su entorno" donde se define que la motivación es producto de la causa y efecto de sus emociones extrínsecas e intrínsecas. Para Ceolevel (2015), Frederick Herzberg puntualizó en su escrito "One More Time, How Do You Motivate Employees" define a la "motivación como efecto conformado por dos factores: factores de motivación y de higiene", donde los factores motivacionales son las ganancias, reconocimientos y los factores de higiene como aquellos que siempre deben estar en el día a día del colaborador de lo contrario generarían insatisfacción laboral; además Rpp (2014); David Fishman en su obra cumbre Motivación 360° define a la motivación "como la altura de temperatura del aire de un globo aerostático. Algunos 'motivados' tienen el aire cálido y vuelan por los horizontes. Otros, con el aire helado, están estáticos en el piso esperando que alguien los arrastre". Se consideró que la motivación es la energía que guía la conducta del ser humano, el cual se aproxima a metas y resultados que se desea obtener, al mismo tiempo evadir situaciones que queremos afrontar.

Además Bautista (2018), define que la motivación es importante para mantener las relaciones laborales apropiadas, ya que mejora el servicio de la calidad en el desempeño laboral de los colaboradores. Por lo tanto Cerdán (2018), detalló la importancia de la motivación *"es el motor que mueve nuestro mundo"* es vital la motivación en nuestras vidas tanto laboral como familiar porque juega un papel fundamental en nuestro aprendizaje del día a día que está ligado de enseñanza tanto de conocimientos empíricos como conocimientos científicos; Reis (2018) define que la importancia de la motivación está *"relacionado con el hecho*

de que usted haga algo bien” hoy por hoy las organizaciones han invertido en el talento humano dando mayor realce al estado emocional a través de la motivación a sus colaboradores es por ello que si hay mucha motivación los trabajadores alcanzarán los objetivos de la organización y serán eficientes en sus labores del día a día.

Se detalló los tipos de motivación Sanchez (2013), definió a la motivación en dos tipos motivación extrínseca, intrínseca y trascendente; la extrínseca “es el motivo del beneficio obtenido como respuesta de la realización del desempeño de alguna labor” quiere decir que es necesario obtener logros o reconocimientos externos para así alcanzar una satisfacción personal; la intrínseca “es la parte de la satisfacción que realiza la conducta o tarea al ser realizada” es decir que impulsa a las conductas y actitudes positivas, se logró las metas en cuanto al cumplimiento de las tareas asignadas al trabajador de manera que logre obtener una recompensa; la motivación trascendente “es la que se obtuvo por una utilidad o satisfacción que tiene un individuo o porque este evita algo perjudicial para él”, cabe mencionar que es aquella motivación que tiene como base valores y creencias el cual esto impulsa a tener esfuerzo por el bienestar, sin buscar un bien individual o monetario.

Los siguientes enfoques conceptuales definen la segunda variable del trabajo de investigación: desempeño laboral.

Según Mamani Avendaño, Cáceres López (2019), Chiavenato define “*al desempeño laboral que es la conducta del trabajador en la búsqueda de objetivos fijos para llegar a las metas por medio de estrategias establecidas y así conseguir el desempeño de las habilidades que tiene cada colaborador*”, cabe recalcar que lo expuesto líneas arriba es la búsqueda constante de los objetivos dentro de la organización para así llegar a lo planificado y así cumplir con el propósito establecido; Bizneo (2020), define al “*desempeño laboral como se refiere a la calidad del servicio o del trabajo que efectúa el colaborador dentro de la organización*” cabe mencionar que se refiere a las competencias y habilidades que tiene el trabajador dentro de la organización es decir el comportamiento que tiene frente a sus tareas encomendadas que exige a su cargo basándose en la eficiencia, productividad, calidad y disciplina.

Concluyendo se dará las definiciones de las dimensiones del trabajo de investigación: condiciones laborales, factores motivacionales, reconocimientos salariales, capacidad, proactividad e iniciativa.

Según Torres (2018), *“las condiciones de trabajo son la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus labores”* esto hace mención tanto a lo tangible e intangible que brindan las empresas a los trabajadores. Cayetano (2015), recomendó algunos lineamientos que permitió la mejora continua de las condiciones laborales para el confort de los colaboradores y esto permitió que la entidad mejore su gestión del talento humano. Huarez (2017), donde Herzberg habla de los factores motivacionales son *“Las situaciones adecuadas estuvieron ligadas con los factores motivadores (contenido del trabajo), mientras que las circunstancias excepcionales desfavorables estaban vinculadas a factores higiénicos (entorno del trabajo)”*; esto concluyó que es un intercambio de dimensiones de investigación (desempeño laboral y reconocimientos) que conllevan al resultado de alcanzar los objetivos; además Sordo (2020), define *“el reconocimiento que es una práctica que se utilizó para expresar aprecio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado de la empresa”* esto quiere decir que mencionó que es una práctica para poder expresar atención y valoración en cuanto a colaboradores alentándolos a que logren alcanzar sus objetivos con resultados positivos y satisfactorios tanto para colaboradores como para la organización. Zuñiga (2020), define que si mejoran las remuneraciones salariales se logró progresivamente un rendimiento laboral favorables en los colaboradores de la organización.

Desde la perspectiva Pérez y Gardey (2010), define a la capacidad como las habilidades tanto destreza, idoneidad que hace que una persona pueda completar con éxito, una meta u objetivo. Por tanto Víquez (2017), conceptualiza a la proactividad como la toma activa del control y así tomar una decisión en cada momento es la reacción ante a las situaciones que se dan en el día a día aplicando creativamente ideas para lograr sus objetivos. Finalmente Ballesteros (2020) mencionó que tener iniciativa es aceptar una actitud positiva buscando el rumbo de los objetivos de manera concreta teniendo la capacidad de imaginar, emprender,

crear e innovar proyectos en equipo o de manera individual que compartan confianza y sobre todo responsabilidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque de la investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo porque buscó comprobar las hipótesis que se proyectaron, con el fin de constatar las variables de estudio.

Según Mata (2019), detalló que se recopiló datos para revisar la hipótesis, basadas en análisis estadísticos y numéricos con la finalidad de decretar patrones de conducta y justificar teorías.

3.1.2 Tipo de investigación

Esta investigación es aplicada, ya que buscó resolver problemas prácticos, siendo su aplicación inmediata y práctica su hallazgo de esta.

De acuerdo con Baena (2014), mencionó que la investigación es de tipo aplicada cuando es un estudio de una situación, destinada a la acción, donde aportó hechos nuevos, ya que la información brindada puede ser útil para la misma teoría, es decir que es el uso del saber y los resultados de los estudios que dieron como conclusión una realidad de lo estudiado.

3.1.3 Nivel de investigación

Se realizó la investigación a un nivel correlacional, debido a que se calculan dos variables y se establece una relación estadística entre ellas.

Así mismo, Arias (2020), mencionó que la investigación correlacional trata de evaluar dos variables siendo su finalidad estudiar la correlación de ambas mediante un patrón previsible para una población.

3.1.4 Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental, porque no se manipuló la variable independiente y de estudio transversal porque se medirá una sola vez.

Según mencionó Arias (2012), señala que es sistemática y empírica en donde la primera variable no se manipula y solo se observa la reacción en su naturaleza para analizarlos.

Así mismo el estudio fue de corte transeccional o transversal. Dicho con palabras de Gómez (2006), refiere que recopilan información en un punto en el tiempo. Tiene como objetivo definir las variables y poder examinar la influencia y

relación en un determinado momento. Sería como hacer una foto de algo que acontece.

