



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Administración

TESIS

**FACTORES MOTIVACIONALES Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA
MUNICIPAL DE ICA - AGENCIA SAN ISIDRO, 2017**

Presentada por:

Bach. Laura Cristina Silvia Iglesias Gereda

**Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ICA - PERÚ

2017

**FACTORES MOTIVACIONALES Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA
MUNICIPAL DE ICA - AGENCIA SAN ISIDRO, 2017**

DEDICATORIA

A mis padres Michel y Lorena, por hacer de mí quien soy ahora. Por su amor, por su ejemplo, por su dedicación, y por su tiempo conmigo.

A Libni, por el invaluable soporte que significó en mi formación profesional.

A cada una de las personas que me ofrecieron palabras de aliento y tuvieron gestos de apoyo que me ayudaron a llegar aquí.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme y acompañar cada instante de mi vida y convertirme en mejor persona.

A la Universidad Alas Peruanas que me cobijó y brindó una excelente formación profesional.

A la Coordinadora de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica por brindarme el apoyo para el desarrollo del presente estudio de investigación.

Al Dr. David Moises Chire Salas por sus consejos y apoyo en el proceso de elaboración del trabajo de investigación.

Al Administrador Franklin Espinoza de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro por brindarme las facilidades para culminar exitosamente el estudio de investigación.

A los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, por participar desinteresadamente en el desarrollo de los instrumentos de investigación.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Factores motivacionales y desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - sede San Isidro, 2017, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica, sede San Isidro, 2017.

La investigación es de tipo No experimental con diseño descriptivo correlacional, con una población de 30 colaboradores de la Caja Municipal de Ica, sede San Isidro. Se consideró para la muestra la misma cantidad de la población, empleando el muestreo censal. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y los instrumentos escala de factores motivacionales y el cuestionario sobre desempeño laboral con una confiabilidad alfa de Cronbach de 0.94 y 0.81 respectivamente.

Los resultados demuestran que existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica, sede San Isidro, 2017; obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,634$ entre los factores motivacionales y desempeño laboral, alcanzando un valor de T calculado de 4,34 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que indica la aceptación de la hipótesis alterna.

También se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores, según resultado r de Pearson = 0,508; y del mismo modo se comprobó que existe relación significativa entre la dimensión motivación intrínseca y el desempeño laboral $r = 0,675$.

Palabras Clave: Factores motivacionales, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The present research entitled: Motivational factors and work performance in the employees of the Caja Municipal de Ica - San Isidro campus, 2017, had the purpose of determining the relationship between the motivational factors and the work performance of the employees of the Caja Municipal de Ica, San Isidro headquarters, 2017.

The research is of the Non-experimental type with descriptive correlational design, with a population of 30 employees of the Caja Municipal de Ica, San Isidro headquarters. The same amount of the population was considered for the sample, using census sampling. To collect the data, the survey technique and the scale of motivational factors instruments and the questionnaire on labor performance with a Cronbach's alpha reliability of 0.94 and 0.81 respectively were applied.

The results show that there is a significant relationship between the motivational factors and the work performance of the employees of the Caja Municipal de Ica, San Isidro headquarters, 2017; obtaining a Pearson correlation coefficient of $r = 0.634$ between the motivational factors and work performance, reaching a calculated T value of 4.34 obtained through the Student's T test of Correlation test that indicates the acceptance of the alternative hypothesis.

It is also evident that there is a significant relationship between the extrinsic motivation dimension and the work performance of the collaborators, according to Pearson's r result = 0.508; and in the same way it was verified that there is a significant relationship between the intrinsic motivation dimension and the labor performance $r = 0.675$.

Keywords: Motivational factors, work performance.

ÍNDICE

TITULO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudio.....	5
1.5. Limitaciones de la investigación	5
CAPÍTULO II	6
2.1. Antecedentes del estudio	6
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes locales.....	11
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Factores motivacionales	13
2.2.2. Desempeño laboral.....	32
2.3. Definición de términos	40
2.4. Hipótesis.....	45
2.4.1. Hipótesis general	45
2.4.2. Hipótesis específicas	45
2.5. Variables	45
2.5.1. Definición conceptual de las variables	45
2.5.2. Definición operacional de las variables.....	46
2.5.3. Operacionalización de las variables	47
CAPÍTULO III	50
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	50
3.1.1. Tipo de investigación	50
3.1.2. Nivel de investigación	50
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	51
3.3. Población y muestra	52

3.3.1.	Población.....	52
3.3.2.	Muestra.....	52
3.4.	Técnica e instrumentos para la recolección de datos.....	53
3.4.1.	Técnicas para recolección de datos	53
3.4.2.	Instrumentos para recolección de datos	53
3.5.	Validación y confiabilidad del instrumento.....	54
3.5.1.	Validez del instrumento.....	54
3.5.2.	Confiabilidad del instrumento.....	54
3.5.3.	Validez y confiabilidad del test sobre factores motivacionales.....	55
3.5.4.	Validez y confiabilidad del cuestionario sobre desempeño laboral	56
3.6.	Plan de recolección y procesamiento de datos	56
CAPÍTULO IV.....		58
4.1.	Análisis de tablas y gráficos	58
4.1.1.	Resultados obtenidos de la aplicación del test sobre factores motivacionales	58
4.1.2.	Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre desempeño laboral	66
4.2.	Prueba de hipótesis.....	73
4.2.1.	Prueba de hipótesis específica 1	73
4.2.2.	Prueba de hipótesis específica 2	75
4.2.3.	Prueba de hipótesis general	77
CAPÍTULO V.....		79
CONCLUSIONES		82
RECOMENDACIONES		83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		84
ANEXOS		89

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS

Tabla 1: Descriptivo de los Factores Motivacionales en los colaboradores de la Caja Municipal Ica	60
Tabla 2: Descriptivo de la Motivación Extrínseca en los colaboradores de la Caja Municipal Ica	62
Tabla 3: Descriptivo de la Motivación Intrínseca en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica	64
Tabla 4: Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Caja Municipal Ica - Agencia San Isidro	67
Tabla 5: Indicadores de Habilidad para Aprender en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro	69
Tabla 6: Indicadores de Calidad de Trabajo en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro.....	71

GRÁFICOS

Gráfico 1: Descriptivo de los Factores Motivacionales en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica	61
Gráfico 2: Descriptivo de la Motivación Extrínseca en los colaboradores de la Caja Municipal Ica	63
Gráfico 3: Descriptivo de la Motivación Intrínseca en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica	65
Gráfico 4: Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro.	68
Gráfico 5: Indicadores de Habilidad para Aprender en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro.	70
Gráfico 6: Indicadores de Calidad de Trabajo en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica – Agencia San Isidro	72

INTRODUCCIÓN

La motivación en la actualidad es un tema de gran importancia para las organizaciones, la buena aplicación puede ayudar a que los colaboradores sean más productivos, es decir tiene un efecto positivo en el desempeño laboral que conlleva a mayores y mejores resultados.

Es necesario recordar su relevancia en el buen desempeño de los colaboradores, ya que la misma lleva a que el individuo actúe en función de los objetivos establecidos y metas que la organización pretende alcanzar y así obtener grandes beneficios.

El desempeño laboral de los colaboradores se refleja en la calidad de actividades asignadas a su trabajo, depende además de la forma y la manera que los trabajadores de una empresa se sientan motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y lleguen a alcanzar sus objetivos y metas (Sum, 2015).

Durante esta investigación se comprobó la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

En tal sentido el presente Informe de investigación se desarrolla teniendo en cuenta los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I, se realizó la descripción del planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos, y la justificación de la presente investigación.

CAPÍTULO II, se detalla el marco teórico, antecedentes, bases teóricas, hipótesis, definición de términos, identificación de variables y la definición conceptual y operativa de variables e indicadores.

CAPÍTULO III, corresponde a la metodología de investigación, tipo de la investigación, el nivel de la investigación, la descripción del ámbito de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procedimiento de recolección de datos.

CAPÍTULO IV, corresponde al proceso de contraste del sistema de hipótesis a partir de los resultados obtenidos, en este capítulo se muestra el análisis e interpretación de los resultados.

CAPÍTULO V, corresponde a la discusión de los resultados a partir del análisis entre los resultados obtenidos, con los trabajos previos y las teorías que sostienen al presente estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En toda organización, el aporte humano es reconocido como un elemento de vital importancia, debido a que el despliegue de las habilidades, conocimientos y actitudes de los colaboradores hacen que la organización o empresa logre los objetivos planteados. Diversos autores señalan la importancia de los recursos humanos en las empresas al señalar que “constituyen el activo más valioso de toda organización, movilizándolo los recursos tangibles e intangibles, haciendo funcionar el ciclo operativo y estableciendo las relaciones que permiten a la organización lograr sus objetivos” (D’Alessio, 2008; Robins & Coulter, 2005). Si se quiere lograr un desempeño laboral satisfactorio del personal, las organizaciones deben contar con colaboradores comprometidos con la exigencia de este mundo en constante cambio.

Las empresas e instituciones públicas o privadas sufren diversos problemas relacionados con el desempeño laboral, el acondicionamiento de sus necesidades y las organizaciones, todo ello dentro de un marco de mecanismos que éstas proporcionan para lograr un grado de motivación adecuado a un desempeño laboral favorable, exitoso y productivo (Serrano, 2016).

Las empresas se han visto en la necesidad de diseñar mecanismos que motiven al colaborador a fortalecer o mejorar su desempeño laboral. La creciente importancia de la productividad y la competitividad laboral, ha obligado a las empresas, organismos públicos y privados a asumir el compromiso de mejorar continuamente su recurso humano. Respecto a esta necesidad, Ramírez et al. (2008) señala que: “Es esencial que la empresa logre que el personal, que en ella labore, se encuentre adecuadamente motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales. En la actualidad, uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo (p. 146).

Aunque las organizaciones cuenten con una serie de técnicas, procesos de reclutamiento y retención del personal, esta no garantiza la calidad y productividad del colaborador, si los mismos no se encuentran debidamente motivados. Muchas veces se piensa que la solución para motivar al personal es incrementar los sueldos. Sin embargo, esta medida no logra alcanzar los resultados esperados. Las formas de reconocimiento no económicas, en general son más efectivas que las económicas, según lo señala Nelson & Spitzer (2003).

Por otro lado, Herzberg, Mausner y Snyderman (1959, citados por González, 2001) sostienen: Unas deficientes condiciones de trabajo, una mala administración de la empresa y un erróneo estilo de dirección determinarán normalmente insatisfacción en el trabajo. Una buena política, administración, modo de dirección o condiciones de trabajo no determinarán por sí mismos satisfacción. Contrariamente, el reconocimiento, logro, trabajo interesante, responsabilidad y promoción determinan satisfacción en el trabajo, mientras que su ausencia conduce con poca frecuencia a la satisfacción (p. 65-66).

En otras palabras, aquellos factores que determinan la satisfacción en el trabajo son diferentes a los que producen insatisfacción (Herzberg, 2003). Los factores determinantes de gran satisfacción, denominados por Herzberg et al. (1959) factores motivadores, se encuentran fundamentados en el contenido en sí del trabajo, mientras que los factores que producen insatisfacción, denominados por Herzberg et al. (1959) factores de higiene, se refieren a las condiciones en que se realiza el trabajo.

En el ámbito local, respecto a problemas del desempeño laboral, se observa en las empresas una serie de conductas desfavorables como el poco sentido de pertenencia para con la institución; es decir, solo se limitan a cumplir con su horario de trabajo sin participar en actividades programadas por la institución o, si es que lo hacen, estas son desarrolladas sin ninguna satisfacción. Es conveniente entender que el desempeño laboral está sujeto a diferentes factores, que pueden ser factores motivacionales, ampliamente conocidos, o la existencia de fuerzas ambientales que puedan estar incidiendo en el desempeño. Cuando son ambientales, muchas veces pueden ser considerados como pretextos para excusar la baja producción del trabajador, otros factores como las malas condiciones de trabajo, los equipos defectuosos, la falta de cooperación, una supervisión defectuosa, e información insuficiente obstaculiza el verdadero rendimiento del trabajador.

Debido a los argumentos señalados se pretende, en este estudio, conocer en qué medida los factores motivacionales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica – Agencia San Isidro.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017?
- ¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

- Identificar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En su relevancia social, esta investigación se justifica porque se está considerando dos variables que juegan un papel importante en el desarrollo y funcionamiento de una empresa, ya que en la actualidad se requiere de Gerentes conscientes de su labor en la entidad y de Colaboradores comprometidos con el quehacer cotidiano.

El cuanto a su valor teórico, va a contribuir en el conocimiento de los factores motivacionales y en el desempeño laboral de los colaboradores. Asimismo, servirá como material de consulta para posteriores trabajos de investigación.

