



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA
TRUJILLO CHOTA, CAJAMARCA 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADA POR:
BACH. SAYAVERDE TANTALEAN, Roxana
<https://orcid.org/0000-0002-6780-173X>**

**ASESOR:
MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE
<https://orcid.org/0000-0002-8718-7861>**

CAJAMARCA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi investigación a mis padres Olinda Tantalean y Reynaldo Sayaverde, por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro, por creer en mi capacidad, aunque he pasado momentos difíciles siempre han estado brindándome comprensión y cariño; a mi hijo Zamir Marrufo quien es mi motivación a seguir adelante, a mi esposo Roel Marrufo, y mi hermano Liler Sayaverde, sin ellos no lo habría logrado.

Roxana Sayaverde Tantalean

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por brindarme salud y protección para llegar hasta este punto, agradezco a mi familia en especial a mis padres por estar presentes en todo momento, por apoyarme siempre y creer en mí, ya que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera Universitaria, a mi hijo, esposo y hermanos que me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que les puedo enseñar.

Agradezco a la Caja Trujillo Chota por permitirme realizar mi investigación con el personal y brindarme la información requerida.

Roxana Sayaverde Tantalean

RESUMEN

Esta investigación es de nivel correlacional entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo, Chota, Cajamarca 2021, el diseño es no experimental transversal, este estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitirá inferir en los resultados.

El objetivo que tiene la presente investigación es Determinar la relación que existe entre la motivación y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021. para tal propósito se realizó una encuesta aplicando como instrumento dos cuestionarios de encuestas para cada variable, los cuales fueron validados en el ámbito científico cuya adaptación alcanzo una confiabilidad de 0.805 para la variable 1: y 0.905 para la variable 2, se obtuvo una muestra de 20 colaboradores.

Los resultados obtenidos demuestran una clara relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021, debido a que los resultados obtenidos con un 96% de probabilidad que existe una correlación positiva moderada de 0.036 y Pearson de 0.01.

Se presentan recomendaciones a los gerentes de la organización enfocadas a mejorar el desempeño laboral del personal.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, satisfacción laboral, compensación, oportunidad de desarrollo, trabajo en equipo, objetivos, cooperación.

ABSTRACT

This research is correlational level between motivation and job performance of the administrative staff of Caja Trujillo, Chota, Cajamarca 2021, the design is non-experimental, cross-sectional, this study is not intended to describe, but will also allow us to infer in the results.

The objective of this research is to determine the relationship that exists between motivation and work performance of the administrative staff of Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021. For this purpose, a survey was carried out applying two survey questionnaires as an instrument for each variable, which were validated in the scientific field whose adaptation reached a reliability of 0.805 for variable 1: and 0.905 for variable 2, a sample of 20 collaborators was obtained.

The results obtained demonstrate a clear significant relationship between motivation and work performance of the administrative staff of Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021, because the results obtained with a 96% probability that there is a moderate positive correlation of 0.036 and Pearson's of 0.01.

Recommendations are presented to the managers of the organization focused on improving the work performance of the staff.

Keywords: motivation, job performance, job satisfaction, compensation, development opportunity, teamwork, goals, cooperation.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	18
2.2. MARCO TEÓRICO.....	21
2.2.1. Concepciones de Motivación.....	21
2.2.1.1. Dimensiones.....	22
2.2.2. Concepciones de desempeño laboral.....	25
2.2.2.1. Dimensiones.....	26
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	28
2.4. HIPÓTESIS.....	29
2.5. VARIABLES.....	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	32
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	32