3.2 Variables y Operacionalización

Las variables son de estudio cualitativo ya que se refieren a cualidades; medidos mediante un enfoque cuantitativo utilizando como instrumento llamado cuestionario, es decir operacionalizaremos a través de una Escala de Likert.

3.2.1 Motivación: V1

Definición conceptual; Chiavenato (2015), definió la motivación como la respuesta de la causa y efecto entre el colaborador y su zona de confort. Mucho depende la posición que rodee al colaborador en ese momento y cómo lo vivió, habrá una interacción entre él y la situación que motivó o no al colaborador. (Ver anexo 1).

Definición operacional; esta variable fue medida en el instrumento llamado cuestionario. Y una observación directa como técnica de investigación. Así mismo con una escala de medición defendida por Rensis Likert.

3.2.2 Desempeño laboral: V2

Definición conceptual; Corvo (2018), define que es la prueba que especifica si una persona concreta su trabajo. Es analizado correctamente siendo parte de la psicología y la administración de personal, formando también parte de la gestión de talento humano. (Ver anexo 1)

Definición operacional; esta variable fue medida en el instrumento llamado cuestionario. Y una observación directa como técnica de investigación. Así mismo con una escala de medición defendida por Rensis Likert.

3.3 Población y muestra

Por consiguiente, damos a conocer nuestra población y muestra.

3.3.1 Población

La población de dicha investigación se conformó por 30 colaboradores quienes forman parte de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete, de este modo podemos mencionar que el total de colaboradores tenían las mismas exigencias y necesidades. Según Hernández (2014), la población es: “la agrupación de todos los asuntos que concuerdan con determinadas especificaciones”; Se puede concluir de este manera que con el total de colaboradores se encontraron necesidades en común; además es una población

finita, según Rojas (2017), en su investigación mencionó a Castro (2003) donde definió el número de elementos que forman es finito, es decir por ejemplo el número de asistentes a una conferencia.

Como la población es pequeña (menor a 100) se consideró a toda la población como muestra; Camacho (2012), conforme a Ramirez (2007), que la muestra censal es la que incluye en su totalidad a toda la población en la investigación.

3.3.2 Criterios de selección

3.3.2.1 Criterio de inclusión

Para este estudio se consideró a todos los colaboradores que desempeñan sus labores en la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete, de manera presencial y remota.

3.3.2.2 Criterio de exclusión

En esta indagación de carácter científico no se consideró a los cooperadores que tuvieron un ingreso reciente y se encontraron en capacitación como también a colaboradores tercerizados (mantenimiento de cajeros automáticos, recontadoras, servicios generales).

3.3.3 Muestreo

Esta investigación fue no probabilístico, además por conveniencia y no aleatorio, de esa forma se definió según Salas (2020), en su investigación mencionó a Hernández (2012) “la recopilación de todos los elementos donde no se asignó una probabilidad conocida, sino se utilizó técnicas en los que influye el juicio del investigador”, por su parte Otzen y Monterola (2017), definen por conveniencia cuando “Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos” es decir aquellos que aceptan formar parte de la investigación.

3.3.4 Unidad de Análisis

Se consideró a los cooperadores que laboran en la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se consideró las variables con su respectiva encuesta con su respectiva técnica e instrumento de acuerdo con la siguiente tabla.

Tabla 1*Técnica de instrumento*

Variable	Técnica	Instrumento
Motivación	Encuesta	Cuestionario
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario

3.4.1 Técnica

Se optó por la encuesta que sirvió para la recaudación de datos; según Gallardo (2017), indicó que la encuesta tiene como características generar probabilidad, claridad y versatilidad; así mismo es la técnica utilizada por excelencia en las investigaciones de tipo aplicada.

3.4.2 Instrumento

El instrumento elegido fue el cuestionario, conteniendo 38 ítems, bajo la escala de Likert, el cual comprende 5 escalas; además Carrero (2018), indicó que los instrumentos deben contener ciertas características tales como; ser confiable, fiable y válido.

Tabla 2*Escala de Likert*

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

3.4.2.1 Validéz:

Se elaboró por juicios expertos quienes revisaron y estudiaron el instrumento, para determinar su validez el cual aplicaron criterios para su aprobación. De acuerdo con Santos (2017), es el nivel de una herramienta que posibilita la medición de elementos (variable), determinando que esta sea válida.

Se sometió a evaluación de expertos, el cual cada uno de los expertos evaluaron nuestro cuestionario y calificaron de acuerdo a los criterios que se trabajó para las encuestas.

Tabla 3*Información de expertos asignados para la validación*

Información de Expertos	
Experto 1	Dr. Bardales Cárdenas Miguel
Experto2	Dr. La Cruz Arango Oscar David
Experto3	Dr. Alonso López Alfredo

Tabla 4*Validación por juicio de expertos: motivación*

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	91	93	89	273
Objetividad	91	92	92	275
Pertinencia	94	92	88	274
Actualidad	91	92	88	271
Organización	95	92	88	275
Suficiencia	91	92	88	271
Intencionalidad	91	92	88	271
Consistencia	95	92	88	275
Coherencia	91	92	85	268
Metodología	91	91	84	266
			TOTAL	2719
			CV	91%

Se visualiza la evaluación de expertos el cual nos brinda un total es de 91% abarcando el primer ítem a estudiar, por lo tanto se consideró óptimo nuestro cuestionario para la presente estudio.

Tabla 5*Validación por juicio de expertos: Desempeño Laboral*

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	89	91	88	268
Objetividad	89	92	88	269
Pertinencia	89	94	88	271
Actualidad	89	92	88	269
Organización	89	92	88	269
Suficiencia	89	92	88	269
Intencionalidad	89	92	88	269
Consistencia	89	91	88	268
Coherencia	89	92	88	269
Metodología	89	92	88	269
			TOTAL	2690
			CV	90%

Se observa de igual manera la validación de expertos cuyo promedio total es de 90% la cual comprende al desempeño laboral, ya que se consideró óptimo y aplicable en nuestra investigación.

3.4.2.2 Confiabilidad:

Se realizó una prueba piloto para dar evidencias de confiabilidad de dicha investigación, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para la respectiva medición de confiabilidad; por consiguiente Frías (2020), mencionó que la confiabilidad se evalúa mediante alfa de Cronbach el cual se midió a través de un conjunto de ítems es decir tiene un valor que va entre 0 y 1, el cual en tanto el valor del alfa se aproxime más a uno, será mayor su consistencia en cuanto a la confiabilidad.

Es decir que también la fiabilidad es el grado de precisión por el cual el instrumento generado es consistente y coherente resultado.

Tabla 6

Confiabilidad e interpretación por Marcano (2016)

Coeficiente	Interpretación
0	Relación nula
0 – 0.2	Relación muy baja
0.2 – 0.4	Relación baja
0.4 – 0.6	Relación moderada
0.6 – 0.8	Relación alta
0.8 – 1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Tabla 7

Fiabilidad global

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,920	38

Mediante el análisis del alfa de Cronbach se obtiene un valor de 0,920 lo que demuestra un nivel de fiabilidad de relación muy alta, lo que significa que puede ser aplicable la encuesta.

Tabla 8*Fiabilidad :variable motivación*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,889	19

El instrumento de medición para la variable motivación al aplicar el Alfa de Cronbach se obtiene un valor 0,889 lo que demuestra un nivel de fiabilidad de relación muy alta, de esta manera se aplica la encuesta.