La importancia metodológica de esta investigación proporciona una ruta metodológica que otros investigadores podrán seguir para realizar nuevas investigaciones de mayor alcance y profundidad.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Limitaciones bibliográficas, ya que en las universidades y bibliotecas de la localidad no se cuenta con información actualizada de la variable Factores Motivacionales y del Desempeño Laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Sum, M. (2015) presenta la Tesis de Grado titulada Motivación y desempeño laboral en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

El tipo de investigación empleado es descriptivo. A una muestra conformada por 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos, se les aplicó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado de desempeño laboral que tienen los colaboradores. Los resultados obtenidos determinan que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

Olvera, Y. (2013) presenta la Tesis de Grado titulada Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos en la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

El estudio utilizado es mixto. Como instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario CMT (Cuestionario de Motivación para el Trabajo) a la población objeto de estudio compuesta por 38 empleados. Entre las conclusiones se determinan que los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el salario que es un factor extrínseco, y el reconocimiento que es un motivador intrínseco. El medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani.

Delgado, M. y Di, A. (2010), en su Tesis titulada: “La Motivación Laboral y su incidencia en el Desempeño Organizacional: Un Estudio de Caso”. Caracas-Venezuela, para optar por el grado académico de licenciada en educación con Mención en desarrollo de los recursos humanos, llegaron a las siguientes conclusiones:

La motivación laboral es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Lo cierto es que los directivos de la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A.” no se han percatado de la importancia de esto y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta al talento humano. También se concluye que la retribución económica ha dejado de ser el elemento principal a tener en cuenta a la hora de seleccionar un motivador dejando paso a otras consideraciones como la estabilidad y seguridad en el empleo, el ambiente laboral, el reconocimiento por el trabajo desempeñado y las posibilidades de alguna promoción.

Jaén Díaz, M. (2010) presentó su tesis titulada “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales”, para optar el grado de doctor.

La primera de nuestras hipótesis establecía la existencia de relación positiva y significativa entre las puntuaciones en motivación y la evaluación del rendimiento, es decir, que los individuos que obtuviesen puntuaciones más altas en motivación tendrían un mejor rendimiento general en el trabajo. De manera más concreta, predecíamos que a mayores puntuaciones en el nivel de Ejecución de los distintos motivos, mejores evaluaciones del rendimiento obtendrían los trabajadores.

Urdaneta, F. (2009) presenta su investigación titulada Desempeño laboral y calidad del servicio en la Banca Universal Privada del Municipio Maracaibo, Venezuela.

El tipo de investigación en ésta tesis inédita en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín es correlacional, descriptiva, y el diseño no experimental transaccional descriptivo. La población estuvo conformada por 7068 empleados de los cinco principales bancos y la muestra por 50 sujetos, a los cuales se les aplicó un cuestionario diseñado bajo el modelo de la escala de actitudes de Likert, con un total de 51 ítems, los cuales determinaron como resultado que existe una correlación significativa entre ambas variables, ya que a medida que exista un mejor desempeño laboral, los empleados ofrecen una mejor calidad del servicio. Este aspecto permitió recomendar que la capacitación sea una de las herramientas básicas para ofrecer un servicio de calidad.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Serrano, K. (2016) presenta la Tesis de Grado titulada Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabaylo en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 104 participantes. Se realizó una encuesta que mide las dos variables y se obtuvo como resultado: apreciar la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Factores Motivacionales con la variable Rendimiento Laboral, los resultados indican que existe un 97.7 % de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. De acuerdo a la tabla de valores de χ^2 , la correlación encontrada = 3,1052 para la correlación respectivamente, con lo que se valida la hipótesis alterna que sugiere que “Los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”, validándola.

Sulca, G. (2015) presenta su Tesis de Maestría titulada Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

En ésta tesis estudia a la División Policial - 1 Lima Cercado (Región Policial Lima), en la sección de Investigación Criminal de las 10 comisarías, cuya problemática general son los bajos niveles de motivación y la escasa efectividad de los servicios prestados. De los 120 efectivos policiales que laboran se ha extraído una muestra No Probabilística de tipo intencionada de 93

personas utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados demuestran que hay relación directa entre los indicadores Factor Motivador y Factor Higiene con los indicadores Procesos Operativos y Procesos Administrativos.

Ortega, C. (2015) presenta la Tesis de Grado titulada Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en la Universidades Tecnológicas Privadas de Lima. Tesis de Grado de Maestría en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Mediante un tipo de investigación correlacional y diseño no experimental se aplicó a una muestra de 161 trabajadores administrativos, seleccionados mediante muestreo aleatorio, dos instrumentos: la escala de clima organizacional de Sonia Palma y una escala de desempeño laboral. Se llegó a las siguientes conclusiones: existe correlación directa, positiva y significativa entre las competencias laborales y el clima organizacional, así como entre todas y cada una de las dimensiones de las competencias laborales con el clima organizacional: (p-valor < 0.001).

Vargas, S. (2013), Tesis titulada: “Impacto de la Motivación y el Liderazgo en el Rendimiento Laboral en una Empresa de Servicios de Lima Metropolitana”, Lima, para optar por el grado académico de Magister en Administración.

La hipótesis general planteaba que existía una relación significativa entre la motivación y el liderazgo con el rendimiento laboral. Para comprobar las hipótesis se asumió un diseño descriptivo correlacional aplicándose la correlación producto-momento de Pearson a un nivel de significación de p: 0.05. Se encontró correlaciones positivas y significativas entre la

motivación en sus tres modalidades (motivación de logro, afiliación y poder) con el rendimiento laboral, y entre el liderazgo con el rendimiento laboral de los trabajadores.

Los resultados obtenidos comprobaron que la motivación y el liderazgo se relacionan positivamente con el rendimiento laboral. Esto implica que al incrementarse los niveles de la motivación se incrementan correlativamente el rendimiento laboral. Igualmente, al incrementarse los niveles de liderazgo aumenta el rendimiento laboral de los trabajadores. De este modo se comprobaron las hipótesis planteadas. El estudio comprobó las presunciones teóricas sobre la influencia de la motivación y el liderazgo sobre el desempeño laboral del trabajador. Los resultados coinciden con otras investigaciones sobre el tema lo que corrobora nuestros hallazgos.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Chire, D. (2015) presenta la Tesis Doctoral titulada Motivación de logro y su incidencia en la competencia profesional de los docentes de la institución educativa – Ica en la Universidad César Vallejo, Ica.

La investigación es un estudio de tipo correlacional explicativo, con un diseño transeccional correlacional causal. La muestra estuvo integrada por 110 docentes de la institución educativa “San Luis Gonzaga” de Ica, 2015. Los datos relacionados con las variables Motivación de logro y Competencia profesional, con sus respectivas dimensiones, se obtuvieron mediante la aplicación de encuestas con sus cuestionarios respectivos. La investigación llegó a determinar que existe influencia significativa ($p < 0.01$) de la Motivación de logro en la Competencia profesional en los docentes de la institución

educativa “San Luis Gonzaga” de Ica, 2015, cuyos valores generales son: $r=,770^{**}$ y $r^2= ,623^{**}$.

Bernaola, J. y otros (2014) presenta su estudio de investigación titulado “Influencia de la motivación laboral en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Salas Guadalupe – 2014”.

Se realizó con la finalidad de conocer y explicar la influencia de la motivación laboral que tiene en la gestión administración de la Municipalidad Distrital de Salas – Guadalupe, y al mismo tiempo se propone alternativas de solución para el sector y que siga mejorando en concordancia con la visión y misión de la organización. En la actualidad la motivación es un elemento importante en la administración de todos los recursos. Se ha constatado que la motivación laboral si influye directamente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Salas – Guadalupe – 2014. La motivación como factor principal de los estados de ánimo de las personas si influye en el ambiente laboral de la Municipalidad Distrital de Salas – Guadalupe. Las políticas administrativas de la Municipalidad Distrital de Salas – Guadalupe debe ser motivada por un buen ambiente laboral.

Paredes, S. (2014) presenta la Tesis de Grado titulada Motivación intrínseca y el clima organizacional de los docentes del nivel superior no universitario, Ica – 2014 en la Universidad César Vallejo, Ica.

El tipo de investigación es de carácter descriptivo - No experimental, con diseño correlacional, con una población de 60 docentes, quedando conformada la muestra en 52 profesores a través del muestreo probabilístico. Se utilizó dos instrumentos para la recolección de datos: un cuestionario sobre motivación

intrínseca y un cuestionario sobre clima organizacional. Las conclusiones a las que arriba la investigación determina que existe una relación significativa de $r= 0.949$ entre la motivación intrínseca y el clima organizacional de los docentes del Instituto Superior Tecnológico “Catalina Buendía de Pecho” de Ica.

Ramírez, A. y otros (2014) presentó su proyecto de investigación titulado “La Motivación Laboral y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Parcona- Ica: 2014-2015”, el cual tiene las siguientes conclusiones:

Actualmente los jefes de las distintas Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Parcona, no utilizan los factores de la Motivación Laboral para mejorar la Gestión Administrativa. De acuerdo a los resultados obtenidos, el 80.27% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Parcona, manifestaron que no están satisfechos con el salario que están percibiendo y el 47.11% de los colaboradores manifestaron que hace poco tiempo atrás que la Municipalidad Distrital de Parcona está cumpliendo con las Prestaciones de Salud.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. FACTORES MOTIVACIONALES

Los factores motivacionales, según Herzberg (1959) en su teoría de los factores, identifica dos factores que influyen en la motivación: factor higiénico y factor motivacional. El primero se puede considerar como el ámbito o contexto del trabajo (antecedente) y el segundo, como el contenido del trabajo (consecuente).

Los factores motivacionales o factores intrínsecos están relacionados con el contenido del cargo o con la naturaleza de las tareas. Están bajo el control del individuo y abarcan el trabajo en sí, realización personal, reconocimiento, progreso profesional y responsabilidad. Estos factores dependen de la naturaleza de las tareas ejecutadas.

Tradicionalmente, las tareas se han definido y distribuido con la única preocupación de atender los principios de eficiencia y economía, sin tener en cuenta los componentes de desafío y oportunidad para la creatividad y la significación psicológica del individuo que las ejecuta. Con este enfoque mecanicista, las tareas pasaron a crear un efecto de “desmotivación” y, como resultado la apatía y el desinterés del individuo ya que sólo le ofrecen un lugar decente para trabajar. El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento es más profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos provocan satisfacción; cuando son precarios solo evitan la insatisfacción, y por eso Herzberg les llama factores de satisfacción.

Para que los factores motivacionales sean siempre estimulantes y excitantes hasta el punto de crear medios de satisfacción de las necesidades elevadas, Herzberg propone el enriquecimiento del cargo. Este enriquecimiento trae efectos deseables como el aumento de la motivación y la productividad, así como la reducción del ausentismo y la rotación personal.

2.2.1.1. LA MOTIVACIÓN

La motivación viene de la palabra motivo. Motivo se refiere algunas veces a algo que no puede ser directamente observado. Los motivos o impulsos

pueden ser primordialmente innatos en su naturaleza o aprendidos pero, cualquiera sea su origen, cuando son despertados inicia una actividad dirigida hacia determinados fines e incentivos que han sido relacionados con los motivos particulares comprendidos a través del aprendizaje. Algunos motivos también desempeñan alguna función de indicación que influye en la dirección de la actividad (Paucar, 2010, p. 31).

Desde el ámbito psicológico, “Es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (Roussel, 2000, p. 5).

Por su parte, Salazzati (1991) sostiene que el desencadenante de la motivación, “Es el proceso por el cual la necesidad insatisfecha de una persona genera energía y dirección hacia cierto objetivo cuyo logro se supone habrá de satisfacer la necesidad”.

Para Goleman (1999) “Es el flujo que de por sí es un placer. Son las actividades que nos gustan, nos atraen porque al realizarlas entramos en flujo”.

La motivación significa hacer un esfuerzo para alcanzar resultados. El esfuerzo es resultado de una fuerza que surge del interior de la persona. No obstante, el administrador, el líder de un equipo o del grupo puede ser muy útil para activar dicha fuerza. (Dubrín, 2000)

La motivación está basada en supuestos, los cuales Stoner (1996) lo describe de la siguiente manera:

- a) Se presupone que la motivación es buena, se nos enseña en diferentes circunstancias que uno no se puede sentir bien respecto a sí mismo si no está motivado.
- b) La motivación es un factor entre varios, que interviene en el desempeño personal. También son importantes otros factores como la capacidad, los recursos y las condiciones para el desempeño.
- c) La motivación y la práctica motivacional se refieren a procesos que, en realidad, jamás acaban; se basan en el supuesto de que la motivación se puede escapar con el tiempo y es necesario reponerla periódicamente.
- d) La motivación es un instrumento que permite a los gerentes ordenar las relaciones laborales en las organizaciones. Si las organizaciones saben que mueven a las personas que trabajan para ellos, pueden adoptar las asignaciones y recompensas laborales lo que hace que estas personas funcionen. Todos estos supuestos constituyen la base de la explicación de la evolución de la teoría de la motivación.

En el campo administrativo, según Taylor (1979), se observa que los gerentes entendían mejor el

trabajo que los trabajadores quienes, en esencia, eran holgazanes y sólo podían ser motivados mediante dinero. En este modelo tradicional se esperaba que los trabajadores aceptaran la autoridad de los gerentes a cambio de salarios elevados, pero este modelo era criticado por simplificar demasiado la motivación, en este caso por el factor económico. Los Gerentes determinaban cuál era la forma más eficiente de ejecutar tareas repetitivas y después motivaban a los trabajadores mediante un sistema de incentivos salariales; cuanto más producían los trabajadores, tanto más ganaban.