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.	32
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.	33
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE CORRELACIÓN DE DATOS.	34
3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.	34
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	37
CAPÍTULO V: DISCUSIONES	81
5.1. Discusiones.	81
5.2. Conclusiones.	82
5.3. Recomendaciones.	83
5.4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	84
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de las variables (x) y (y).	30
Tabla 2. Población	33
Tabla 3. Juicio De expertos Motivación	35
tabla 4. Juicio de expertos Desempeño laboral.....	35
tabla 5. Valoración de juicio de expertos.....	35
tabla 6. procesamiento del instrumento de la variable Motivación.....	36
tabla 7. Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable Motivación.....	36
tabla 8. Resumen del procesamiento del instrumento de la variable Desempeño laboral..	37
tabla 9. Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable Desempeño laboral..	37
Tabla 10. ¿Considera que el ambiente laboral es adecuado para realizar su tarea?.....	40
Tabla 11. Las condiciones físicas y ambientales en su area de trabajo influyen en su motivación.....	41
Tabla 12. Se reconoce el esfuerzo y merito de su trabajo.....	42
Tabla 13. Considera que el ambiente laboral es adecuado para realizar su tarea.	43
Tabla 14. Considera el clima laboral de la empresa como primordial para sentirse bien al realizar sus tareas.....	44
Tabla 15. Recibe usted incentivos y/o por parte de la empresa.	45
Tabla 16. Recibe en la empresa todos los beneficios de ley.	46
Tabla 17. Esta conforme con la remuneración que percibe mensualmente	47
Tabla 18. Le motiva realizar su trabajo si tiene una recompensa extra a la de su contrato.....	48
Tabla 19. El esfuerzo es equitativamente recompensado tanto en salario como en trato y ambiente laboral..	49
Tabla 20. Considero que en mi organización poseo oportunidades para desarrollarme profesionalmente..	50
Tabla 21. Considero que en mi organización se brindan programas de entrenamiento continuo dirigidos a sus miembros.....	51
Tabla 22. La empresa se actualiza constantemente a nivel tecnológico.	52
Tabla 23. En mi organización el movimiento de carrera vertical.....	53

Tabla 24. En mi organización el movimiento de carrera es horizontal	54
Tabla 25. Los objetivos de la caja estan bien planteados y me permiten seguirlos.....	55
Tabla 26. Le gusta trabajar más de la jornada laboral si es necesario para cumplir los objetivos previstos.	56
Tabla 27. Usted tiene claro los objetivos de la empresa.....	57
Tabla 28. Cumple con cabalidad toda las actividades de su area.	58
Tabla 29. Cumple con los objetivos de área	59
Tabla 30. Se muestra colaborativo y abierto a ayudar a sus compañeros.	60
Tabla 31. Se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros	61
Tabla 32. Los trabajadores mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipo	62
Tabla 33. Los trabajadores se sienten motivados por participar en actividades de equipo	63
Tabla 34. El trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en tu organización.	¡Error!
Marcador no definido.....	64
Tabla 35. Contribuye con sus compañeros el cumplimiento de las metas.	65
Figura 36.Existe buenas relaciones interpersonales con mis compañeros	66
Figura 37.Existe buen clima organizacional	67
Figura 38.Se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros	68
Figura 39.La comunicación en la empresa se da de manera eficiente horizontal y vertical	69
4.1.2.3.Tablas variable Motivación.	70
Tabla 40.Dim. Satisfacción laboral.....	71
Tabla 41. Dim. Compensación.....	72
Tabla 42.Dim. oportunidad de desarrollo	73
4.1.2.4. Tablas variable Desempeño laboral.....	74
Tabla 43. Dim. Cumplimiento de objetivosl.....	75
Tabla 44. Dim. Trabajo de equipos.....	76
Tabla 45. Dim. Cooperación.	77
4.2.Contrastación de hipótesis.....	78

Tabla 46. Correlación hipótesis general.....	79
Tabla 47. Correlación hipótesis secundaria 1.....	80
Tabla 48. Correlación hipótesis 2.....	81
Tabla 49. Correlación hipótesis 3.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Considera que el ambiente laboral es adecuado para realizar su tarea.....	41
Figura 2. Las condiciones físicas y ambientales en su area de trabajo influyen en su motivación.....	42
Figura 3. Se reconoce el esfuerzo y mérito de su trabajo.....	43
Figura 4. Considera que el ambiente laboral es adecuado para realizar su tarea.....	44
Figura 5. Considera el clima laboral de la empresa como primordial para sentirse bien al realizar sus tareas.....	45
Figura 6. Recibe usted incentivos y/o por parte de la empresa.....	46
Figura 7. Recibe en la empresa todos los beneficios de ley.....	47
Figura 8. Está conforme con la remuneración que percibe mensualmente.....	48
Figura 9. Le motiva realizar su trabajo si tiene una recompensa extra a la de su contrato.....	49
Figura 10. El esfuerzo es equitativamente recompensado tanto en salario como en trato y ambiente laboral.....	50
Figura 11. Considero que en mi organización poseo oportunidades para desarrollarme profesionalmente.....	51
Figura 12. Considero que en mi organización se brindan programas de entrenamiento continuo dirigidos a sus miembros.....	52
Figura 13. La empresa se actualiza constantemente a nivel tecnológico.....	53
Figura 14. En mi organización el movimiento de carrera es vertical	54
Figura 15. En mi organización el movimiento de carrera es horizontal.....	55
Figura 16. Los objetivos de la caja están bien planteados y me permiten seguirlos.....	56
Figura 17. Le gusta trabajar más de la jornada laboral si es necesario para cumplir los objetivos previstos.....	57
Figura 18. Usted tiene claro los objetivos de la empresa.....	58
Figura 19. Cumple con cabalidad todas las actividades de su área.....	59
Figura 20. Cumple con los objetivos de área.....	60