Tabla 9*Fiabilidad:variable Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,841	19

Al aplicar el Alfa de Cronbach se obtiene un valor de 0,841 lo que demuestra un nivel de fiabilidad muy alta, de esta manera se aplica la encuesta.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se recopiló información mediante el cuestionario, el cual estuvo dirigido a los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal de Ica, Cañete. Dicho cuestionario constó de 38 preguntas con escala tipo Likert el cual se aplicó a los colaboradores; continuando con los datos obtenidos en las encuestas son calificados y sumados por indicadores, dimensiones y variables a través de una cama datos en Excel. Luego, se procesó los datos mediante el software estadístico SPSS versión 25. Seguidamente, se evidenció los resultados permitiendo establecer la discusión y conclusión.

3.6 Método de análisis de datos

Se procedió a llevar a cabo 2 tipos de estadísticas que son las siguientes:

3.6.1 Análisis de datos descriptivo

Se procesó los elementos por medio del programa estadístico SPSS y con ello nos permitió obtener resultados para determinar la interrelación de las variables. Según López (2021), mencionó que es una disciplina el cual se encargó de recolectar, ordenar, realizar tablas o gráficos y así calcular parámetros sobre los datos que se obtuvo.

3.6.2 Análisis de datos inferencial

Se ejecutó Rho de Spearman, con escala ordinal, la cual es representada por gráficos. Según mencionó Riquelme (2018), que la estadística inferencial se encargó de elaborar conclusiones de acuerdo con la información que fue recolectada, el cual las hipótesis son de suma importancia de dicha estadística.

3.7 Aspectos éticos

Se abarcó los básicos primordiales como respeto y la transparencia del compendio de información, el cual también se respetó todas las normas APA que fueron establecidas. Además, se realizó una investigación justa con el fin de lograr un mejoramiento con respecto a la situación en la que se encontró la Agencia. En tal sentido se da resguardo sobre los datos recopilados en dicha investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 10

Resultados descriptivos de Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	1	3,3	3,3	3,3
Algunas veces	16	53,3	53,3	56,7
Muchas veces	10	33,3	33,3	90,0
Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

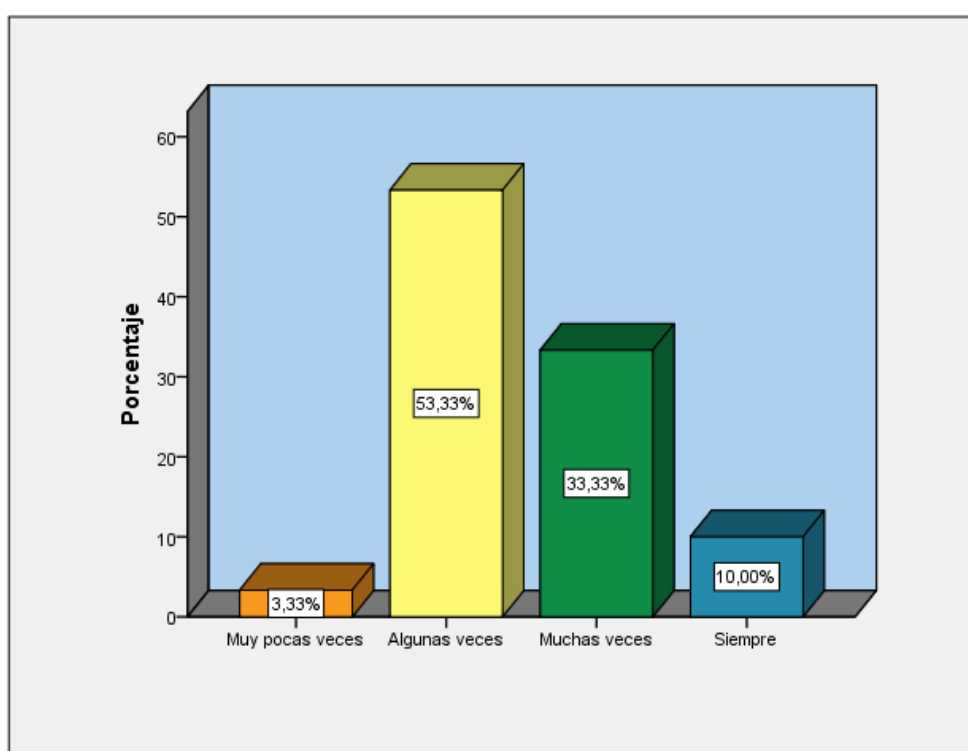


Figura 1: Representación porcentual de la motivación.

Se observó que en la tabla 10 y figura 1, del total de 30 colaboradores que representan el 100%, el 53.33% (16 colaboradores) se encuentran en un nivel de algunas veces, el 33.33% (10 colaboradores) se encuentran en un nivel de muchas veces, el 10.33% (3 colaboradores) se encuentran en un nivel de siempre y el 3.33% (1 colaboradores) se encuentran en un nivel de muy pocas veces la motivación de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC Ica, Cañete 2021.

Estadística descriptiva de la variable Desempeño laboral

Tabla 11

Resultados descriptivos de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	10,0	10,0	10,0
Muchas veces	22	73,3	73,3	83,3
Siempre	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

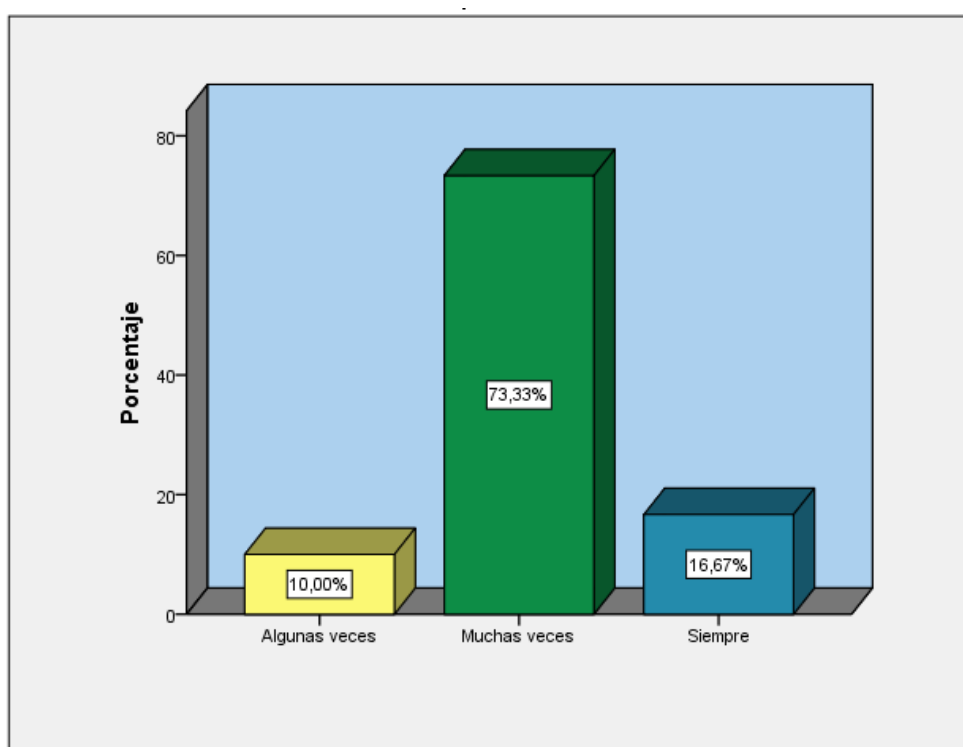


Figura 2: Representación porcentual del desempeño laboral.