Desde la perspectiva de Mayo (1977), en su libro sobre Teoría de las Relaciones Humanas, los gerentes pueden motivar a los empleados reconociendo sus necesidades sociales y haciendo que se sientan útiles e importantes, pues el aburrimiento y la repetición de muchas tareas disminuían la motivación, mientras que los contactos sociales servían para crear motivación y sostenerla.

Sin embargo, ésta teoría simplificaba la motivación sólo en las relaciones humanas. Se esperaba que los trabajadores aceptaran la autoridad de los gerentes porque los supervisores los trataban en forma considerada y les permitían influir en la situación laboral.

En conclusión, se puede definir que la motivación es un estado psicológico que existe siempre que fuerzas internas, externas o ambas desencadenan, dirigen o mantienen

comportamientos orientados a los objetivos (Paucar, 2010).

Conocer qué es lo que motiva a los empleados es una interrogante importante que ha generado interés desde hace mucho tiempo para gerentes e investigadores por igual” (Herzberg, 1959)

2.2.1.2. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

a) Teoría de la motivación según Maslow.

En el modelo de la Jerarquía, Maslow, psicólogo Estadounidense nacido en 1908, desarrolló una interesante teoría de la Personalidad, en la que desarrolla, entre otros aspectos, la teoría de la Motivación, cuyo más representativo ícono es la pirámide de Maslow, en ella propuso una estratificación de las necesidades en cinco niveles jerarquizados de forma que el individuo debe satisfacer cada nivel.

El primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo, llamadas también necesidades fisiológicas como comer, beber y dormir; laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas.

El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad, en el aspecto laboral equivale a las condiciones de seguridad laboral, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario superior al mínimo.

El tercer nivel se refiere a las necesidades sociales como vinculación, cariño, amistad, etc., y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales.

El cuarto nivel corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y creatividad.

En este orden de ideas, Espinoza (2009), en su artículo "La Pirámide de Maslow", afirma que la idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan la atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía.

Esta teoría se acopla a la investigación ya que es importante que los colaboradores satisfagan previamente ciertas necesidades, como las fisiológicas, las de protección y seguridad, las sociales y las de mantenimiento de estatus para lograr alcanzar la autorrealización y

poder desempeñarse en el área laboral adecuadamente.

b) Teoría de Existencia, Relación y Crecimiento (ERC) de Alderfer

Clayton Alderfer (1969) propone ciertos cambios a la Pirámide de Maslow, referidos a los niveles de necesidades de las personas que deben tenerse en cuenta en el ámbito de la motivación.

El mismo considera que los trabajadores deben cubrir:

- 1) Necesidades de Existencia (E) que incluyen, junto a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow, las condiciones de trabajo y las retribuciones.
- 2) Necesidades de Relación (R) que agrupan las necesidades sociales y de consideración de Maslow. Según Alderfer, éstas necesidades se satisfacen más con una interacción abierta, correcta y honesta que por mantener relaciones agradables eludiendo la crítica.
- 3) Necesidades de Desarrollo (D), que se refieren al deseo de autoestima y autorrealización, a través de una fuerte implicación en la dinámica laboral y por la completa utilización de las habilidades, capacidades y creatividad.

Quiros y Cabestrero (2008), comentan que el modelo de Alderfer es más flexible al plantear un doble proceso: por una parte, no es necesario que estén cubiertas las necesidades inferiores para que el individuo pueda sentir necesidades superiores, junto a ello si no lograsen satisfacer estas necesidades superiores (frustración), se activaría y potenciaría la necesidad inmediatamente inferior, que serviría así de elemento motivador sustitutorio de las necesidades no satisfechas todavía.

Los mismos autores afirman que ésta teoría facilita la investigación de las necesidades de los colaboradores, al plantear que la conducta laboral no depende exclusivamente de la satisfacción de necesidades superiores, ya que puede centrarse en la satisfacción de las necesidades inferiores. Éste fenómeno es conocido como el proceso de frustración-regresión.

De acuerdo a ésta teoría, la motivación laboral de los empleados puede ser afectada por múltiples factores independientes entre sí y cada uno de estos factores puede tener más importancia que los demás según los intereses del individuo.

c) Teoría de las Necesidades Aprendidas de McClelland

McClelland (1961) considera que los impulsos motivacionales están en relación con necesidades de Logro, Afiliación y Poder. Las características que definen a los que se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables. El logro es importante en sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen. En el ámbito laboral, las personas motivadas por el logro siempre quieren mejorar todo en su medio ambiente, tratan de encontrar maneras más eficaces para hacer una tarea, de dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas.

Para Quiros y Cabestrero (2008), de acuerdo con esta teoría, el interés monetario es distinto de la necesidad de logro, de forma que las personas motivadas por el logro no trabajan únicamente por dinero, sino que se esfuerzan en su trabajo para satisfacer una fuerza interior del individuo para mejorar, ser reconocido en su trabajo y alcanzar las metas propuestas.

McClelland, (1961) también afirma que además del motivo de logro, las necesidades de poder y afiliación son importantes, pero deben de estar subordinadas a la de logro, las personas con alta necesidad de poder desean poseerlo en

su trabajo, e influir en las personas y en las situaciones, para lo que están dispuestos a correr riesgos. Suelen realizar acciones que afectan a la conducta de otros y despiertan en ellas fuertes emociones.

Si un directivo está motivado principalmente por el poder, su deseo de controlar y dirigir todo le puede imposibilitar el discernir en qué momento debe dar su brazo a torcer, entrando en una lucha de poderes que puede incluso impedir la consecución de metas. McClelland definió el "Síndrome de necesidad de liderazgo" como la conjunción en un individuo de una alta necesidad de controlar e influir en los demás (motivación por el poder) y una alta capacidad de autocontrol que evita agresividades inútiles y luchas estériles. (Quiros y Cabestrero, 2008).

Según la teoría de McClelland los individuos muchas veces no necesitan factores que los inclinen a estar motivados en sus acciones, simplemente sienten una motivación por lograr algo y su motivación se centra únicamente en alcanzarlo.

d) Teoría de la Auto-Determinación

Esta teoría surge a partir de estudios experimentales de la conducta animal y luego de la conducta humana. Edward Deci, en 1971, indagó acerca de los efectos de la mediación externa de los premios sobre la motivación intrínseca y más adelante, en 1985 junto con Richard Ryan, desarrollaron la Teoría de la Auto-Determinación (Self-Determination Theory), que concibe la Motivación como un fenómeno dinámico y multidimensional, ya que distingue diferentes niveles y tipos de motivación basados en las diferentes razones o metas que dan origen a una acción (Ryan y Deci, 2000).

La distinción básica que han hecho las diferentes teorías acerca de la motivación es intrínseca y extrínseca. La Motivación Intrínseca se refiere a aquella que lleva al sujeto a hacer algo porque le resulta interesante o agradable realizarlo; mientras que la Motivación Extrínseca es la que empuja al sujeto a hacer algo para conseguir resultados independientes de su acción.

En la literatura clásica, tanto la motivación intrínseca como la extrínseca se presentan como constructos unidimensionales y contrarios; sin embargo, la Teoría de la Auto-Determinación de Deci y Ryan sostiene que existen varios subtipos de motivación intrínseca y extrínseca, y además plantea el estudio de la desmotivación (o

ausencia de motivación). Conocer más sobre estos procesos permitiría promover una mayor participación voluntaria de los alumnos en las escuelas y mejores estrategias de enseñanza por parte del docente (Ryan y Deci, 2000).

Es necesario tener en cuenta que la Teoría de la Auto-Determinación sostiene que los ambientes (...) pueden facilitar u obstaculizar la motivación intrínseca, porque pueden favorecer o impedir la satisfacción de las necesidades de autonomía y de competencia (Ryan y Deci, 2000). Sin embargo, esto es sólo aplicable para actividades que son interesantes para el sujeto, que son novedosas, que involucran retos o tienen un valor estético. Esto es lo que específicamente explica la Sub Teoría de la Evaluación Cognitiva; pero para las actividades que no tienen tal encanto, los principios de esta sub teoría, no se aplican. Así, cuando las demandas sociales y roles requieren que el sujeto asuma responsabilidades sobre las tareas que no le son intrínsecamente interesantes, como se da muchas veces en los colegios, la motivación intrínseca llega a decrecer; en estos casos entra en juego otra dinámica, de la motivación extrínseca, explicada bajo los principios de la Sub Teoría de la Integración Organísmica.

La dinámica que puede seguir el proceso motivacional desde la perspectiva de la Teoría de la Auto-Determinación, dicho proceso se denomina Internalización. La Internalización es el

proceso de regulación de las conductas que son motivadas extrínsecamente.

Pensando en un proceso continuo, el concepto de Internalización describe cómo algunos sujetos, motivados por algunas conductas, pueden pasar de un estado de indisposición (desmotivación), a un estado pasivo de acatamiento (motivación extrínseca) y pasar hasta un estado activo de compromiso personal (motivación intrínseca).

Dentro de la Teoría de la Auto-Determinación (TAD), Deci y Ryan (1995) introdujeron una segunda sub-teoría, llamada Teoría de la Integración Organísmica (OIT en inglés, TIO en español), para detallar las diferentes formas de la motivación extrínseca y los factores contextuales que o bien promueven o impiden la internalización y la integración de la regulación de esas conductas.

A continuación, se ilustra la taxonomía de los tipos motivacionales de la TIO, ordenados de izquierda a derecha en términos del grado, en el cual, las motivaciones emanan del yo (son auto-determinadas).

El continuo de la Autodeterminación que muestra los tipos de motivación con sus estilos regulatorios, el locus de causalidad y los procesos correspondientes

<i>Conducta no autodeterminada</i>						<i>Autodeterminada</i>
Motivación	Desmotivación	Motivación Extrínseca				Motivación Intrínseca
Estilos Regulatorios	No-regulación	Regulación Externa	Regulación introyectada	Regulación Identificada	Regulación Integrada	Intrínseca
Locus de Causalidad Percibido	Impersonal	Externo	Algo externo	Algo interno	Interno	Interno
Procesos Regulatorios Relevantes Satisfacción	No-intencional No-evaluativo Incompetencia Falta de control	Obediencia Recompensas Externas y Castigos	Auto-control Ego-implicación Recompensas Internas y Castigos	Importancia Personal Valor Consciente	Congruencia Consciencia Síntesis con el YO	Inherente

Fuente: Deci y Ryan (2000)

Deci y Ryan (2000) presentan una explicación teniendo en cuenta diversos aportes de autores que a continuación se presenta.

Al extremo izquierdo del continuo de la autodeterminación está la desmotivación, el estado en que se carece de la intención de actuar. Cuando las personas están desmotivadas, o bien no actúan o actúan sin intención – ellas simplemente se mueven. La desmotivación resulta de no otorgarle valor a una actividad (Ryan, 1995), de no sentirse competente para hacerla (Bandura, 1975), o no esperar que esta produzca un resultado deseado (Seligman, 1975). A la derecha de la

desmotivación hay cinco clasificaciones de conductas motivadas.

Aunque muchos teóricos han tratado la motivación como un concepto unitario, cada una de las categorías identificadas dentro de la TIO describe teórica, experiencial, y funcionalmente tipos distintos de motivación. En el extremo derecho del continuo se ubica el estado clásico de la motivación intrínseca, el hacer una actividad por sus inherentes satisfacciones. Ésta es altamente autónoma y representa el caso prototípico de la autodeterminación.

Las conductas extrínsecamente motivadas, por contraste, cubren el continuo entre la desmotivación y la motivación intrínseca, variando en el grado en que su regulación es autónoma. Las conductas extrínsecamente motivadas que son menos autónomas son referidas como reguladas externamente. Tales conductas son ejecutadas para satisfacer una demanda externa o una recompensa contingente. Los individuos experimentan típicamente la conducta regulada externamente como controlada o alienada, y sus acciones tienen un locus de causalidad percibido externo (deCharms, 1968).

e) Teoría de la Motivación – Higiene de Herzberg (1959)

Para explicar detenidamente la Motivación, se utilizará como propuesto a Frederick Herzberg y la Teoría de la Motivación – Higiene. (1959). Existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción. Algunos factores intrínsecos o motivadores son: la realización, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo. Estos aspectos están relacionados con la satisfacción. Los factores extrínsecos o higiénicos, como el salario, la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las políticas y la estructura administrativa de la compañía y las condiciones laborales no originan motivación, pero evitan la insatisfacción. (Amorós, 2007).

Herzberg, investigó la pregunta ¿Qué quieren las personas de su trabajo?, de las respuestas obtenidas acumuló información sobre diversos factores que afectaban los sentimientos de los trabajadores sobre sus empleos. Surgieron dos tipos de factores:

- 1) Factores motivadores, que incluyen el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los

que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo. Llevando esto al ámbito laboral los factores motivadores serían trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien realizada, cumplimiento de metas, y objetivos.

- 2) Factores de higiene, que incluyen las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos factores se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza. Llevando esto al ámbito laboral, los factores de higiene serían factores económicos (sueldos, salarios, prestaciones sociales), condiciones laborales (entorno físico seguro), seguridad (privilegios de antigüedad), factores sociales (clima organizacional, relaciones personales).