Figura 21. Se muestra colaborativo y abierto a ayudar a sus compañeros.	61
Figura 22. Se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros.	62
Figura 23. Los trabajadores mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipo	63
Figura 24. Los trabajadores se sienten motivados por participar en actividades de equipo	64
Figura 25. El trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en tu organización.	65
Figura 26. Contribuye con sus compañeros el cumplimiento de las metas.	66
Figura 27. Existe buenas relaciones interpersonales con mis compañeros	67
Figura 28 Existe buen clima organizacional	68
Figura 29 Se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros	69
Figura 30. La comunicación en la empresa se da de manera eficiente horizontal y vertical	70
4.1.2.3. Figura de la variable Motivación.	70
Figura 31. Dim. Satisfacción laboral	71
Figura 32. Dim. Compensación	72
Figura 33. Dim. oportunidad de desarrollo.....	73
4.1.2.4. Figuras de la variable Desempeño laboral.....	73
Figura 34. Dim. Cumplimiento de objetivos	74
Figura 35. Dim. Trabajo de equipos.....	75
Figura 36. Dim. Cooperación.	76

INTRODUCCIÓN

La motivación es una de las variables más estudiadas a nivel mundial ya que es una condicionante para que las personas hagan cualquier actividad de forma eficiente, en la actualidad para las organizaciones es muy importante contar con personas motivadas y de buena actitud ya que esto facilita a que sus trabajadores estén más receptivos al momento de realizar las tareas.

Una de las ventajas que puede mostrar una empresa en sus colaboradores es que cada uno de ellos se sienta con motivación tanto personal como también laboral, facilitando una interacción muy saludable entre sí, creando un clima laboral saludable y cooperativo entre ellos y así cumplir de manera pertinente los objetivos de la empresa.

Para lograr unos buenos resultados de ventas o de atención de servicios y cumplimiento de objetivos sociales y monetarios las empresas siempre están pendientes del desempeño laboral de todos sus colaboradores con el fin de que puedan realizar modificaciones o cambios para mejorar, normalmente las gerencias o altos mandos se centran en el comportamiento, motivación y conocimientos de su personal. En este proceso los expertos en recursos humanos indican que el personal actúa de acuerdo a las necesidades más inmediatas que tenga para que así facilite su desenvolvimiento en sus actividades diarias de la empresa.

Es indispensable que las empresas, tengan definidas sus objetivos y las funciones que cada uno de su personal realice, así como el establecimiento de las diversas normas y procedimientos que deben ser cumplidos a cabalidad por los integrantes de la empresa, de tal forma que los resultados se enfoquen al crecimiento organizacional. Por esa razón, la presente investigación tuvo como propósito analizar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Caja Trujillo, Chota.

En el presente trabajo de investigación se presenta la siguiente temática: realidad problemática, formulación del problema, objetivos, limitaciones, justificación del estudio, Marco teórico, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, hipótesis, metodología del trabajo, cronograma y presupuesto.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad uno de los temas más preocupantes y tratados por los empresarios es el rendimiento de sus colaboradores y para ello se centran en cómo pueden motivarlos para que se sientan a gusto y logren con mayor eficacia sus objetivos tanto de su área como los generales de la empresa.

La motivación en si es el motor que mueve a las personas para realizar una u otra actividad ya sea en su vida personal, familiar y en su trabajo, en si es lo que inspira a un ser humano a cumplir sus objetivos (Fischman 2010. Pag 46)

Dentro de las motivaciones más resaltadas que se centran en una empresa para que su personal se sienta satisfecho es que tenga crecimiento personal, que este bien con su familia, el sueldo, la oportunidad de crecimiento profesional, el trato dentro de la empresa, la relación entre trabajadores que sea saludable o buena. (Chiavenato 2009. Pág. 231)

El “desempeño laboral, es conocer el rendimiento o nivel de productividad de los colaboradores, es el aporte que el trabajador da a través de su trabajo en una determinada área, a partir de estas actividades y actitudes, uno o más sujetos en distintos tiempos a la vez favorecen a la eficiencia institucional”. (Chiavenato 2011, Pág. 59).

“El desempeño laboral se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas”. “Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos. Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales”, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo. (Robbins 2015, pág. 543).

1.2. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021?