Se observó en la tabla 11 y figura 2, del total de 30 colaboradores que representan el 100%, el 73,33% (22 colaboradores) se encuentran en un nivel de muchas veces, el 16,67% (5 colaboradores) se encuentran en un nivel de siempre y el 10,00% (3 colaboradores) se encuentran en un nivel de algunas veces, y del desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC Ica, Cañete 2021.

Estadística descriptiva de condiciones laborales

Tabla 12

Resultados descriptivos de condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	1	3,3	3,3	3,3
Algunas veces	8	26,7	26,7	30,0
Muchas veces	13	43,3	43,3	73,3
Siempre	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

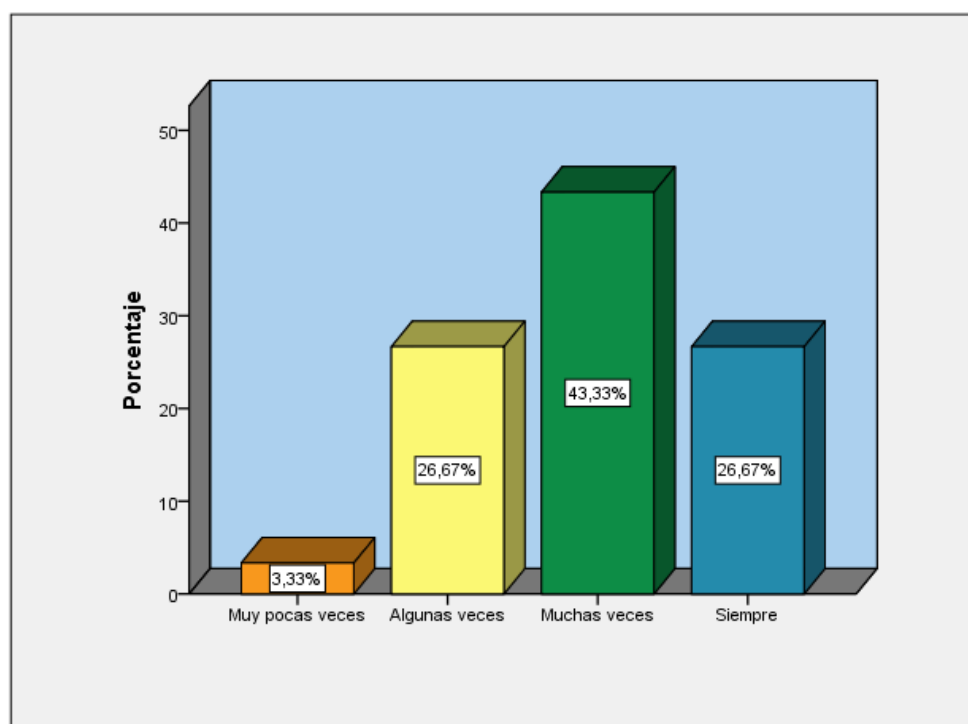


Figura 3: Representación porcentual de las condiciones laborales.

Se observó en la tabla 12 y figura 3, del total de 30 colaboradores que representan el 100%, el 43.33% (13 colaboradores) se encuentran en un nivel de muchas veces, el 26.67% (8 colaboradores) se encuentran en un nivel de algunas veces, y el 26,67% (8 colaboradores) se encuentran en un nivel de siempre y el 3.33% (1 colaboradores) se encuentran en un nivel de muy pocas veces las condiciones salariales de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC Ica, Cañete 2021.

Estadística descriptiva de los factores motivacionales

Tabla 13

Resultados descriptivos de factores motivacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	2	6,7	6,7	6,7
Algunas veces	11	36,7	36,7	43,3
Muchas veces	11	36,7	36,7	80,0
Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

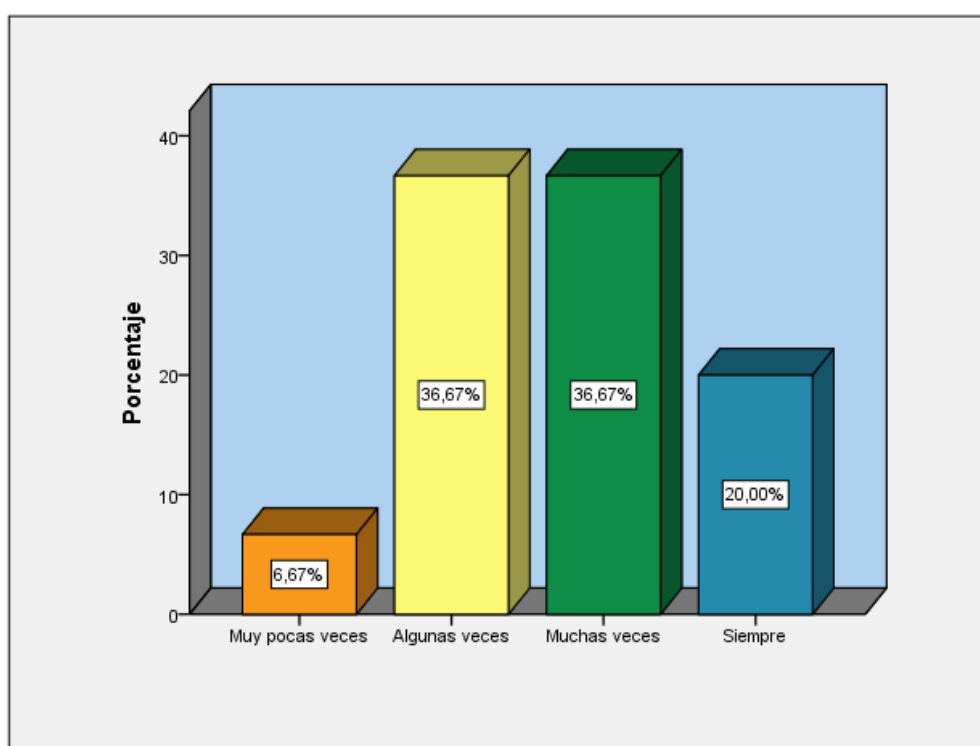


Figura 4: Representación porcentual de los factores motivacionales.

Se observó en la tabla 13 y figura 4, del total de 30 colaboradores que representan el 100%, el 36.67% (11 colaboradores) se encuentran en un nivel de algunas veces, el 36.67% (11 colaboradores) se encuentran en un nivel de muchas veces, el 20.00% (6 colaboradores) se encuentran en un nivel de siempre y el 6.67% (2 colaboradores) se encuentran en un nivel de muy pocas veces la motivación de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC Ica, Cañete 2021.