2.2.1.3. DIMENSIONES DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES

Dentro de los factores motivacionales, para fines del presente estudio se considera dos dimensiones teniendo en cuenta la teoría de Herzberg (2003), las cuales son: factor motivacional o intrínseca y factor de higiene o extrínseca.

a) D1. Los factores motivacionales intrínsecos.

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Según sus investigaciones, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, llamándolos también factores de satisfacción.

b) D2. Factores de higiene o extrínsecos.

Estos no generan satisfacción, simplemente se encargan de evitar la insatisfacción y son externos al trabajo propiamente dicho (la política de la organización, la dirección, la supervisión, las relaciones interpersonales con pares, con subordinados y con supervisores, las condiciones de trabajo, la seguridad en el trabajo, el salario y la condición social). La expresión higiene sirve para reflejar su carácter prolífico y preventivo, así como para mostrar que, cuando son excelentes, solo evitan la insatisfacción. En la práctica, constituyen los factores que las organizaciones han empleado tradicionalmente para motivar a las personas (Chiavenato, 2004).

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

Existen diferentes definiciones de diversos autores sobre el desempeño laboral permitiendo tener una comprensión de lo que implica dicha variable.

Gordón (1997), define Desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa. De tal manera que las diversas actividades que realizan los colaboradores en la empresa deben estar en función a las metas que las empresas u organización pretende alcanzar.

Añade a este punto D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), que el desempeño laboral se define como el nivel de

ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Para Stoner (1994, p. 510), “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Aquí se plantea tres aspectos básicos para determinar el rendimiento laboral: el trabajo eficaz del colaborador, que su objetivo sea el objetivo de las metas de la empresa y sujetarse a las normas establecidas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Más adelante el mismo autor, define el desempeño laboral como “el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, y que este desempeño es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influye. También expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (Chiavenato, 2004, p.198).

Arias (1999) señala que el desempeño laboral “es un proceso global, basado en la planificación, observación, seguimiento y evaluación de las diversas conductas que ejecutan los empleados en sus cargos y de las consecuencias que estas generan en función de criterios identificados previamente, a fin de que la

organización tome decisiones eficaces con respecto al personal” Dessler (2001) afirma que desempeño laboral es “calificar a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño”.

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales del desempeño laboral, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Como se ha observado en las distintas definiciones, se puede resumir entonces que el desempeño laboral está basado en el modo de actuar del colaborador dentro de las asignaciones determinadas para el cargo que desempeña, del cual debe tener conocimiento de los objetivos de la organización a fin de lograr los propósitos de la misma.

2.2.2.1. DETERMINANTES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Campbell (1990, mencionado en Del Valle, 2010) clasifica los determinantes del desempeño laboral en directos e indirectos.

Los determinantes directos dependen del individuo e influyen directamente en el nivel de rendimiento. Se clasifican en:

a) Conocimiento

Conjuntos articulados de información que poseen las personas en variedad de temas.

b) Destrezas o habilidades

Grado de dominio que una persona posee en la ejecución de una(s) tarea (s) específica(s).

c) Motivación o motivos

Grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta por una actividad. Impulso para realizar una actividad determinada.

Los determinantes indirectos influyen en el rendimiento laboral indirectamente a través de los determinantes directos. Pueden ser internos o externos.

Los determinantes indirectos internos son:

a) Capacidades o aptitudes

Rasgos generales de los individuos, que hacen referencia al potencial innato que tiene un sujeto para realizar cierto tipo de actividades.

b) Rasgos de personalidad

Elementos relativamente estables de ciertos patrones conductuales.

c) Actitudes

Predisposición de una persona a valorar favorable o desfavorablemente los objetos, sujetos o situaciones que le rodean.

d) Valores

Ciertas normas de conducta o patrones comportamentales adoptados por las personas.

e) Intereses

Atracción que tienen ciertos objetos, sujetos o situaciones, para una persona determinada.

Los determinantes indirectos externos al individuo:

f) Organizacionales:

Disponibilidad de recursos, organización del trabajo, entre otros.

2.2.2.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Tiffin (1993, p. 98) define la Evaluación del Desempeño de la siguiente manera: “lo que llamamos calificación de méritos consiste en la valoración sistemática de la capacidad de un empleado hecha por su supervisor o por alguna otra persona debidamente acreditada y que conozca a la perfección el trabajo en cuestión”.

Por otro lado, Bohlander y Snell (2008) define a la Evaluación del Desempeño “como un proceso que realiza un supervisor a un subordinado (por lo general una vez al año) y que es diseñado para ayudar a los empleados a entender sus funciones, objetivos, expectativas y éxito en el desempeño”.

Respecto a los objetivos de la Evaluación del Desempeño Laboral, Hodgetts (1997, p. 78) señala: “el propósito de los métodos y las técnicas de evaluación del desempeño laboral es conferirle al evaluador una base para determinar qué individuos están dando un rendimiento por debajo de los niveles de aceptación, quiénes realizan un trabajo superior a este nivel”.

Cuevas (2011) indica que el objetivo principal de la Evaluación de Desempeño es medir el rendimiento y el comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo y en manera general con la organización, señala que por medio de esta evaluación se establecerá si el trabajador está cumpliendo con los objetivos del puesto y de la organización en sí. La Evaluación de Desempeño no se puede restringir a la opinión superficial y específico respecto al comportamiento funcional del trabajador, sino que se debe de realizar una investigación más profunda y de esta manera encontrar las causas y tanto el evaluado como el evaluador deben llegar a un común acuerdo.

Chiavenato (2009) sugiere que, si existe una modificación en el desempeño del evaluado, éste no sólo debe conocer el cambio planeado, sino también debe modificarlo. Además, debe recibir una realimentación adecuada, logrando así reducir disconformidades relativas a su actuación en la organización. La Evaluación de Desempeño es un instrumento que permite mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Para

alcanzar ese objetivo básico, la Evaluación de Desempeño pretende alcanzar los objetivos intermedios, que Reyes (2014, p. 26) resume en tres fases:

- 1) Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar la valoración individual de cada trabajador.
- 2) Permitir que los recursos humanos se consideren como una importante ventaja competitiva de la organización, y que cuya productividad puede desarrollarse de acuerdo a la forma de administración.
- 3) Ofrecer a todos los miembros de la organización oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva, tomando en cuenta los objetivos organizacionales y los objetivos personales de cada uno de los miembros.

Los aspectos que se toman en cuenta para la evaluación del trabajador son los siguientes (Montes, 2012, p. 103):

- a) La producción del trabajador

La cantidad de productos elaborados o los servicios proporcionados son un indicador bastante objetivo de la productividad. Este criterio se aplica principalmente en trabajos físicos o de rutina.

- b) El comportamiento laboral del trabajador

Es, a menudo, conveniente obtener información sobre el desempeño laboral del trabajador averiguando su conducta; es decir, conociendo sus ausencias, tardanzas, quejas, rotaciones, accidentes, etc.

c) Opiniones y juicios sobre el trabajador

Otra manera de determinar el desempeño del trabajador es obteniendo juicios y opiniones que sobre su comportamiento laboral tienen las personas ocupacionalmente vinculadas con él. De este modo se pueden obtener opiniones sobre sus superiores, sus subordinados o sus compañeros de igual rango.

2.2.2.3. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Para medir la variable desempeño laboral se tienen en cuenta siete dimensiones según lo propuesto por Reyes (2014) y a continuación se detalla:

a) D1. Habilidad para aprender

La disposición y el interés que posee el trabajador en adquirir nuevos conocimientos en puesto de trabajo.

b) D2. Calidad de trabajo

Cumplimiento efectivo de los trabajadores con los requerimientos establecidos de su puesto.

c) D3. Actitud y dedicación al trabajo

Consiste en la responsabilidad, compromiso y positivismo que posee el trabajador con su trabajo.

d) D4. Seguimiento de normas

Actitud y capacidad que posee el trabajador para cumplir con los lineamientos y reglas establecidas por la organización.

e) D5. Relaciones interpersonales

Capacidad que tiene el trabajador para poder relacionarse con los demás trabajadores de la organización.

f) D6. Puntualidad

Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones.

g) D7. Servicio al cliente

Consiste en la buena comunicación y la buena actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. Actitud

Es la forma en la que los empleados manifiestan su ánimo durante sus labores y en el centro de trabajo.

2. Aprendizaje

Proceso mediante el cual se adquiere un conocimiento o una habilidad por medio del estudio, la observación y la experiencia.

3. Autoridad

Es el reconocimiento de una persona con la potestad, facultad o legitimidad de ejercer gobierno sobre los demás.

4. Autorrealización

Implica alcanzar satisfactoriamente las metas personales, valiéndose de medios propios.

5. Calidad

Se puede definir como el conjunto de circunstancias, cualidades, o propiedades de un bien o un servicio que permiten evaluar y calificar su valor.

6. Comportamiento

Es la manera determinada en que los colaboradores actúan frente a determinadas circunstancias y situaciones.

7. Conocimiento

Es el entendimiento o noción adquirida respecto a diversos temas que mejoran el desempeño de las personas en sus actividades diarias.

8. Crecimiento individual

Es un proceso a largo plazo en el que cada persona trabaja continuamente, aumentando sus capacidades y habilidades.

9. Desempeño Laboral

Son las acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser definidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

10. Efectividad

Se define como la capacidad de una persona, un grupo de trabajo o un proceso para alcanzar el objetivo trazado o resultado propuesto.

11. Eficiencia

Significa alcanzar el resultado deseado utilizando los recursos de la mejor manera posible. Implica maximizar el rendimiento.

12. Estilo de dirección

Es la forma en la que el líder aplica su autoridad y gobierna sobre un grupo de trabajo, afectando en gran medida el nivel de éxito, la consecución de metas y el clima laboral de la empresa.

13. Habilidad

Es la capacidad o destreza de una persona para ejecutar determinada actividad o tarea.

14. Logro

Un logro es el efecto de conseguir lo que se intenta o desea obtener.

15. Motivación

Es aquello que impulsa a que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que determina con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía.

16. Extrínseca

Hace referencia a factores externos, ajenos al individuo.

17. Intrínseca

Hace referencia a factores internos, propios del individuo.

18. Necesidad social

Es una serie de requerimientos comunes de una sociedad en relación a los medios necesarios y útiles para su existencia y desarrollo. ... Se consideran necesidades sociales las que son compartidas por una población, como pueden ser la vivienda, seguridad y educación.

19. Participación efectiva

Es un método mediante el cual los colaboradores toman responsabilidad en la toma de decisiones, elaboración de planes, y aportan ideas tomando en cuenta no solo los objetivos organizacionales sino también los objetivos personales, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

20. Productividad

Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción o también es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos.

21. Promoción

Es un concepto vinculado al desarrollo personal, consiste en identificar las capacidades y habilidades del individuo para ofrecerle nuevos desafíos y responsabilidades, logrando que el trabajador sea más competente y la empresa más productiva y rentable. Además, los nuevos desafíos estimularán y mantendrán satisfecho al trabajador.

22. Recompensa

Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

23. Reconocimiento

Significa la distinción del colaborador entre los demás por sus características, logros o buen desempeño. Sirve para expresar agradecimiento, admiración y respeto por el trabajo bien hecho.

24. Relaciones laborales

Son las relaciones que se originan en un centro de trabajo como resultado de un proceso productivo.

25. Remuneración

Es la retribución que el empleador otorga al trabajador a cambio de sus servicios.

26. Responsabilidad

Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

27. Riesgo

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

28. Satisfacción

Es la sensación de bienestar producido cuando se cubre o elimina una necesidad o deseo, significa sentirse a gusto con lo obtenido o logrado.

29. Seguridad laboral

Son las condiciones de trabajo que otorgan protección y bienestar al colaborador, incluyendo prevención de accidentes, estabilidad laboral, entre otros.

30. Sentido de pertenencia

Es la relación que existe entre el trabajador y la empresa, se manifiesta con el nivel de satisfacción de una persona al sentirse como parte integrante del grupo de trabajo, identificándose con sus compañeros, colaborando con los objetivos y deseándole el bien a la empresa y sus miembros.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

2.5. VARIABLES

2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

2.5.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Los **Factores Motivacionales**, según Herzberg, son los factores de satisfacción que están

relacionados con el contenido del cargo o con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Está bajo el control del individuo y abarcan los sentimientos de autorrealización, crecimiento individual y reconocimiento profesional. Trae el aumento de la motivación y de la productividad.

2.5.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE

“El **Desempeño Laboral** es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, y que este desempeño es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influye. También expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (Chiavenato, 2004, p.198).