1.2.2. Problemas secundarios

- a) ¿Cuál es la Relaciona que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la compensación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la motivación y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.
- b) Identificar la relación que existe entre la compensación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.
- c) Identificar la relación que existe entre la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación.

La presente investigación está basada en estudiar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca, por lo que esta investigación asume que la motivación repercute en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y a su vez en la satisfacción, compensación y oportunidad de desarrollo.

El beneficio de este estudio de investigación se conocerá en los resultados que este arrojará en el desarrollo, análisis y conclusión de los datos estadísticos. Información necesaria que contribuyan a mejorar su desempeño laboral del personal de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca.

1.4.2. Importancia.

Su importancia del estudio en que se demostrara que la motivación se relaciona con el desempeño laboral, dentro de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca, además es importante porque con los datos que obtengamos y las variables a investigar lograremos encontrar el nivel de relación que tienen entre si, también servirán para concluir mi investigación, dar recomendaciones pertinentes que de ser implementadas por los involucrados en el problema principal, problemática que permitirá una mejor comprensión sobre la motivación y el desempeño del personal administrativo.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación espacial

La investigación se centra en la Caja Trujillo Chota – Cajamarca.

1.5.2. Delimitación social

La investigación está dirigida al personal Administrativo de la Caja Trujillo Chota – Cajamarca.

1.5.3. Delimitación temporal

La investigación se llevará a cabo entre octubre y enero del 2021.

1.5.4. Delimitación conceptual

Se considerará las teorías existentes de los diferentes autores y casos de estudio realizadas sobre la motivación y el desempeño laboral.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Internacionales.

- a) Villacis (2017), en su tesis “La motivación y sus incidencias en el rendimiento laboral de los trabajadores de la del Banco de Ambato- Ecuador” presentado en la Universidad técnica de Ambato, y llego a la siguiente conclusión.

Se ha identificado que en la organización los factores motivacionales que intervienen en el rendimiento laboral son las remuneraciones y beneficios mismos que no son distribuidos equitativamente o por el grado de responsabilidad de cada puesto de trabajo, lo que ha afectado de manera directa a los colaboradores, impidiendo así que desarrollen sus habilidades y que busquen nuevas oportunidades laborales

- b) Sum (2017), en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral del personal Administrativo de la empresa prestamista de la zona 1 de Quetzaltenango” presentado en la Universidad Rafael Landivar, y llego a la conclusión de:

La motivación produce en el personal administrativo de la prestamista de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades.

El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

2.1.2. Nacionales.

- a) Reategui (2016), en su tesis titulada “influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Huancayo, provincia Bellavista, región San Martín 2016”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional de acuerdo a su contenido. contiene las siguientes conclusiones:

Existe relación entre la dimensión Salario y Beneficios con el desempeño laboral de la Caja Huancayo, provincia Bellavista, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.634) indicando relación media positiva. Asimismo, existe un coeficiente de determinación de (0.402) lo que indica que la dimensión Salario y Beneficios influyen aproximadamente en el 40% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa.

Existe relación entre la dimensión Condiciones de trabajo con el desempeño laboral de la Caja Huancayo, provincia Bellavista, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.237) el mismo indica una correlación baja entre las variables. Asimismo, existe un coeficiente de determinación de (0.237) lo que indica que la dimensión Condiciones de trabajo influye aproximadamente en un 24% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa.

- b) Ruíz (2017), “en su tesis para obtener maestría *“Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación San Martín 2017”* como objetivo se planteó Determinar el grado de relación entre la motivación y el desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación de San Martín. y llegó a la siguiente conclusión:

concluye que la investigación afirmando la existencia de una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación San Martín, pues luego de comparar los resultados de ambas variables mediante algunas pruebas estadísticas como lo es Rho Spearman, se estableció una relación a nivel de 0,000, llegándose a aceptar la hipótesis alterna.

2.1.3. Locales.

- a) Olortegui (2017), en su tesis titulada “Incidencias de la Motivación en la productividad del personal de área de crédito de mi Caja Cajamarca 2016”, presentada en la Universidad Nacional de Cajamarca, la investigación fue de tipo descriptiva de acuerdo a su contenido, como objetivo general Analizar la incidencia de la motivación en la productividad del personal del área de créditos de “Mi Caja Cajamarca”: 2017. y llego a la siguiente conclusión:

La motivación influye positivamente en un promedio de 3.07 que se considera como regular, en la productividad del personal del Área de créditos, Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A., “Mi Caja Cajamarca”, Cajamarca, 2017, lo cual se manifiesta en una mayor competitividad de esta entidad financiera netamente cajamarquina, a juzgar por los promedios ponderados encontrados: la motivación de 3.14 y la productividad de 2.98.