Estadística descriptiva de reconocimientos salariales

Tabla 14

Resultados descriptivos de reconocimientos salariales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	20,0	20,0	20,0
Muy pocas veces	13	43,3	43,3	63,3
Algunas veces	4	13,3	13,3	76,7
Muchas veces	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

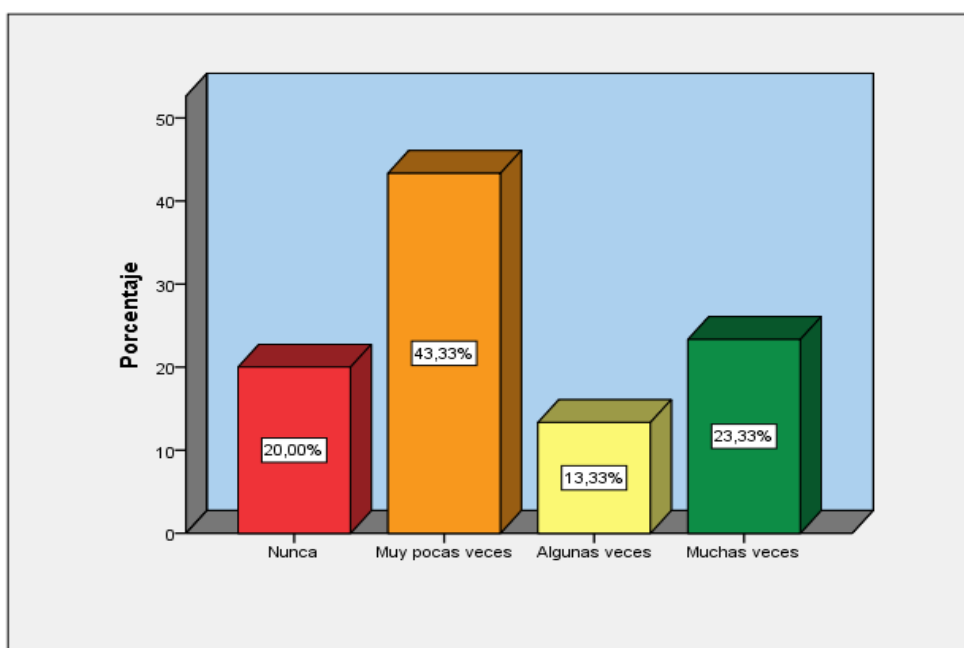


Figura 5: Representación porcentual de los reconocimientos salariales.

Se observó en la tabla 14 y figura 5, del total de 30 colaboradores que representan el 100%, el 20.00% (6 colaboradores) se encuentran en un nivel de nunca, el 43.33% (13 colaboradores) se encuentran en un nivel de muy pocas veces, el 13.33% (4 colaboradores) se encuentran en un nivel de algunas veces y el 23,33% (7 colaboradores) se encuentran en un nivel de muchas veces que sienten de los reconocimientos salariales de los colaboradores de la agencia San Vicente de la CMAC Ica, Cañete 2021.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Esta investigación realizó un análisis estadístico para comprobar la hipótesis por lo tanto las variables se verán involucrado para determinar este comportamiento será de distribución no paramétrica, Hernández et al. (2014)

Hipótesis de normalidad

- H_0 : La distribución estadística de la muestra es normal
- H_1 : La distribución estadística de la muestra no es normal

Decisión:

- Significación valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Significación valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 15

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,320	30	,000	,809	30	,000
Desempeño laboral	,384	30	,000	,696	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Determinando el tipo estadístico Shapiro-Wilk ya que la muestra es ≤ 30 , por otro lado, se ha podido verificar el Sig. El cual es 0,000 (menor de 0.05). En tal sentido, no existe una distribución normal, indicando de esta manera, que es no paramétrica, procediéndose así trabajar con la de Rho Spearman.

Al no presentar una distribución normal las variables objeto del presente estudio, es de carácter no paramétrico. Según Hernández et al. (2014), un estudio por pruebas de característica de tipo ordinal.

4.2.2 Prueba de hipótesis

Se evidenció el grado de correlación entre ambas hipótesis planteadas, dicha tabla permitió conocer el rango en el que se encuentra cada resultado a la hora de procesar la información en el software SPSS V25.

Tabla 16*Nivel de Coeficiente de correlación Rho Spearman*

Valor	Significado
-0.9 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.0 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva perfecta
+0.90 a +1.00	Correlación positiva muy perfecta

Según Mondragón (2014)

Prueba de hipótesis general

- H_0 : La motivación no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021.
- H_1 : La motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021

Nivel de significación:

- Si el valor significación es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor significación es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17*Prueba Correlacional de ambas variables*

		Correlaciones		
			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Mediante el análisis estadístico se halló una correlación $r=0.568$ entre la primera y segunda variable, mostrándonos que hubo una correlación positiva considerable;

el sig. bilateral = ,001 < 0,05. Sin embargo, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 de la investigación.

Prueba de hipótesis específicas

-Prueba de hipótesis específica entre condiciones laborales y desempeño laboral

- H_0 : Las condiciones laborales no se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021.
- H_1 : Las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021.

Nivel de significación

- Si el valor significación es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor significación es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18

Prueba de hipótesis de la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral.

Correlaciones				
			Condiciones laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Mediante el análisis estadístico se halló una correlación $r=0.631$ entre las condiciones laborales y la segunda variable, mostrándonos que hubo una correlación positiva considerable; el sig. bilateral = ,000 < 0,05. Sin embargo, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 de la investigación.

-Prueba de hipótesis específica entre factores motivacionales y desempeño laboral

- H_0 : Los factores motivacionales no se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021.
- H_1 : Los factores motivacionales se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021

Nivel de significación

- Si el valor significación es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor significación es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica de la dimensión factores motivacionales y la variable desempeño laboral.

Correlaciones				
			Factores Motivacionales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores Motivacionales	Coeficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,573**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Mediante el análisis estadístico se halló una correlación $r=0.573$ entre factores motivacionales y la segunda variable, mostrándonos que hubo una correlación positiva considerable; el sig. bilateral = ,001 < 0,05. Sin embargo, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 de la investigación.

-Prueba de hipótesis específica entre reconocimientos salariales y desempeño laboral

- H_0 : Los reconocimientos salariales no se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021.
- H_1 : Los reconocimientos salariales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021.

Nivel de significación:

- Si el valor significación es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor significación es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20

Prueba de hipótesis de la dimensión reconocimientos salariales y desempeño laboral

Correlaciones				
			Reconocimient os salariales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Reconocimientos salariales	Coefficiente de correlación	1,000	,375*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,375*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	30	30

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

Mediante el análisis estadístico se halló una correlación $r=0.375$ entre reconocimiento laborales y la segunda variable, mostrándonos que hubo una correlación positiva media; el sig. bilateral = $,041 < 0,05$. Sin embargo, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 de la investigación.

V. DISCUSIÓN

Por medio de la discusión de los resultados que se obtuvieron, se hizo una comparación de los trabajos que se dió a conocer en el presente estudio.

Según el objetivo general, demostrar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete, las respuestas que se obtuvieron según la tabla 17, tuvo un resultado de correlación positiva considerable ($\rho=0.568$) entre la primera y segunda variable; según los resultados comparados con la investigación de Granda (2019), titulada *“La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella, Agencia Bellavista Callao período 2018”*, teniendo como resultado que la primera variable tiene relación significativa en la segunda variable, con un coeficiente de correlación de ($\rho=0.690$). Con estos resultados se puede afirmar que ambos estudios coinciden en que la motivación tiene relación con el desempeño laboral, Además la motivación implementada permite mejorar el desempeño laboral en la entidad financiera para lograr sus metas. Además Bautista (2018), define que la motivación es importante para mantener las relaciones laborales apropiadas, ya que mejora el servicio de la calidad en el desempeño laboral de los colaboradores.

La principal finalidad, se identificó la interrelación entre las magnitudes condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021, dichas contrastaciones cuentan con una interrelación positiva considerable ($\rho=0.631$) entre condiciones laborales y la segunda variable, así mismo se realizó una comparación con la investigación de Rivera (2019), titulada *“Relación entre Motivación Laboral y Retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima 2018”*, teniendo como resultado ($\rho=0.669$) el cual significó que que ambas variables se relacionan de manera, quiere decir que coincide la relación entre las condiciones y el desempeño laboral, ya que de esta manera los cooperantes no tomen decisiones de renuncia voluntaria y a la vez se conserve un buen clima laboral dentro de la entidad. Por otro lado Cayetano (2015), recomendó algunos lineamientos que permitió la mejora continua de las condiciones laborales para el bienestar de los cooperadores y esto permitió que la entidad mejore su gestión del talento humano.