2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

2.5.2.1. DIMENSIONES DE LA VARIABLE X: FACTORES MOTIVACIONALES

En esta investigación la variable X Factores Motivacionales se ha de evaluar mediante la aplicación de un cuestionario sobre diversos factores motivacionales. Está constituido por 22 preguntas según las dimensiones:

Dimensión 1: Motivación extrínseca

Dimensión 2: Motivación intrínseca

2.5.2.2. DIMENSIONES DE LA VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

En esta investigación la variable Y Desempeño Laboral se ha de evaluar mediante la aplicación de un cuestionario sobre desempeño laboral. Está constituido por 25 preguntas según las dimensiones:

Dimensión 1: Habilidad para aprender

Dimensión 2: Calidad de trabajo

2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente Factores motivacionales	Los Factores Motivacionales son los factores de satisfacción que están relacionados con el contenido del cargo o con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Está bajo el control del individuo y abarca:	En esta investigación la variable X Factores Motivacionales se ha de evaluar mediante la aplicación de un cuestionario sobre diversos factores motivacionales. Está constituido por 22 preguntas según las	1) Motivación Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Entorno laboral - Supervisión - Seguridad laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
	sentimientos de autorrealización, crecimiento individual y reconocimiento profesional. Trae el aumento de la motivación y de la productividad.	dimensiones Motivación Extrínseca y Motivación Intrínseca.	2) Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> - Logro - Reconocimiento - Trabajo en grupo
Variable Dependiente Desempeño laboral	“El Desempeño Laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, y que este desempeño es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues	En esta investigación la variable Y Desempeño Laboral se ha de evaluar mediante la aplicación de un cuestionario sobre desempeño laboral. Está constituido por 25 preguntas según las	1) Habilidad para aprender	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra disposición e interés hacia nuevos conocimientos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
	<p>depende de innumerables factores condicionantes que influye. También expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (Chiavenato, 2004, p.198).</p>	<p>dimensiones: Habilidad para aprender y Calidad de Trabajo.</p>	<p>2) Calidad de trabajo.</p>	<p>- Cumple efectivamente su trabajo</p>

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

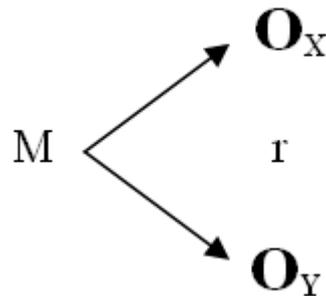
Este trabajo de investigación corresponde a un estudio no experimental, debido a que no se manipulará deliberadamente las variables, sino más bien se observará los fenómenos en su situación natural para ser analizado (Fernández, Hernández y Baptista, 2006).

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Considerando el nivel de profundidad esta investigación corresponde al nivel Descriptivo, porque describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada.

Asimismo, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006) el diseño para el presente estudio es el correlacional de corte transversal. Es correlacional porque evaluará la relación de asociación entre las variables en estudio como son los factores motivacionales y el desempeño laboral, y es transversal, pues la

investigación se realizará en un momento en el tiempo. El siguiente esquema corresponde al diseño del presente estudio.



Dónde:

M = Es la muestra representada por los colaboradores de la Caja Municipal de Ica.

X = Variable Factores motivacionales

Y = Variable Desempeño laboral

O_x= Observación de la variable X

O_y= Observación de la variable Y

r = Correlación Simple

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación considera los factores motivacionales y el desempeño laboral que constituyen una función importante en el desarrollo y crecimiento de una organización. Actualmente, es necesario contar con gerentes conscientes de su labor en la entidad y con colaboradores comprometidos con sus actividades diarias. Se considera como ámbito de aplicación al personal de las entidades financieras en el distrito, provincia y departamento de Ica, durante el año 2017.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista, (2006, p. 239), señala que la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

La población de estudio de esta investigación está constituida por los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2016, que a continuación se detalla:

Población	TOTAL
Directivos	3
Colaboradores	27
Total	30

3.3.2. MUESTRA

De acuerdo a Vara (2010), define la muestra (n) de estudio como el conjunto de casos extraídos de la población, cuya selección se determina por algún método racional. Por tanto, se afirma que el tamaño de la muestra para el presente estudio corresponde a la población misma por ser esta relativamente pequeña, es decir, la muestra quedará constituida por 30 colaboradores.

La elección de las unidades de la muestra se realiza mediante el muestreo censal. La muestra censal es aquella porción que representa toda la población. (López 1998).

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se aplicará las siguientes técnicas de análisis de información:

a) La encuesta

La encuesta es el “método de investigación capaz de dar respuesta a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información” (Buendía y otros, 1998, p.120).

b) Análisis documental

Esta técnica permite conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, textos, libros, artículos de internet y otras fuentes documentales

c) Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes

La información cuantitativa será ordenada en cuadros que indican conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación.

3.4.2. INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

a) Test sobre Factores Motivacionales

El instrumento sobre Factores Motivacionales tiene como objetivo medir el nivel motivacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica – Agencia San Isidro. Está constituido por 22 ítems, divididos en dos dimensiones: motivación extrínseca y motivación intrínseca. Los datos se recolectan en

base a los índices siguientes: Siempre, Casi siempre, A veces y Nunca.

b) Cuestionario sobre Desempeño Laboral

El instrumento sobre Desempeño Laboral tiene como objetivo medir el nivel de desempeño de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro. Consta de 25 ítems, que consideran las dimensiones habilidad para aprender y calidad de trabajo. Los datos se recolectan en base a los índices de respuestas siguientes: Siempre, Casi siempre, A veces y Nunca.

3.5. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

En cuanto a la validez de los instrumentos Test sobre Factores Motivacionales y Cuestionario sobre Desempeño Laboral, se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a expertos magísteres o doctores, con el fin de validar los instrumentos.

3.5.2. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para la confiabilidad de los instrumentos Test sobre Factores motivacionales y Cuestionario sobre Desempeño Laboral se emplea el estadístico Alpha de Cronbach's y se determina con un valor mayor a 0.8, para afirmar que el instrumento es altamente confiable.

Su cálculo es:

A partir de las varianzas, el Alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems, el Alfa de Cronbach estandarizado se calcula así:

$$\alpha_{est} = \frac{kp}{1 + p(k-1)},$$

Dónde:

- k es el número de ítems
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems (se tendrán $[k(k-1)]/2$ pares de correlaciones).

3.5.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL TEST SOBRE FACTORES MOTIVACIONALES

El instrumento Test sobre Factores motivacionales fue sometido a la técnica de juicio de expertos para determinar su validez.

Para determinar la confiabilidad:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach (α)	Nº de elementos
0,94	22

El valor $\alpha= 0,94$, significa que el instrumento es altamente confiable debido a que el valor de Alfa de Cronbach es mayor de 0.8. Esto indica que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad y sus mediciones son estables.

3.5.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

El instrumento cuestionario sobre Desempeño laboral fue sometido a la técnica de juicio de expertos para determinar su validez.

Para determinar la confiabilidad:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach (α)	N° de elementos
0,81	25

El valor $\alpha= 0,81$, significa que el instrumento es altamente confiable ya que el valor de Alfa de Cronbach es mayor de 0.8. Esto indica que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad y sus mediciones son estables.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el recojo de datos se seguirá los siguientes pasos:

- a) Se solicitó el permiso a la Administración de la Caja Municipal Ica – Agencia San Isidro para aplicar los instrumentos de recojo de datos.

- b) Se aplicó los instrumentos a la muestra de estudio, previo diálogo con los colaboradores implicados.
- c) Una vez obtenidos los datos, se procedió a su tabulación y fueron llevados a la hoja de cálculo Excel para obtener datos descriptivos como análisis de frecuencias y porcentajes.
- d) Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el paquete estadístico SPSS-22, donde se procesó y comprobó la correlación que existe entre la variable Factores Motivacionales y la variable Desempeño Laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

4.1.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DEL TEST SOBRE FACTORES MOTIVACIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Test sobre Factores Motivacionales a los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro. El instrumento contiene un total de veintidós ítems con las opciones de respuesta: Siempre, Casi siempre, A veces y Nunca. Se estructura de la siguiente manera:

Dimensiones	Número de ítems
Motivación Extrínseca	Desde 01 hasta 12 Siempre - Casi siempre - A veces - Nunca
Motivación Intrínseca	Desde 13 hasta 22 Siempre - Casi siempre - A veces - Nunca

Las categorías empleadas para medir la variable fueron:

- Alto
- Regular

- Bajo

La escala de calificación de los Factores Motivacionales es la siguiente:

Escala de Medición	Variable X: Factores motivacionales	Dimensión 1: Motivación Extrínseca	Dimensión 2: Motivación Intrínseca
	RANGO	RANGO	RANGO
Alto	[88 – 66>	[48 – 36>	[40 – 30>
Regular	[66 – 44>	[36 – 24>	[30 – 20>
Bajo	[44 – 22]	[24 – 12]	[20 – 10]

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y gráficos estadísticos tal como se describe a continuación:

FACTORES MOTIVACIONALES

Tabla 1: Descriptivo de los Factores Motivacionales en los colaboradores de la Caja Municipal Ica

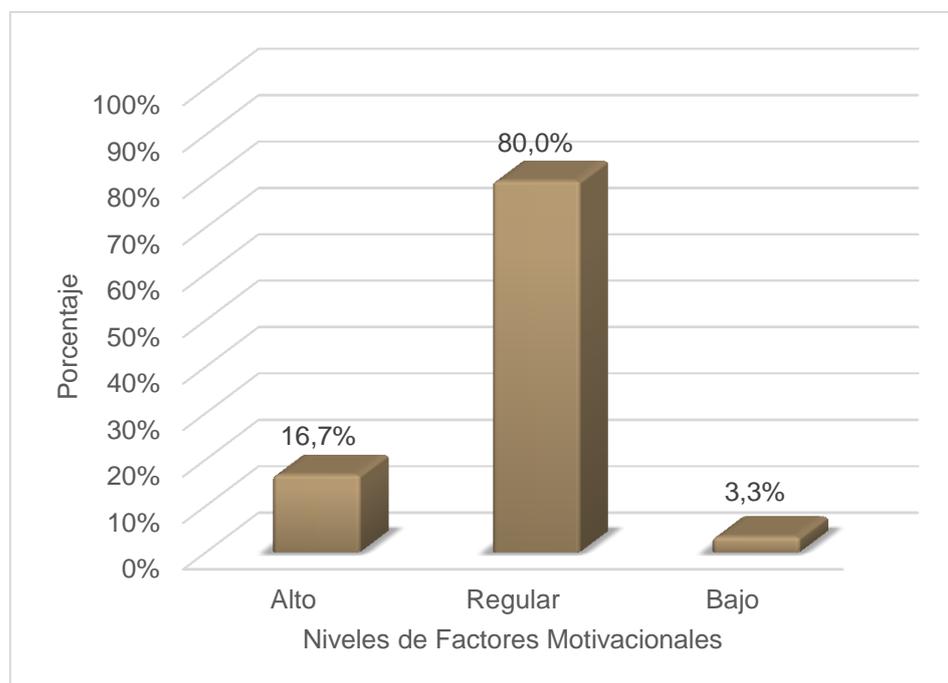
CATEGORÍA	f(i)	h(i)%
Alto	5	16,7%
Regular	24	80,0%
Bajo	1	3,3%
TOTAL	30	100%
X	55.93	
Desviación estándar	8.87	
Mediana	55.50	
Moda	52	
Mínimo	30	
Máximo	72	

Fuente: Data de resultados de la aplicación del test Factores Motivacionales.

Interpretación:

En la tabla N° 1 se aprecia que, según los niveles de Motivación, la muestra presentó la siguiente distribución: nivel alto, 5 colaboradores, 16.7%; nivel regular, 24 colaboradores, 80.0% y nivel bajo, 1 colaborador, 3.3%.

Gráfico 1: Descriptivo de los Factores Motivacionales en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica



Fuente: Tabla 1

En el gráfico 01, se aprecia que, respecto a los factores motivacionales, el nivel regular es el más frecuente (80.0%) en los colaboradores, seguido del nivel alto (16.7%) y al final el nivel bajo (3.3%). Se observa que el 83,3% de los colaboradores de la Caja Municipalidad de Ica - Agencia San Isidro no está lo suficientemente motivado para realizar su labor, siendo imperativo la implementación de las estrategias de Motivación.

MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

Tabla 2: Descriptivo de la Motivación Extrínseca en los colaboradores de la Caja Municipal Ica

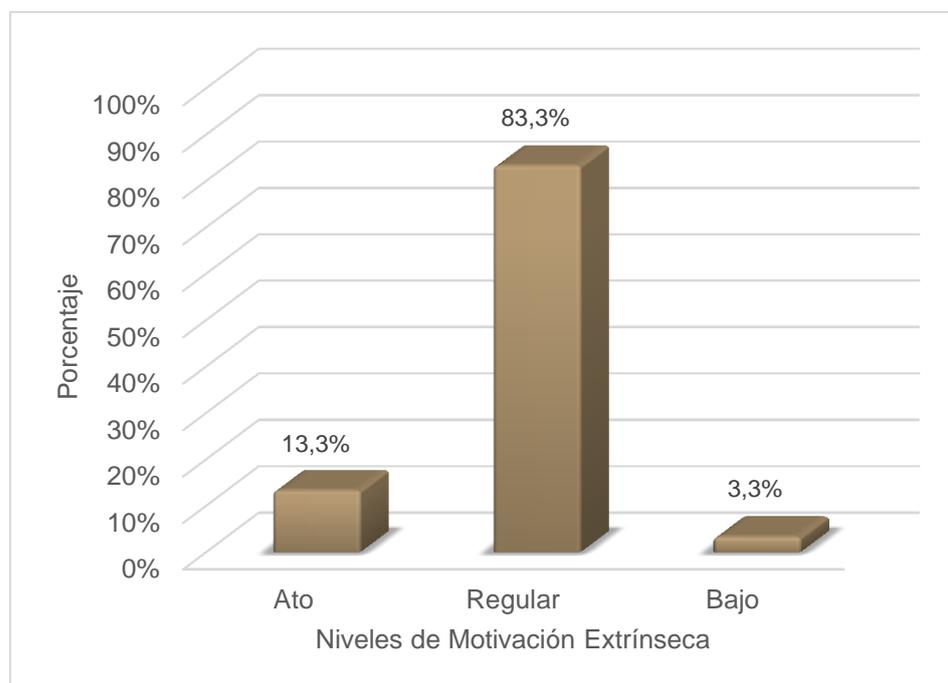
CATEGORÍA	f(i)	h(i)%
Alto	4	13,3%
Regular	25	83,3%
Bajo	1	3,3%
TOTAL	30	100%
X	30.03	
Desviación estándar	4.94	
Mediana	29.50	
Moda	27	
Mínimo	16	
Máximo	40	

Fuente: Data de resultados de la aplicación del test Factores Motivacionales.