- b) Fernández (2019), en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Caja Piura, Cajamarca 2017”, presentado en la Universidad Señor de Sipan, su objetivo principal es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Caja Piura, Cajamarca, la investigación es de tipo correlacional descriptiva según su contenido y tamaño, llegando a la siguiente conclusión:

El objetivo general de la investigación fue “determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Caja Piura, Cajamarca 2017”. Este ha sido alcanzado de manera que los resultados obtenidos en la tabla 12, el Valor de la prueba de Gamma es altamente significativa ya que $p < 0.01$, es decir la significancia encontrada tiene un valor de 0.005 el cual es menor a 0.01. A partir de ello podemos concluir que existe relación directa de grado medio entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

2.2. MARCO TEÓRICO.

2.2.1. Concepciones de Motivación.

Robbins, (2004). indica que la motivación es atendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas en una empresa, condicionadas para satisfacer las necesidades tanto individuales como también de familia, la motivación es útil en la medida que permite demostrar que estímulos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador.

Maslow propone en el año 1943 la teoría de la motivación humana en su obra publicada "A theory of human motivation". Se ha convertido en una de las teorías más importantes en el campo de la motivación, gestión empresarial y comportamiento organizacional que goza de gran aceptación. Plantea una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas. Esta jerarquía se configura identificando cinco categorías de necesidades jerarquizadas ordenadas de manera ascendente. Son las siguientes:

1. **Necesidades fisiológicas:** Son las necesidades más básicas y están orientadas hacia la supervivencia del hombre: aire, comida, bebida, refugio, calor, sexo o sueño, entre otros.
2. **Necesidades de seguridad:** protección, seguridad, orden, ley, límites o estabilidad, entre otros.
3. **Necesidades de relación social:** familia, amor, afecto, pertenencia o trabajo en grupo, entre otros.
4. **Necesidades de ego o estima:** logro, estatus, fama, responsabilidad o reputación, entre otros.
5. **Necesidades de autorrealización.** El orden por el que se satisfacen las necesidades es el siguiente; primero, las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) y después las necesidades secundarias (social, autoestima y autorrealización). La

explicación de este orden se debe a que buscamos satisfacer las necesidades básicas en primera instancia para después ascender en la búsqueda de las necesidades más complejas.

Una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas (Naranjo, 2009).

2.2.1.1. Dimensiones.

a) Satisfacción laboral.

Diccionario (s.f), Satisfacción, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria. Por ejemplo: “Con esta entrega, hemos cumplido con la satisfacción de su pedido”, “Vamos a obsequiarle una camiseta para satisfacer sus requerimientos”, “La empresa invierte millones de dólares al año en la satisfacción de las necesidades de sus clientes”, “No hay satisfacción que valga para hacer olvidar este mal momento”.

Chiavenato (1986 en Morillo;p. 48) señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”.

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

Para Igbaria y Guimares (1993, en Galup, Klein y Jiang, 2008: 58) la satisfacción laboral se refiere a “las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo”.

Koontz y O'Donnell (1995, en Morillo, 2006:48) plantean que la satisfacción laboral se refiere al “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.

b) Compensación.

Werther, y Davis, (2008). hace referencia a una serie de compensaciones que pueden ser de naturaleza económica o emocional, incluso hablamos de beneficios en especie: como la flexibilidad horaria o las iniciativas para facilitar la conciliación laboral y familiar. Es decir, que se trata de cualquier forma de pago que recibe el trabajador tras trabajar y asumir sus responsabilidades periódicamente. Esta clase de compensaciones garantizan que tu equipo realice su labor con dedicación y que esté satisfecho con sus tareas.

tipos de Compensaciones en una organización:

- **compensación monetaria o económica:** es una de las compensaciones más básicas para que el trabajador esté contento y satisfecho, se trata del salario y de la paga extra.
- **compensación y beneficios estratégicos:** son ventajas que se ofrecen de manera personalizada al trabajador, tales como a los vendedores en las tiendas.
- **compensación en especie:** se paga al personal a través de servicios o en especie que necesitan para cumplir con sus responsabilidades tales como poner a su disponibilidad un auto, guardería, o tickets en restaurantes.