En la segunda meta particular, se identificó la interrelación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021, las respuestas que se obtuvieron en la tabla 19 tuvo como resultado una correlación positiva considerable ($\rho=0.573$) entre factores motivacionales y la segunda variable, datos que al ser comparados con Bobadilla (2016), en su estudio llamado "*Factores Motivacionales y desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo Abril-Octubre 2016*", su resultado obtenido por medio del ($\rho=0.60249$) que significó una moderada relación entre las dos variables, con estos resultados afirmamos que existe coincidencia entre los factores motivacionales y el desempeño laboral es importante porque nos llevó a encontrar recursos para lograr garantizar el desempeño profesional del personal; Huarez (2017), concluye que los factores motivacionales son el intercambio de dimensiones de investigación (desempeño laboral y reconocimientos) que conllevan al resultado de alcanzar los objetivos dentro de la organización.

Finalizando el tercer objetivo específico, se identificó la relación entre los reconocimientos salariales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021, las respuestas que se obtuvieron en la tabla 20, se obtuvo como resultado una correlación positiva media ($\rho=0.375$) entre los reconocimientos salariales y la segunda variable, se realizó una comparación con Narváez et al. (2018), quien en su estudio llamado "*Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC- Sullana , El Porvenir 2018*", quien evidencia que tuvo buenos resultados ($\rho=0.997$) que significó una correlación positiva alta de ambas variables, quiere decir que mientras más motivados se sientan los colaboradores ellos desempeñaran mejor su labor, con lo obtenido existe coincidencia, sin embargo se discrepa, ya que la correlación de nuestro tercer objetivo es media y la del antecedente es alta; además a mayor reconocimiento salarial mayor desempeño laboral se obtendrá por parte de los colaboradores, Zuñiga (2020), menciona que si se mejora las remuneraciones salariales se incrementa progresivamente la productividad laboral de los colaboradores en la organización.

VI. CONCLUSIONES

A continuación, los objetivos de nuestro estudio como resultado se mencionó las conclusiones.

El objetivo general, se logró determinar que existe una correlación positiva considerable entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC Ica, Cañete 2021, donde el nivel de significancia bilateral es de 0.001 y el coeficiente de correlación ($RS=0.568$), el cual demostró que dichas variables tienen relación proporcional; concluyendo que a mayor motivación expresada en otorgar las mejores condiciones laborales, factores motivacionales y reconocimientos salariales habrá un aumento en la productividad laboral, a su vez el talento humano logrará desarrollar mejor sus funciones en la Agencia San Vicente de la CMAC Ica.

En el primer objetivo específico, se identificó que existe una correlación positiva considerable entre condiciones laborales y desempeño laboral en los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC Ica, Cañete 2021, donde tuvo como nivel de significancia bilateral de 0.000 y el coeficiente de correlación ($RS=0.631$); demostrando que la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral tienen correlación directa; concluyendo que a mejores condiciones laborales, clima laboral y cultura organizacional mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de Agencia en estudio.

En el segundo objetivo, se logró identificar que existe una correlación positiva considerable entre los factores motivacionales y desempeño laboral en los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021, donde tuvo como nivel de significancia bilateral de 0.001 con un coeficiente de correlación de ($RS=0.573$), evidenciando que la dimensión factores motivacionales tiene correlación directa con el desempeño laboral; concluyendo que un ambiente agradable dentro de la Agencia y una buena comunicación entre las áreas, los colaboradores aumentarán su potencial y así el desempeño laboral.

En el tercer objetivo, se identificó que existe una correlación positiva media entre reconocimientos salariales y desempeño laboral en los colaboradores de la Agencia San Vicente de la CMAC de Ica, Cañete 2021, donde se obtuvo un nivel de significancia de 0.041 con un coeficiente de correlación de ($RS=0.375$), manifestando que los reconocimientos salariales y desempeño laboral tienen

correlación directa, concluyendo que a mayor retribución y aumento salarial existirá mayor incremento de desempeño laboral en la Agencia.

VII. RECOMENDACIONES

Nuestro estudio detalló las siguientes recomendaciones que a continuación se muestra.

Primero, encontrándose que existe una relación positiva considerable entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente CMAC Ica, Cañete 2021; por lo tanto, se sugiere seguir desarrollando capacitaciones e implementar estrategias de motivación a manera de potencializar el desempeño laboral de cada colaborador.

Segundo, hallándose una interrelación positiva moderada dentro de las condiciones laborales y el desempeño laboral de los cooperadores, se sugiere mantener un buen clima laboral, seguir preservando la cultura organizacional a fin de incrementar el desempeño laboral.

Tercero, encontrándose una relación que hay entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia, donde se sugiere que el talento humano se sienta comprometido con su labor para potenciar sus habilidades y así obtener resultados positivos.

Cuarto, hallándose los reconocimientos salariales y el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia, encontrándose una correlación positiva media, se sugiere aumentar la remuneración, los incentivos, bonos de productividad y brindar mayores oportunidades a los colaboradores ingresantes a la Agencia.

REFERENCIAS

- Arias, F. (Julio de 2012). *books Google*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=W5n0BgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Baena Paz, G. (2014). *Editorial Patria* . Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Ballesteros, R. (15 de Enero de 2020). *Ingenia*. Obtenido de <https://ingenia.es/actualidad/conocimiento/la-iniciativa-como-competencia-profesional/>
- Bautista Bautista, J. (2018). *repositorio uigv*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2883/TRAB.SUF.PR_OF_Jackeline%20Maribel%20Bautista%20Bautista.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bautista Bautista, J. (2018). *repositorio uigv*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2883/TRAB.SUF.PR_OF_Jackeline%20Maribel%20Bautista%20Bautista.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bizneo. (2 de marzo de 2020). *Bizneo*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Bobadilla. (2016). *repositorio.ecv.edu.pe*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2741/bobadilla_ae.pdf?sequence=1
- Bobadilla Asencio, E. (2016). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2741/bobadilla_ae.pdf?sequence=1
- Camacho, C. (2012). *Metodología de la investigación UNERG*. Obtenido de [https://metinvest.jimdofree.com/marco-metodol%C3%B3gico/#:~:text=s%2Fn\).- ,Muestra,75](https://metinvest.jimdofree.com/marco-metodol%C3%B3gico/#:~:text=s%2Fn).-,Muestra,75)
- Carrero, E. (2018). *Todosobretesis*. Obtenido de <https://todosobretesis.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Castillo, I. (05 de 2017). *El merchandising de gestión*. Obtenido de https://flameanalytics.com/wp-content/uploads/dlm_uploads/2017/05/Whitepaper-merchandising-de-gesti%C3%B3n.pdf
- Cayetano Saldaña , P. (2015). *Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/unitru/960>
- Ceolevel. (22 de junio de 2015). *Ceolevel*. Obtenido de <https://www.ceolevel.com/herzberg>