Interpretación:

En la tabla N° 02 se aprecia que según los niveles de Motivación Extrínseca la muestra presentó la siguiente distribución: nivel alto, 4 colaboradores, 13.3%; nivel regular, 25 colaboradores, 83.3% y; nivel bajo, 1 colaborador, 3.3%.

Gráfico 2: Descriptivo de la Motivación Extrínseca en los colaboradores de la Caja Municipal Ica



Fuente: Tabla 2

En la tabla 2, se aprecia que, respecto a la motivación extrínseca, el nivel regular es el más frecuente (83.3%) en los colaboradores, seguido del nivel alto (13.3%) y al final el nivel bajo (3.3%).

Se observa que el 86,6% de los colaboradores de la Caja Municipalidad de Ica - Agencia San Isidro no está lo suficientemente motivado extrínsecamente para realizar su labor, siendo, por lo tanto, imperativo la implementación de las estrategias de Motivación Extrínseca.

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

Tabla 3: Descriptivo de la Motivación Intrínseca en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica

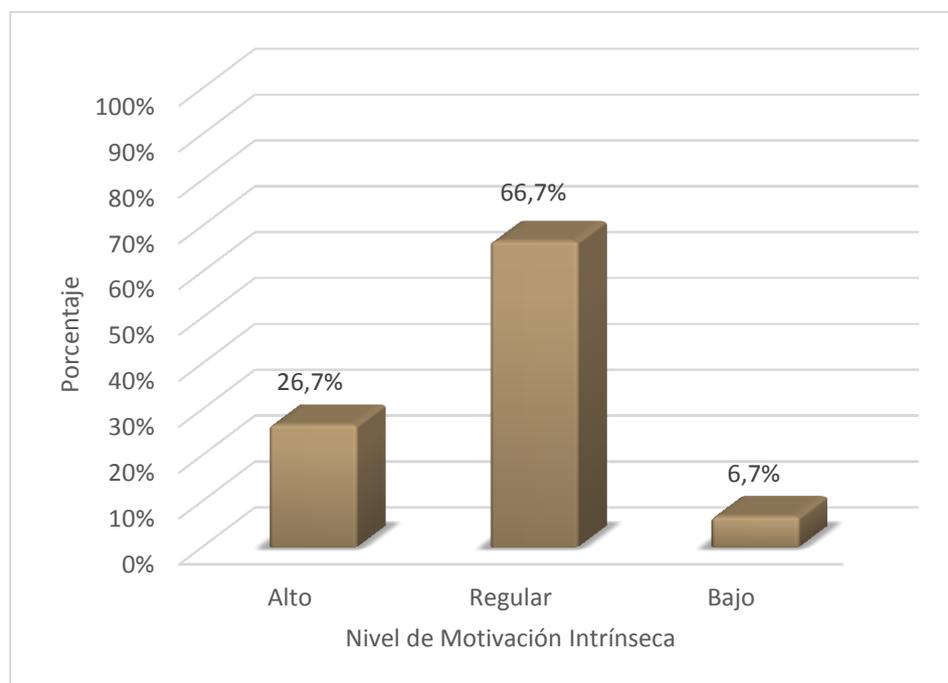
CATEGORÍA	f(i)	h(i)%
Alto	8	26,7%
Regular	20	66,7%
Bajo	2	6,7%
TOTAL	30	100%
X	25.90	
Desviación estándar	4.62	
Mediana	26.00	
Moda	23	
Mínimo	14	
Máximo	32	

Fuente: Data de resultados de la aplicación del test Factores Motivacionales.

Interpretación:

En la tabla N° 3 se aprecia que según los niveles de Motivación Intrínseca la muestra presentó la siguiente distribución: nivel alto, 8 colaboradores, 26.7%; nivel regular, 20 colaboradores, 66.7% y nivel bajo, 1 colaborador, 6.7%.

Gráfico 3: Descriptivo de la Motivación Intrínseca en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica



Fuente: Tabla 3

En el gráfico 3, se aprecia que, respecto a la Motivación Intrínseca, el nivel regular es el más frecuente (66.7%) en los colaboradores, seguido del nivel alto (26.7%) y al final el nivel bajo (6.7%).

Se observa que el 73,4% de los colaboradores de la Caja Municipalidad de Ica - Agencia San Isidro no está lo suficientemente motivado intrínsecamente para realizar su labor, siendo imperativo la implementación de las estrategias de motivación intrínseca.

4.1.2. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre Desempeño Laboral a los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro. El instrumento contiene un total de veinticinco ítems con opciones de respuesta: Siempre, Casi siempre, A veces y Nunca, y se estructura de la siguiente manera:

Dimensiones	Número de ítems
Habilidad para aprender	Desde 01 hasta 12 Siempre - Casi siempre - A veces - Nunca
Calidad de trabajo	Desde 13 hasta 25 Siempre - Casi siempre - A veces - Nunca

Las categorías empleadas para medir la variable fueron:

- Alto
- Regular
- Bajo

La escala de calificación de los Factores Motivacionales se muestra de la siguiente manera:

Variable Y: Desempeño Laboral	Dimensión 1: Habilidad para aprender	Dimensión 2: Calidad de trabajo
RANGO	RANGO	RANGO
Alto	[100 – 75>	[48 – 36>
Regular	[75 – 50>	[39 – 26>
Bajo	[50 – 25]	[26 – 13]

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y gráficos estadísticos tal como se describe a continuación:

DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 4: Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Caja Municipal Ica - Agencia San Isidro

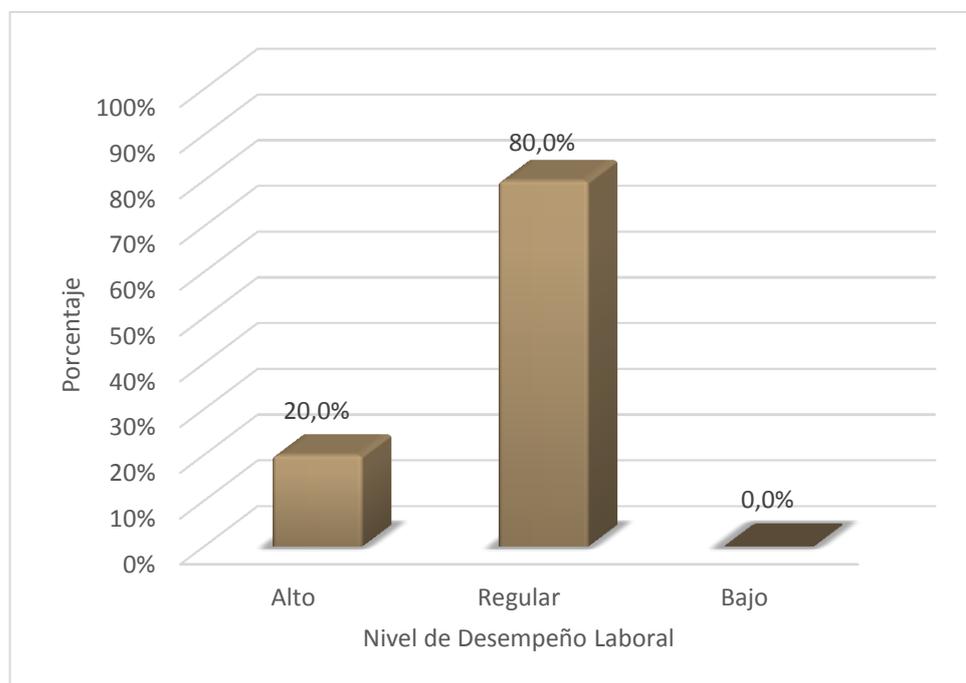
CATEGORÍA	f(i)	h(i)%
Alto	6	20,0%
Regular	24	80,0%
Bajo	0	0,0%
TOTAL	30	100%
X	66.87	
Desviación estándar	7.73	
Mediana	68.00	
Moda	56	
Mínimo	55	
Máximo	82	

Fuente: Data de resultados de la aplicación del cuestionario desempeño laboral.

Interpretación:

En la tabla N° 4 se aprecia que según los niveles de Desempeño Laboral la muestra presentó la siguiente distribución: nivel alto, 6 colaboradores, 20%; nivel regular, 24 colaboradores, 80%.

Gráfico 4: Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro.



Fuente: Tabla 4

Se puede observar en el gráfico 4 que, respecto al desempeño laboral, el nivel regular es el más frecuente (80%) en los colaboradores, seguido del nivel alto (20%).

De manera general, los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro se encuentran con una media de 66.87 puntos, de la misma manera indica que el grupo se ubica en el nivel 2 de la Escala de Desempeño, lo cual significa que los sujetos presentan un nivel de desempeño Regular. Si se asume en una distribución normal, al sumar y restar una desviación estándar (7.73) el 56.6% de los sujetos estaría entre 74.6 y 59.14 puntos, el desempeño mantiene una tendencia Regular.

HABILIDAD PARA APRENDER

Tabla 5: Indicadores de Habilidad para Aprender en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro

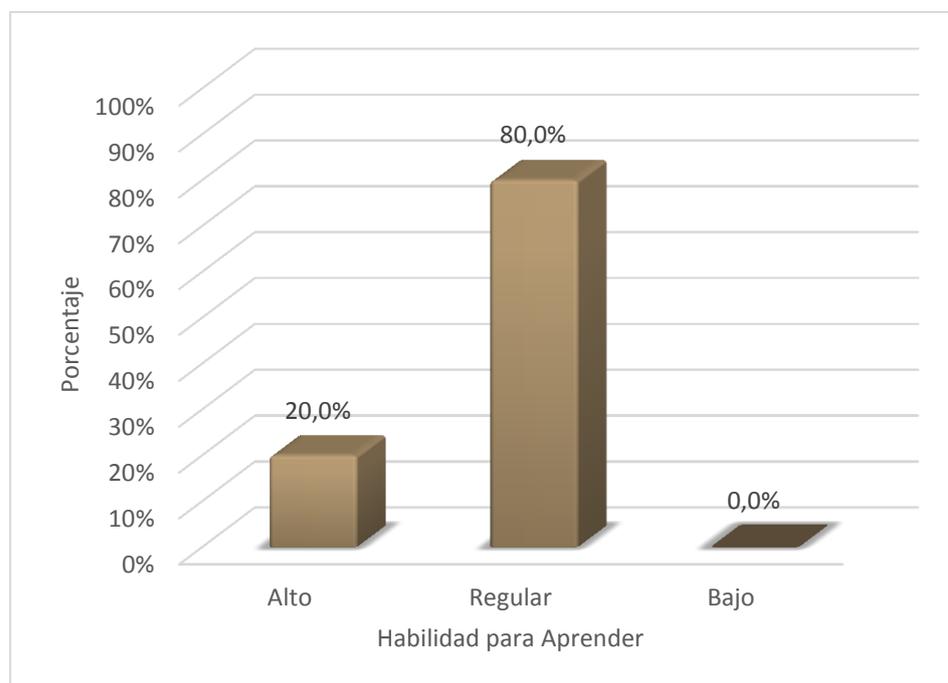
CATEGORÍA	f(i)	h(i)%
Alto	6	20,0%
Regular	24	80,0%
Bajo	0	0,0%
TOTAL	30	100%
X	32.07	
Desviación estándar	4.64	
Mediana	32.00	
Moda	32	
Mínimo	25	
Máximo	42	

Fuente: Data de resultados de la aplicación del cuestionario desempeño laboral.

Interpretación:

En la tabla N° 5 se aprecia que según los niveles de habilidad para aprender la muestra presentó la siguiente distribución: nivel alto, 6 colaboradores, 20%; nivel regular, 24 colaboradores, 80%.

Gráfico 5: Indicadores de Habilidad para Aprender en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro.



Fuente: Tabla 5

Se puede observar en el gráfico 5 que, respecto a la habilidad para aprender, el nivel regular es el más frecuente (80%) en los colaboradores, seguido del nivel alto (20%).