Gibson, Ivancevich, y Donnelly, (2001), el termino compensación se utiliza para designar todo aquello que las personas reciben a cambio de un trabajo como empleados de una empresa. de esto que las personas reciben es una parte muy importante constituida por el sueldo, los incentivos cuando los hay, las prestaciones tanto en efectivo como en especie. La otra parte importante de la compensación corresponde a la satisfacción que el personal obtiene de manera directa con la ejecución de su trabajo y de las condiciones en que este se realiza.

c) Oportunidad de desarrollo.

Desarrollo de Personal: “Es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ella, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano”. (Halles 2008, pág. 125).

Desarrollo Profesional: “Un esfuerzo formalizado y continuado que se centra en desarrollar trabajadores más capacitados” (Gómez, 2001, p. 320). El desarrollo profesional es un resultado de la plantación de la carrera profesional y abarca todos aquellos aspectos que un empleado mejora en pro de lograr los objetivos de la organización (Werther & Keith, 1998).

El desarrollo profesional: se encuentra ligado con el desarrollo de carrera, es decir, que una vía para lograr empleados más capacitados es que la empresa promueva el desarrollo de la carrera de sus trabajadores. “La carrera presupone desarrollo profesional gradual y cargos cada vez más elevados y complejos. El desarrollo de la carrera es un proceso formalizado y secuencial que se encuentra en la planeación de la carrera futura de los empleados que tienen potencial para ocupar cargos más elevados” (Chiavenato, 2002, p. 475).

Las organizaciones de hoy en día, deben encontrar el desarrollo de carrera como una estrategia y una ventaja competitiva que les asegure su supervivencia en un entorno empresarial cada 30 vez más globalizado. El desarrollo de carrera profesional desempeña un papel muy importante para los directivos, ya que los ayuda a reclutar y a mantener una fuerza laboral más competente y a la vez más comprometida con la organización a la cual pertenecen, lo cual es necesario para que la misma consiga el éxito. Para que todo esto se logre, deben ser satisfechas todas aquellas necesidades que tanto los empleados como los empresarios presenten (Gómez-Mejía et al., 2001).

2.2.2. Concepciones de desempeño laboral.

Alles, (2008) indica que “el análisis del desempeño o de la gestión de una persona en un instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar personal. Entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de una organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos”. Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en otro a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y mejoran los resultados. (p’sg. 142).

Franklin y Krieger (2011) comentaron que el desempeño es *el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales*, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de los objetivos organizacionales. (pág. 93).

Chiavenato, (2012) Indica que “el desempeño es situacional el que varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en el trabajador”. El valor de las recompensas y la percepción del personal dependen del afán del mismo para determinar la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer, es una relación perfecta de costo beneficio. (pág. 65).

ABCM (2018), Indica que “el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa”. El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (Recuperado de myabcm.com).

2.2.2.1. Dimensiones.

a) Cumplimiento de objetivos.

Según Chiavenato (2011), indica que el cumplimiento de objetivos es la razón por la que los trabajadores realizan aquellos procesos, actividades o tareas, los cuales la empresa debe plantearlos claros y precisos para que sirva de guía o dirección a las personas y así sepan por que trabajan.

Según mi criterio el cumplimiento de los objetivos es una de las razones de ser de una empresa, si los trabajadores no los cumplieran entonces simplemente no habría una causa razonable para que ellos estén laborando. El cumplir los objetivos tanto a nivel personal, laboral y como empresa hace que las personas se sientan satisfechas y con más motivación de continuar trabajando.

En mi opinión el cumplimiento de objetivos es una de las bases fundamentales dentro de toda organización, para lograr a cabalidad sus

objetivos la empresa realiza diversas capacitaciones y charlas a sus colaboradores y así asegurar todos sus propósitos se cumplan a largo y corto plazo.

b) Trabajo en equipo.

Diccionarioeconomico (s.f), El trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo. Los equipos se crean para aportar conocimiento, compartir información, criterios, y para conseguir un objetivo común gracias a las tareas que desarrolla cada miembro. Trabajo en equipo es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas.

Según Alles (2008), indica que las organizaciones son básicamente un equipo constituidas por sus miembros, para competir más eficiente y eficazmente las organizaciones buscan distintas herramientas o formas de trabajar y una de estas formas es el trabajo en equipo en la cual se puede aprovechar de manera positiva las habilidades y conocimiento de las personas.

Características del trabajo en equipo:

- Existe la presencia de un líder que guía y conduce al equipo, pero no lo controla, el liderazgo se comparte.
- las reuniones son debates abiertos en donde existe una lluvia de ideas y todos colaboran en la solución.
- los integrantes son responsables de ellos mismos como también del equipo.