- Cerdán, A. g. (enero de 2018). *cognifit*. Obtenido de <https://blog.cognifit.com/es/importancia-motivacion/>
- Chiang Vega, M. M., & San Martin Neira, N. J. (2015). Analisis de la satisfaccion y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de talcahuano. *Ciencia & Trabajo*.
- Chiavenato. (2015). Obtenido de <http://motivacionempresarial2015unesr.blogspot.com/2015/11/motivacion-segun-autores.html>
- Corvo, H. (2018). Obtenido de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Delfina, L. D. (2017). Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Diario, G. (28 de abril de 2019). *por que los mejores empleados de una empresa pierden la motivacion*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mejores-empleados-empresa-pierden-motivacion-nnda-nnlt-265324-noticia/>
- Díaz, P. (26 de abril de 2017). Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824-noticia/?ref=gesr>
- Durand , L., & Romero, R. (2019). *repositorio*. Obtenido de repositorio: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV_FCE_308_Durand_Alvarez_2019.pdf
- Elisa, B. (2016). Obtenido de <https://sites.google.com/site/intervencionymotivacionsocial/home/motivar-segun/chiavenato>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- George Bermudez, A. M. (2015). Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3861/TG%20George%20Bermudez%20y%20Alejandra%20Mendoza.pdf?sequence=1>
- Gestión. (26 de abril de 2017). Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824-noticia/?ref=gesr>
- Gestión. (22 de mayo de 2017). Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/>
- Gestión. (26 de abril de 2017). *Empresas Peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente por que?* Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824-noticia/?ref=gesr>

- Gestión. (28 de abril de 2019). Porque los mejores empleados de una empresa pierden la motivación. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mejores-empleados-empresa-pierden-motivacion-nnda-nnlt-265324-noticia/>
- Gestión. (27 de febrero de 2020). Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/con-pocos-animos-5-pasos-para-recuperar-la-motivacion-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>
- Gestión, D. (2017). empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente por qué?
- Ghaffari, S. (17 de Mayo de 2017). *Ssrn*. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2969825
- Granda Sánchez, G. (2019). *La Motivación y el Desempeño laboral de los huacho*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%C3%81NCHEZ%2C%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granda Sánchez, G. (2019). *La Motivación y el Desempeño laboral de los huacho*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%C3%81NCHEZ%2C%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granda Sánchez, G. (2019). *Repositorio UNJFSC*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%C3%81NCHEZ%2C%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granda Sanchez, G. (2019). *repositorio.unjfsc*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%C3%81NCHEZ%2c%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). México.
- Hernández Sampieri, R. (4 de setiembre de 2017). *Investigación e innovación metodologica*. Obtenido de [http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Hern%C3%A1ndez%2C%20Fern%C3%A1ndez%20y%20Baptista,174\).&text=Poblaci%C3%B3n%20finita%3A%20cuando%20el%20n%C3%BAmero,de%20ense%C3%B1anza%2C%20o%20gru](http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Hern%C3%A1ndez%2C%20Fern%C3%A1ndez%20y%20Baptista,174).&text=Poblaci%C3%B3n%20finita%3A%20cuando%20el%20n%C3%BAmero,de%20ense%C3%B1anza%2C%20o%20gru)
- Huarez, M. A. (2017). *Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12652/Campos_HMA.pdf?sequence=1
- Jimeno Jimenez, E. (2018). *Repository*. Obtenido de repository: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8426/2/2018_revisi3n_sistem3tica_literatura.pdf

- Larousse, D. (s.f.). Obtenido de <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/motivation/52784>
- López, J. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estadistica-descriptiva.html#:~:text=La%20estad%C3%ADstica%20descriptiva%20es%20una,grandes%20ramas%20de%20la%20estad%C3%ADstica>.
- Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (diciembre de 2019). *Core*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf>
- Mata, L. (21 de mayo de 2019). *investigalia*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Mondragón. (2014). Obtenido de <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Munyua, K. (Noviembre de 2017). *Repository Uonbi*. Obtenido de <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/101671>
- Narváez. (2018). *repositorio*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27321/ascate_nw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Narváez. (2019). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27321?locale-attribute=es>
- Narváez, A. (2019). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27321/ascate_nw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T., & Monterola, C. (2017). *Scielo*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2010). Obtenido de <https://definicion.de/capacidad/>
- Reis, D. (9 de noviembre de 2018). *LUZ Planilhas Empresariales*. Obtenido de <https://us04web.zoom.us/j/79897515557?pwd=SFICUWNDbGJoVzIveVNtMkxuaTRYdz09>
- Riquelme, M. (2018). *web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/estadistica-inferencial-definicion-y-metodo/>
- Rivera Flores, N. (2019). *repositorio usil*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9072/1/2019_Rivera-Flores.pdf
- Rojas, A. (4 de setiembre de 2017). *Investigación e Innovación Metodológica*. Obtenido de [http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Hern%C3%A1ndez%2C%20Fern%C3%A1ndez%20y%20Baptista,174\).&text=Poblaci%C3%B3n%20finita%3A%20cuando%20el%20n%C3%BAmero,de%20ense%C3%Blanza%2C%20o%20gru](http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Hern%C3%A1ndez%2C%20Fern%C3%A1ndez%20y%20Baptista,174).&text=Poblaci%C3%B3n%20finita%3A%20cuando%20el%20n%C3%BAmero,de%20ense%C3%Blanza%2C%20o%20gru)
- RPP. (29 de noviembre de 2014). La motivación es el motor que impulsara la mejora de nuestra vida personal y profesional. *Importancia de la motivación en el trabajo, la*

familia y consigo mismo. Obtenido de <https://rpp.pe/lima/actualidad/importancia-de-la-motivacion-en-el-trabajo-la-familia-y-consigo-mismo-noticia-746550>

- Salas, D. (11 de Febrero de 2020). *Investigalia*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/seleccion-de-la-muestra-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Sanchez, L. (20 de ENERO de 2013). *EMPRENDE PYME.NET*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-motivacion.html>
- Santangelo, G. (2018). Liderazgo , Motivacion y eficiencia .La vinculacion entre estilos de liderazgo, la motivacion laboral y la eficiencia. *Gale Onefile*.
- Santos , G. (enero de 2017). *fcfm*. Obtenido de <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Sordo, A. I. (27 de ABRIL de 2020). *HUBSPOT*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>
- Torres Oré, J., & Quijate Fernández , P. (2019). *repositorio uma*. Obtenido de <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, A. C. (4 de Marzo de 2018). *GESTION* . Obtenido de <https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consisten-condiciones-136993-noticia/>
- Vargas Cordero, Z. (2009). La Investigacion Aplicada una forma de conocer las realidades con evidencias cientificas. *Educacion*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Viquez, R. (26 de Septiembre de 2017). Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.net/noticia/la-rs-reactiva-o-proactiva>
- Zuñiga Agüero, B. (2020). *repositorio.unjfsc*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3974/BRIAN%20CARLOS%20Z%20C%20A%20C%20I%20G%20A%20A%20G%20C%20C%20C%20E%20R%20O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización: Motivación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
V1: Motivación	Chiavenato (2015), Define a la motivación como el resultado de la causa y efecto entre el individuo y su zona de confort. Mucho depende de la situación que rodee el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo	La variable será medida en un cuestionario como instrumento. Y una observación directa como técnica de investigación. Así mismo con una escala de medición defendida por Rensis Likert.	Factores motivacionales	Realización	1-3	La escala de Rensis Likert
			Reconocimientos Salariales	Progreso Profesional	4-7	
				Bonos de productividad	8-10	
				Re categorización laboral	11-13	
			Condiciones laborales	Buena	14-15	
				Regular	16-17	
				Mala	18-19	

Matriz de operacionalización: Desempeño Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
V2: Desempeño Laboral	Corvo (2018), define que es la prueba que determina si una persona concreta bien su trabajo. Es analizado correctamente como parte de la psicología y la administración de personal, formando también parte de la gestión de talento humano.	La variable será medida en un cuestionario como instrumento. Y una observación directa como técnica de investigación. Así mismo con una escala de medición defendida por Rensis Likert.	Capacidad	Toma de decisiones	1-3	La escala de Rensis Likert
			Productividad	Resolución de problemas	4-6	
				Calidad	7-9	
				Volumen de ventas	10-11	
				Iniciativa	Trabajo en equipo	
	creatividad	16-19				

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA SAN VICENTE DE LA CAJA MUNICIPAL ICA, CAÑETE 2021

ESTIMADO COLABORADOR

Este cuestionario busca Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia San Vicente de la Caja Municipal Ica, Cañete.