De manera general, los colaboradores de la Caja Municipal de Ica – Agencia San Isidro se encuentran con una media de 32.07 puntos, de la misma manera indica que el grupo se ubica en el nivel 2 en la habilidad para aprender, lo cual significa que los sujetos presentan un nivel de habilidad para aprender Regular. Si se asume en una distribución normal, al sumar y restar una desviación estándar (4.64) el 73.3% de los sujetos estaría entre 36.71 y 27.43 puntos, la habilidad para aprender mantiene una tendencia Regular.

CALIDAD DE TRABAJO

Tabla 6: Indicadores de Calidad de Trabajo en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro.

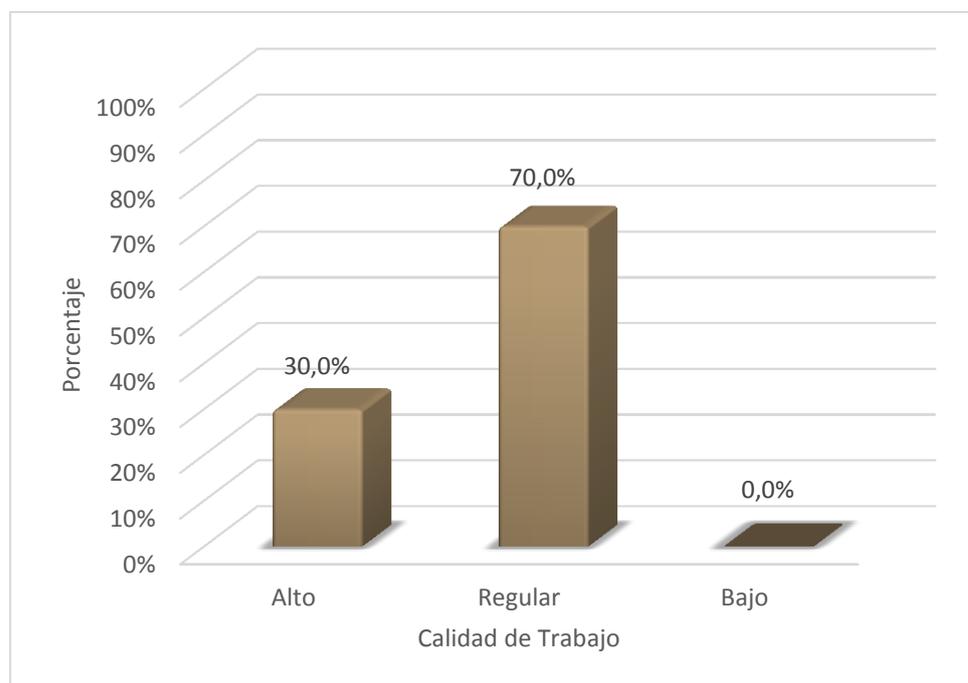
CATEGORÍA	f(i)	h(i)%
Alto	9	30,0%
Regular	21	70,0%
Bajo	0	0,0%
TOTAL	30	100%
X	34.80	
Desviación estándar	4.12	
Mediana	35.5	
Moda	39	
Mínimo	27	
Máximo	40	

Fuente: Data de resultados de la aplicación del cuestionario desempeño laboral.

Interpretación:

En la tabla N° 6 se aprecia que según los niveles de calidad de trabajo, la muestra presentó la siguiente distribución: nivel alto, 9 colaboradores, 30%; nivel regular, 21 colaboradores, 70%.

Gráfico 6: Indicadores de Calidad de Trabajo en los colaboradores de la Caja Municipal de Ica – Agencia San Isidro



Fuente: Tabla 6

Se puede observar en el gráfico 6 que, respecto a la calidad de trabajo, el nivel regular es el más frecuente (70%) en los colaboradores, seguido del nivel alto (30%).

De manera general, los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro se encuentran con una media de 34.80 puntos, de la misma manera indica que el grupo se ubica en el nivel 2 en la calidad de trabajo, lo cual significa que los sujetos presentan un nivel de calidad de trabajo Regular. Si se asume en una distribución normal, al sumar y restar una desviación estándar (4.12) el 53.3% de los sujetos estaría entre 38.92 y 30.68 puntos, la calidad de trabajo mantiene una tendencia Regular.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Cuadro 1: Prueba de hipótesis específica 1

		D1. Motivación extrínseca	VY. Desempeño laboral
D1. Motivación extrínseca	Correlación de Pearson	1	,508**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
VY. Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,508**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica – Agencia San Isidro, 2017.

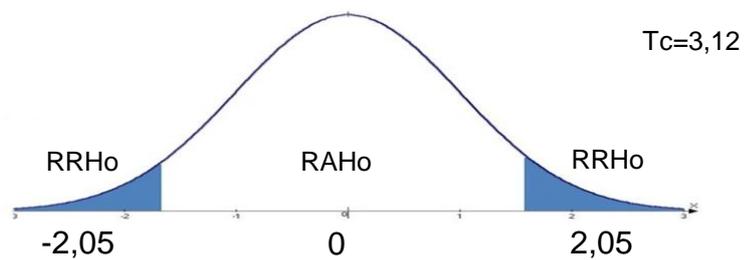
Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

Valor T	Valor T	P	Decisión
---------	---------	---	----------

calculado			
3,12	2,05	0,05	Rechazo la H0

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}} = \frac{0,508 - 0}{\frac{1 - 0,508^2}{30 - 2}} = 3,12$$



Se concluye señalando que existe relación significativa entre la Motivación Extrínseca y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

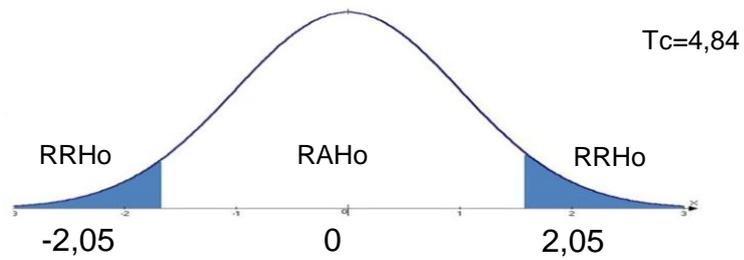
4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Cuadro 2: Prueba de hipótesis específica 2

Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson:			
		D2. Motivación intrínseca	VY. Desempeño laboral
D2. Motivación intrínseca	Correlación de Pearson	1	,675**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
VY. Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,675**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			
Hipótesis específica 2			
<u>Hipótesis alterna (Ha):</u> Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.			
<u>Hipótesis nula (H0):</u> No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.			
Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
4,84	2,05	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}} = \frac{0,675 - 0}{\frac{1 - 0,675^2}{30 - 2}} = 4,84$$



Se concluye señalando que existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

CUADRO 3: Prueba de Hipótesis General

Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson:			
		VX. Factores motivacionales	VY. Desempeño Laboral
VX Factores motivacionales	Correlación de Pearson	1	,634**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
VY. Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,634**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hipótesis General

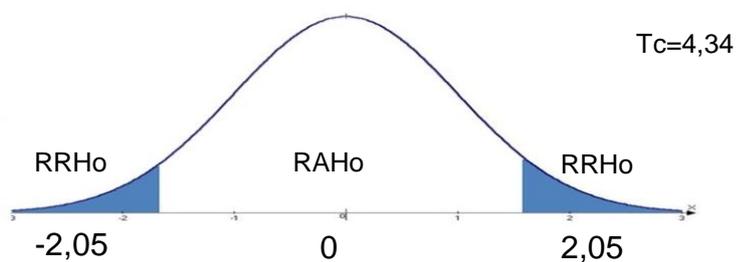
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
4,34	2,05	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}} = \frac{0,634 - 0}{\frac{1 - 0,634^2}{30 - 2}} = 4,34$$



Se concluye señalando que existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Luego de obtener el análisis estadístico descriptivo global de las variables en estudio se observa en la tabla 1 una media aritmética de 55.93 puntos, demostrando que los niveles motivacionales de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro es regular.

Esta misma tendencia se reitera en las dimensiones que comprende esta variable: Motivación extrínseca y Motivación intrínseca, demostrando que en la Agencia San Isidro los colaboradores no están lo suficientemente motivados para realizar sus labores, siendo imperativo la implementación de estrategias de motivación en los colaboradores.

Es importante comprender que los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y aspectos de agentes externos relacionados a las tareas encomendadas.

Por otro lado, en la tabla 4, de manera general, los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro se encuentran con una media de 66.87 puntos. De la misma manera indica que el grupo se ubica en el nivel 2 de la Escala de Desempeño, lo cual significa que los sujetos presentan un nivel de Desempeño Laboral regular. Si se asume en una distribución normal, al sumar

y restar una desviación estándar (7.73), el 56.6% de los sujetos estaría entre 74.6 y 59.14 puntos, el nivel Desempeño Laboral mantiene una tendencia Regular. De la misma manera se presenta esta tendencia en todos los casos de las dimensiones Habilidad para Aprender (Media: 32.07) y Calidad de Trabajo (Media: 34.80) durante el año 2017.

Frente a este resultado, es importante reconocer que el Desempeño Laboral está basado en el modo de actuar del colaborador dentro de las asignaciones determinadas para el cargo que desempeña, para el cual debe tener conocimiento de los objetivos de la organización a fin de lograr los propósitos de la misma. Para mantener el nivel alto de desempeño es correcto ofrecer a los colaboradores oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva, tomando en cuenta no solo los objetivos organizacionales sino también los objetivos personales Reyes (2014). Corroborar esta situación Urdaneta (2009) al sostener que a medida que exista un mejor desempeño laboral, los empleados ofrecen una mejor calidad del servicio, aspecto que permite recomendar que la capacitación sea una de las herramientas básicas para ofrecer un servicio de calidad.

Ahora bien, respecto a la prueba de hipótesis, se tiene un valor de correlación de Pearson de 0,634 y una $p = ,000$ menor que el nivel de 0,05, y una T calculada de $4.34 > R_c = +2.05$, determinándose que existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica – Agencia San Isidro, 2017. Este resultado tiene coincidencia con el estudio de investigación de Olvera (2013) quien determinó que los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son: el salario, que es un factor extrínseco y, el reconocimiento, que es un motivador intrínseco, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral. La motivación, recuerda Goleman, es un factor entre varios, que interviene en el desempeño personal. (Goleman, 1999). Para mantener y verificar el trabajo asignado, la motivación como instrumento permitirá a los gerentes ordenar relaciones laborales en las organizacionales adoptando las asignaciones y recompensas laborales para el

buen funcionamiento. Como la responsabilidad recae en la gerencia, ellos están en la obligación de determinar cuál es la forma más eficiente de ejecutar tareas repetitivas y después motivar a los trabajadores mediante incentivos u otro, reconociendo sus necesidades sociales haciendo que se sientan útiles e importantes (Mayo, 1977).

De los resultados y argumentos que sostienen al presente trabajo de investigación, se puede concluir que las variables factores motivacionales y desempeño laboral se relacionan significativamente.

CONCLUSIONES

1. El procesamiento estadístico realizado ha logrado demostrar que existe relación significativa entre los Factores motivacionales y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017; obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,634$ entre los Factores motivacionales y Desempeño laboral, alcanzando un valor de T calculado de 4,34 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que indica la aceptación de la hipótesis alterna.
2. Los resultados evidencian que existe relación significativa entre la Motivación extrínseca y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017; obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,508$ entre la Motivación extrínseca y el Desempeño laboral; alcanzando un valor de T calculado de 3,12 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que indica la aceptación de la hipótesis alterna.
3. Los resultados evidencian que existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017; obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,675$ entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral; alcanzando un valor de T calculado de 4,84 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que indica la aceptación de la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

La motivación para los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, es fundamental para el desarrollo de sus actividades laborales, es entonces que se debe fortalecer este aspecto para lograr mejores desempeños en cada área de trabajo, motivo por el cual:

1. Se recomienda proveer capacitaciones y talleres a todos los colaboradores de la Caja Municipal de Ica – Agencia San isidro, sobre temas que ayuden a mantener su motivación intrínseca y así favorecer su desempeño laboral de manera constante.
2. Se recomienda crear programas de incentivos no monetarios (motivación extrínseca) para que los colaboradores se sientan aún más motivados y así mismo realicen sus labores con más entusiasmo, elevando su desempeño laboral.
3. Se recomienda que el jefe de cada área de trabajo construya un ambiente de comunicación efectiva con su equipo de trabajo, a fin que los colaboradores se sientan apoyados y con la confianza necesaria para poder opinar y colaborar con la toma de decisiones acertadas, y así realicen su labor con mayor seguridad y entusiasmo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alderfer, Clayton P. (1969) "*Una prueba empírica de una nueva teoría de las necesidades humanas*", en *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 4, 1969, pp. 142-175.

Amorós, E. (2007) *Compromiso organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque – Perú.

Bernaola, J., Martínez, R., Quispe, F. y Luján, W. (2014) *Influencia de la motivación laboral en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Salas – Guadalupe – 2014*. Trabajo de investigación presentado en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Bohlander, G. y Snell, S. (2008). "*Administración de Recursos Humanos*", México, Thomson.

Chiavenato, I. (2004). *Gestión de talento humano* (5ª.ed.). Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (8ª. ed.). Colombia: McGraw-Hill.