- el trabajo se discute, se realiza en conjunto y reina la cooperación entre los miembros, todos son el motor del equipo.
- el desempeño se mide de forma directa, por medio de la evaluación de los productos del trabajo colectivo.

c) Cooperación.

Coelho (2019), indica que es el conjunto de acciones y esfuerzos que conjuntamente con una o más personas realizamos para lograr un objetivo en común, la cooperación también es utilizada como una estrategia de un trabajo en conjunto que se vale de una serie de métodos para facilitar llegar a una meta, recuperado de <https://www.significados.com/cooperacion/>

Diccionarioeconomico (s.f), es el conjunto de acciones que permiten ayudar a mejorar los resultados ya se en una organización, ciudad o país, llevar a cabo esta acción permite a que las personas se sientan tratadas de forma igualitaria, además de lograr con más facilidad sus objetivos.

Alles (2008), Es el conjunto de acciones o servicios que realizan una o mas personas, empresas con la finalidad de cumplir con un objetivo, esta cooperación es uno de los resultados de trabajar en equipo.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- ✓ **Capacitación:** Chiavenato (2012), “es la forma en que los colaboradores adquieren conocimiento apropiados sobre el trabajo que se realiza en la empresa, además de adquirir nuevas habilidades”.
- ✓ **Cooperación:** Chiavenato (2011), “Es la capacidad de ayudarse unas personas con otras, con la finalidad de cumplir con los objetivos trazado de la empresa”.
- ✓ **Compensación:** Diccionarioeconomico (s.f), es dar o entregar algo a una persona por alguna tarea o trabajo realizado, ya puede ser emocional o monetario.

- ✓ **Cumplimiento de objetivos:** en mi opinión es llegar a cumplir con alguna meta trazada ya sea esta personal o de negocio.
- ✓ **Desempeño laboral:** Fayol H. (2007), “es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo”
- ✓ **Motivación:** Chiavenato (2011), la motivación es la fuerza o inspiración que tiene una persona para realizar sus actividades y cumplir con sus objetivos.
- ✓ **Oportunidad de desarrollo:** Gómez (2001), es cuando una persona tiene a su alcance capacitaciones, charlas o cursos brindadas por una empresa o también puede ser por mérito propio.
- ✓ **Participación:** Díaz (2016), “Las personas de la empresa se incluyen en todas las actividades de la empresa.”
- ✓ **Reconocimiento:** Alles (2008) es el distinguir una acción o una persona entre las demás que sean consecuencias de sus acciones, características y rasgos.
- ✓ **Satisfacción laboral:** Chiavenato (2011), es como los miembros de una organización se sienten dentro de su entorno con sus compañeros.
- ✓ **Trabajo en equipo:** la autora, es la cooperación entre mas de dos personas al realizar una actividad o proceso con el fin de cumplir un mismo objetivo y optimizar su tiempo y conocimientos.

2.4. HIPÓTESIS.

2.4.1. Hipótesis General.

Existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

2.4.2. Hipótesis secundarias.

- a) Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.
- b) Existe relación significativa entre la compensación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.
- c) Existe relación significativa entre la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

2.5. VARIABLES.

Tabla 1 operacionalización de las variables (x) y (y).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V. Independiente Motivación.	Chiavenato (2012), es el motor que mueve y hace que una persona realice algunas actividades. (pág. 133)	La variable motivación será medida mediante tres dimensiones: Satisfacción laboral, compensación, oportunidad de desarrollo. Para recoger los datos se utilizará el cuestionario de encuesta. Tipo Likert.	Satisfacción laboral X ₁ Compensación X ₂ Oportunidad de desarrollo X ₃	X _{1.1} Sueldos. X _{1.2} Trato. X _{1.3} Cultura empresarial. X _{2.1} Reconocimiento. X _{2.2} Ascensos. X _{2.3} Gratificaciones. X _{3.1} Capacitación. X _{3.2} Cursos. X _{3.3} Aprendizaje.
V. Dependiente Desempeño laboral.	Fayol (2007), explica que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo” (página 155).	La variable Desempeño laboral será medida a través de tres dimensiones: cumplimiento de objetivos, trabajo en equipo, cooperación. Para recoger los datos de utilizará el cuestionario de encuesta. Tipo Likert.	Cumplimiento de objetivos Y ₁ Trabajo en equipo Y ₂ Cooperación Y ₃	Y _{1.1} . Logros. Y _{1.2} .Tiempo. Y _{1.3} .Recursos. Y _{2.1} .Comprensión. Y _{2.3} .Actitud Y _{2.4} . Eficacia. Y _{3.1} . Participación. Y _{3.2} . Empoderamiento.. Y _{3.3} . Compromiso..