INSTRUCCIONES

A continuación, le mostramos una serie de enunciados, léalo detenidamente y conteste todas las preguntas. El cuestionario es anónimo solo tiene fines académicos. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Trate de ser sincero en sus respuestas y utilice cualquiera de las escalas de estimación.

La escala de estimación posee valores de equivalencia de 1 al 5 que, a su vez indican el grado mayor o menor de satisfacción de la norma contenida en el instrumento de investigación. Para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

ESCALA	1	2	3	4	5
EQUIVALENCIA	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre

Para determinar la valoración, marque con un aspa (x) en uno de los casilleros, de acuerdo con la tabla de equivalencia:

I	FACTORES MOTIVACIONALES	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Aspira a otros cargos?					
2	¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades?					
3	¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la Agencia?					
4	¿Siente que toman en cuenta sus opiniones?					
5	¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior?					
6	¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?					
7	¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?					

II	RECONOCIMIENTOS SALARIALES	Escala de valoración

		1	2	3	4	5
8	¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles?					
9	¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la Agencia?					
10	¿Reconocen sus horas extras?					
11	¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?					
12	¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?					
13	¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo					

III	CONDICIONES LABORALES	Escala de valorización				
		1	2	3	4	5
14	¿Las relaciones de la Administración con los colaboradores tienden a ser agradables?					
15	¿ Existe buen clima laboral en la Agencia?					
16	¿ Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?					
17	¿ Si te brindan una meta te esfuerzas por alcanzarlo?					
18	¿Si se equivoca, es apoyado por sus superiores?					
19	¿Existe mucha presión laboral?					

IV	CAPACIDAD	Escala de valorización				
		1	2	3	4	5
20	¿Acierta en sus decisiones a la hora de resolver un problema?					
21	¿Suele tomar una decisión previa consulta y coordinación con su Supervisor ?					

22	¿Existe empowerment a la hora de tomar una decisión en las operaciones?					
23	¿Tiene capacidad para la resolución de problemas?					
24	¿Resuelve los problemas con eficiencia?					
25	¿En los conflictos de trabajo; tiene una actitud conciliadora?					

V	PRODUCTIVIDAD	Escala de valorización				
		1	2	3	4	5
26	¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?					
27	¿El trato con los Usuarios es cortés?					
28	¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?					
29	¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida?					
30	¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?					

VI	INICIATIVA	Escala de valorización				
		1	2	3	4	5
31	¿Existe un ambiente de colaboración en la Agencia?					
32	¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?					
33	¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
34	¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo? ¿Le gusta cooperar?					
35	¿Busca llevar a la práctica sus ideas?					
36	¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas?					
37	¿Posee un ambiente propicio para generar ideas?					

38	¿ Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?					
----	--	--	--	--	--	--

Muchas Gracias.

Anexo 4: Validez y confiabilidad del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES GARDENAS MIGUEL
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: ERIKA MELISSA FLORES QUISPE- YATACO ROJAS LUIS ANDERSON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					91
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					94
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					91
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					91
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						93%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: MOTIVACIÓN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

93%

Lima, 23 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: **Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL**
 1.2. Cargo e institución donde labora: **Docente a Tiempo Completo - UCV**
 1.3. Especialidad del experto: **INVESTIGACIÓN**
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario**
 1.5. Autor del instrumento: **FLORES QUISPE ERIKA MELISSA- YATACO ROJAS LUIS ANDERSON**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muybuena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

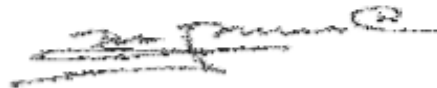
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

Lima, 23 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor(es) del instrumento: FLORES QUISEP ERIKA MELISSA,
YATACO ROJAS LUIS ANDERSON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					93
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					92
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: MOTIVACIÓN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

92%

Lima, 23 de abril del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor(es) del instrumento: FLORES QUISEP ERIKA MELISSA,
 YATACO ROJAS LUIS ANDERSON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					94
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					92
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITE N	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

92%

Lima, 23 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ALÓNSO LÓPEZ ALFREDO
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: FLORES QUISPE ERIKA MELISSA,
 YATACO ROJAS LUIS ANDERSON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: MOTIVACIÓN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Lima, 23 de abril de 2021



Firma de experto Informante
DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ALONSO LÓPEZ ALFREDO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: FLORES QUIRPE ERIKA MELISSA,
 YATACO ROJAS LUIS ANDERSON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

III. INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
FERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Lima, 23 de abril de 2021



Firma de experto informante
DNI N° 08814139

Anexo 5 Autorización de aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”.

ASUNTO: Solicito Permiso para realizar trabajo de investigación de Tesis.

SEÑOR:

Daniel Tang Bocanegra

ADMINISTRADOR Agencia San Vicente – Caja Municipal Ica

Es grato dirigimos a usted a fin de saludarlo y a manifestarle lo siguiente:

Yo, YATACO ROJAS LUIS ANDERSON ,identificado con DNI 70891701, con domicilio en Urb.Libertad Mz E Lote 07 y FLORES QUISPE ERIKA MELISSA, identificada con DNI 47523200 con domicilio en Av. Miguel Grau 307. Ante usted respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales, solicitamos a Ud. El permiso para realizar nuestro trabajo de investigación de tesis en dicha Institución que es en la Agencia San Vicente – Caja Municipal Ica sobre "MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA SAN VICENTE-CAJA MUNICIPAL ICA " para obtener el grado de licenciado en Administración.

Todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privado. Además los datos entregados serán absolutamente confidenciales y solo se utilizarán para los fines de la investigación. El responsable de esto en calidad de custodio de los datos, ya que se tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos y el resguardo de la información registrada

POR LO EXPUESTO:

Rogamos a usted acceder a nuestra solicitud.

ERIKA FLORES QUISPE
DNI: 47523200

LUIS YATACO ROJAS
DNI 70891701

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Señores:
FLORES QUISPE ERIKA MELISSA
YATACO ROJAS LUIS ANDERSON
Universidad César Vallejo

De acuerdo con la solicitud enviada por ustedes le informamos que la Agencia San Vicente- Caja Municipal de Ica- Cañete está dispuesta a colaborar con la investigación de tesis brindando información general, mas no detallada de información contable, financiera y otros como son los libros y documentos que a nuestro criterio y políticas son confidenciales.

Cordialmente


CAJA MUNICIPAL DE ICA S.A.
Luis Bocanegra
Lic. Administrador de Agencia

Cañete 08 de Junio del 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del asesor

Yo, CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA SAN VICENTE DE LA CAJA MUNICIPAL DE ICA, CAÑETE 2021; del (los) autor(es) YATACO ROJAS LUIS ANDERSON y FLORES QUISPE ERIKA MELISSA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis 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, 12 de junio de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID: 0000-0003-1317-0006	