Chire, D. (2015) *Motivación de logro y su incidencia en la competencia profesional de los docentes de la institución educativa – Ica*. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo, Perú.

D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia*. México D.F., México: Pearson Educación.

Del Valle, M. (2010) *Correlación entre las competencias evaluadas en el Assessment Center Sociopsicodramático y el desempeño laboral*.

Tesis para obtener el Título de Licenciado en Relaciones Industriales .Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.

Delgado, M. y Di, A. (2010) *La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional*. Tesis de Licenciatura. Caracas-Venezuela. Universidad Central de Venezuela.

Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Pearson Eduacion S.A. de C.V.

González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid, España: Díaz de Santos.

Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*. (5a ed.). México: Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana.

Hernández, R., Collado, F., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

Hodgetts, R. (1997). *“El comportamiento en las organizaciones”*, México, Interamericana.

Mcclelland, D. (1961) *The Achieving Society, Princeton, NJ*. Von nostrand.

Milkovich, G y Boudrem, T. (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. *Un Enfoque de Estrategia*. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.

Montes, L. (2012) *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos*. Tesis para optar el Grado Académico en Administración con mención en Gestión Empresarial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

- Nelson, B. & Spitzer, D. (2003). *1001 formas de recompensar el trabajo bien hecho. Cómo gratificar y fidelizar empleados*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Olvera, Y. (2013) *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Universidad de Guayaquil – Ecuador.
- Ortega, C. (2015) *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en la Universidades Tecnológicas Privadas de Lima*. Tesis de Grado de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- Paredes, S. (2014) *Motivación intrínseca y el clima organizacional de los docentes del nivel superior no universitario, Ica – 2014*. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo, Ica, Perú.
- Paucar, W. (2010). *Factores motivacionales en la calidad de la gestión en el Instituto Superior Pedagógico Público "Huaraz"*. Tesis para optar el Grado de Doctor en Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- Quiros, P. y Cabestrero, R. (2008). *Funciones Activadoras: principios básicos de la motivación y la emoción*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Ramírez, A., Gabriel, O., Quispe, E., Navarro, F. y Luque, L. (2014). *La Motivación Laboral y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Parcona- Ica: 2014-2015*. Trabajo de investigación presentado en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.
- Reyes, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una*

empresa de abarrotos. Tesis para optar el Título de Psicología Industrial. Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración* (8a ed.). México D.F., México: Pearson Educación.

Roussel, P. (2000). *La motivation au travail-Concept et theories*, Note N° 326. Université Toulouse I-Sciences Sociales.

Serrano, K. (2016) *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Stoner, J. (1994) *Administración*, 5° edición, Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana s.a.

Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert Jr. (1996). *Administración*. 6a. Edición. Editorial Pearson. México, (p. 484).

Sulca, Godofredo. (2015) *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Sum, M. (2015) *Motivación y desempeño laboral*. Tesis de Grado presentado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Tiffin, J. (1993). "*Psicología Industrial*", México, Trillas.

Urdaneta, F. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio en la banca universal privada del Municipio Maracaibo*. Tesis inédita, Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín, Campus de Maracaibo, Zulia, Venezuela

Vargas, S. (2013) *Impacto de la Motivación y el Liderazgo en el Rendimiento Laboral en una Empresa de Servicios de Lima Metropolitana*. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

B. PÁGINAS WEB

Cuevas, J. (2011) *Finalidad y objetivos de la evaluación de desempeño*. (Homepage). Recuperado de:
<http://psicologiayempresa.com/finalidad-y-objetivos-de-la-evaluacion-de-desempeno.html>

Herzberg Frederick (1959). *Teoría de Motivación e Higiene*, también conocida como la “Teoría de los dos factores”. Recuperado de:
www.emprendices.co/irving-frederick-herzberg-y-sus-teorias-demotivac

Herzberg, F. (2003, enero). One more time: how do you motivate employees? Harvard Business Review. Recuperado el 20 de enero de 2017, de <http://hbr.org/2003/01/one-more-time/ar/1>

Ramírez, R., Abreu, J.L. & Badii M.H. (Marzo 2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de los objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de Acero. *International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185. Disponible en [http://www.spentamexico.org/revista/volumen3/numero1/3\(1\)%20143185_2008.pdf](http://www.spentamexico.org/revista/volumen3/numero1/3(1)%20143185_2008.pdf).

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “FACTORES MOTIVACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE ICA, 2017”

AUTORA: LAURA CRISTINA SILVIA IGLESIAS GEREDA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017? • ¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017? 	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017. • Identificar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017. 	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017. • Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ica - Agencia San Isidro, 2017. 	<p>Variable X: Factores motivacionales</p> <p>Dimensiones: - Motivación extrínseca - Motivación intrínseca</p> <p>Variable Y: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: - Habilidad para aprender - Calidad de trabajo</p>	<p>Tipo de estudio: no experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Método: Cuantitativo hipotético deductivo</p> <p>Diseño: Correlacional de corte transversal</p> <p>Población: 30 colaboradores</p> <p>Muestra: 30 colaboradores</p>

INSTRUMENTOS

TEST SOBRE FACTORES MOTIVACIONALES

Estimado Colaborador, el presente test se realiza con fines de investigación. Se describen varios aspectos sobre Factores Motivacionales, las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo a las instrucciones que se señalan a continuación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

1. Nunca
2. A veces
3. Casi siempre
4. Siempre

N°	ENUNCIADOS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA					
1	La remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada.				
2	Recibe Incentivos laborales: (canastas, apoyo alimentario, etc.).				
3	El entorno donde labora es el adecuado.				
4	El apoyo recibido por parte del equipo que lo acompaña es bueno.				
5	El jefe del área le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo.				
6	El número de capacitaciones recibidas al año son satisfactorias.				
7	La dotación de recursos humanos de su institución es el adecuado.				
8	El número de atenciones brindadas al día es el deseado.				

N°	ENUNCIADOS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
9	El abastecimiento de materiales e implementos en su centro de trabajo es el correcto.				
10	Se cumple con las normas de bioseguridad.				
11	El cumplimiento de sus derechos en la institución es evaluado.				
12	El ambiente donde labora diariamente (iluminación, riesgos, etc.) es el adecuado.				
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA					
13	Se identifica con su sede de trabajo.				
14	Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.				
15	Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional.				
16	Se le asigna nuevas responsabilidades.				
17	El reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional es la que usted espera.				
18	Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral.				
19	El apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria es bueno.				
20	Me siento motivado cuando mi trabajo es reconocido por la comunidad educativa.				
21	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.				
22	Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente.				

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Colaborador, el presente cuestionario se realiza con fines de investigación. Se describen varios aspectos sobre el desempeño laboral, las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo a las instrucciones que se señalan a continuación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

1. Nunca
2. A veces
3. Casi siempre
4. Siempre

N°	ENUNCIADOS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.				
2	Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.				
3	Cumple con el horario de trabajo establecido.				
4	Brinda un buen servicio al cliente.				
5	Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.				
6	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.				
7	Realiza los procesos, exactamente como están establecidos.				
8	Ejecuta sus actividades con orden y coherencia.				
9	Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.				
10	Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa.				

N°	ENUNCIADOS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
11	Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.				
12	Necesita que le expliquen las cosas más de una vez.				
13	Divulga y da a conocer a sus compañeros las normas con las que se rige las diferentes áreas.				
14	Ayuda al cliente a satisfacer sus necesidades.				
15	Los resultados de su trabajo son satisfactorios.				
16	Tiene una actitud amable hacia el cliente.				
17	Logra comprender fácilmente nuevos conocimientos.				
18	Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área de producción.				
19	Es de las primeras personas en irse cuando ya es hora de salida.				
20	Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.				
21	Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indicó.				
22	Saluda al cliente de forma adecuada.				
23	Cuando se le pide que termine una tarea la realiza sin errores.				
24	Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente.				
25	Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.				

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

N°	FACTORES MOTIVACIONALES																						TOTAL	N°	x (IMPAR)	y (PAR)
	MOTIVACIÒN EXTRÌNSECA											MOTIVACIÒN INTRÌNSECA														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	56	1	29	27
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	63	2	33	30
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	54	3	28	26
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	61	4	31	30
5	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	39	5	19	20
6	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	44	6	23	21
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	61	7	29	32
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	65	8	32	33
9	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	51	9	27	24
10	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	49	10	25	24
	0.233	0.178	0.278	0.5	0.267	0.233	0.456	0.278	0.178	0.233	0.278	0.267	0.233	0.767	0.4	0.4	0.489	0.4	0.489	0.278	0.456	0.233	73.57			
SUMA DE VARIANZA																							7.5222222			
TOTAL DE VARIANZA																							73.57			
$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right] \right] \rightarrow r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \rightarrow r_s = \frac{2xr}{1+r}$																										
K=	22																									
K-1=	21	1.04761905																								
(1) / (2) =		0.10225042																								
1 - [(1) / (2)] =		0.89774958																								
ALFA=		0.94																								
PEARSON=		0.90																								
SPERMAN =		0.95																								
			1.802																							
			1.90																							
				18.4888889	20.2333333																					
				0.90077106																						

N°	DESEMPEÑO LABORAL																									TOTAL	N°	x (IMPAR)	y (PAR)
	HABILIDAD PARA APRENDER												CALIDAD DE TRABAJO																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	68	1	35	33	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	72	2	36	36	
3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	69	3	36	33	
4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	61	4	30	31	
5	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	5	36	32	
6	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	63	6	33	30	
7	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	2	63	7	37	26	
8	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	66	8	36	30	
9	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	57	9	31	26	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	52	10	28	24	
	0.27	0.278	0.18	0.27	0.2	0.5	0.27	0.28	0.28	0.46	0.5	0.23	0.18	0.23	0.28	0.49	0.28	0.27	0.23	0.5	0.267	0.68	0.23	0.46	0.49	36.54		9.733333	14.1
																										0.542516767			

SUMA DE VARIANZA 8.3
TOTAL DE VARIANZA 36.54

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right] \rightarrow r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \rightarrow r_s = \frac{2xr}{1+r}$$

K= 25
K-1= 24 1.0416667
(1) / (2) = 0.2271207
1 - [(1) / (2)] = 0.7728793
ALFA= 0.81 1.09
PEARSON= 0.54 1.54
SPERMAN = 0.70

DATA DE RESULTADOS

Variable X: Factores motivacionales																									
En.	D1. Motivación Extrínseca												D2: Motivación Intrínseca										Total	D1	D2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22			
E1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	30	16	14
E2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	48	25	23
E3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	55	29	26
E4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	36	30
E5	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	57	28	29
E6	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	56	29	27
E7	2	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	61	33	28
E8	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	72	40	32
E9	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	4	3	3	1	2	1	2	3	2	2	52	29	23
E10	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	4	3	2	1	1	2	2	2	2	3	46	24	22
E11	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	2	64	32	32
E12	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	54	32	22
E13	1	1	1	2	2	2	3	4	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	4	52	26	26
E14	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	50	27	23
E15	2	1	3	2	4	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	49	27	22
E16	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	64	32	32
E17	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	68	37	31

Variable X: Factores motivacionales

En.	D1. Motivación Extrínseca												D2: Motivación Intrínseca										Total	D1	D2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22			
E18	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	52	27	25
E19	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	65	35	30
E20	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	59	31	28
E21	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3	4	2	3	3	1	1	2	3	2	2	47	24	23
E22	2	2	3	2	1	4	2	2	1	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	56	30	26
E23	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	1	2	2	2	2	3	3	1	57	35	22
E24	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	1	2	2	2	1	2	3	3	3	54	31	23
E25	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	2	66	34	32
E26	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	48	28	20
E27	1	1	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	2	1	1	2	1	2	1	45	27	18
E28	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	54	27	27
E29	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	64	32	32
E30	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	1	2	4	4	3	4	67	38	29

Variable Y: Desempeño Laboral

En.	D1. Habilidad para aprender												D2. Calidad de trabajo												Total	D1	D2	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24				P25
E1	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	56	25	31
E2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	70	31	39
E3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	82	42	40
E4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	68	31	37
E5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	75	36	39
E6	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	69	34	35
E7	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	3	58	26	32
E8	2	4	3	2	4	4	2	3	1	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	71	35	36
E9	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	62	33	29
E10	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	65	32	33
E11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	2	3	2	3	72	32	40
E12	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	56	27	29
E13	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	4	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	55	28	27
E14	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	65	28	37
E15	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	69	30	39
E16	3	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	3	2	2	1	2	4	4	3	4	3	3	3	78	40	38
E17	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	4	80	41	39
E18	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	64	30	34
E19	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	75	36	39
E20	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	68	33	35

Variable Y: Desempeño Laboral

En.	D1. Habilidad para aprender												D2. Calidad de trabajo												Total	D1	D2	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24				P25
E21	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	3	58	26	32
E22	2	4	3	2	4	4	2	3	1	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	68	35	33
E23	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	65	34	31
E24	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	64	32	32
E25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	2	3	2	2	71	32	39
E26	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	56	27	29
E27	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	4	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	55	28	27
E28	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	63	27	36
E29	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	70	31	39
E30	3	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	3	2	2	1	2	4	4	3	4	3	3	3	78	40	38