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Tipo de investigación.

Salkind (1999), *“La investigación es de tipo correlacional, porque se estudiará temas actuales que predomina la problemática, actual y concreta”*, que son identificables la motivación y el desempeño laboral en la Caja Trujillo, Chota, Cajamarca 2021, a los cuales daremos explicación a las posibles causas de los fenómenos que se presentan.

3.1.2. Nivel de Investigación.

Descriptivo, porque la investigación descriptiva tiene como propósito describir situaciones prevaletentes en el momento que se realizó el estudio. Salkind (1999), y *“es correlacional porque mide el grado de relación que existe entre dos variables de la investigación”*, motivación y Desempeño laboral, las que estamos estudiando para determinar si hay relación entre ellas para luego analizar la correlación.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.

3.2.1. Método de la Investigación.

La investigación es de tipo cuantitativo porque se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de la investigación y demostrar las hipótesis establecidas, confiando el uso de la estadística.

3.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño es no experimental, porque el investigador no maniobrará ninguna variable y además porque se pretende valorar el comportamiento de las variables tal y como se presentan para establecer correlación entre las mismas. No experimental de tipo transversal, debido a que se conocerá el estado actual de la situación en que

presenta la población, es decir, los datos de la población, en este caso es del personal administrativo que labora en la Caja Trujillo. reclutándolas en este periodo 2021.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.3.1. Población.

Salkind (1999) indica que la población es el conjunto de todos los elementos donde se desarrolla el trabajo de investigación.

La población objetiva está conformada por 50 trabajadores de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

Tabla 2. Población

N°	PERSONAL QUE LABORA	POBLACIÓN
1	Personal Administrativo	20
	TOTAL	20

Fuente: elaboración propia.

3.3.2. Muestra.

Salkind (1999), *“La muestra está definida en base a la población determinada y los resultados que se obtengas serán en relación a ella”*. Es por ello que, para calcular el tamaño de la muestra, se utiliza el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, esto quiere decir que todos los individuos de la muestra seleccionada, *“tendrán las mismas probabilidades de ser elegidos; convenientemente de acuerdo al planteamiento del problema, la población, los objetivos y el propósito de la investigación”*.

Factores para el cálculo de la muestra:

Tamaño de la muestra. **20**

Mi muestra es de 20 personas de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE CORRELACIÓN DE DATOS.

3.4.1. Técnicas.

La técnica aplicar es la encuesta, aplicada a 20 personas, enfocada a la recolección de datos proporcionados por los trabajadores Administrativos de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

3.4.2. Instrumentos.

Se aplicará como instrumento de recolección de datos, el cuestionario de encuestas, siendo así el conjunto de preguntas ordenadas por la cual recogemos información. Las respuestas pueden ser cerradas (si, no), respuestas de tipo único (siempre, a veces, nunca) o de alternativas múltiples.

Para la recolección de información se realizarán dos cuestionarios de encuestas.

El cuestionario de encuestas será sometido a validez de contenido a través de la técnica del juicio de expertos, para confirmar que el instrumento es válido y confiable.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

3.5.1. Validación

La validación de los cuestionarios de la encuesta ha sido evaluada por un grupo de expertos integrado por licenciados y magísteres, profesionales que laboran en diferentes instituciones de educación. son ellos quienes informaron acerca de la aplicación del cuestionario de la presente investigación. Para ello, se aplicó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de expertos.

Tabla 3.

Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable Motivación.

EXPERTOS	GRADO	PUNTUACIÓN
Chilón Camacho William Martin	Licenciado	90.5
Clavo Vásquez Angel Orlando	Licenciado	95.0
Pérez Ramírez Ruth Elizabeth	Licenciado	95.6
PROMEDIO GENERAL		94,83 %

Fuente: elaboración propia

Tabla 4.

Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable Desempeño laboral.

EXPERTOS	GRADO	PUNTUACIÓN
Chilón Camacho William Martin	Licenciado	89.5
Clavo Vásquez Angel Orlando	Licenciado	93.7
Pérez Ramírez Ruth Elizabeth	Licenciado	91.3
PROMEDIO GENERAL		90.95 %

Fuente, elaboración propia.

Tabla 5

Valoración de juicio de expertos.

Valoración		
Deficiente	0	- 20
Regular	21	- 40
Buena	41	- 60
Muy Buena	61	- 80
Excelente	81	- 100

Fuente: elaboración propia.

Se analizó el instrumento de juicio de expertos, el resultado de la validez obtuvo 94,83% para el instrumento de medición de la variable Motivación y 89,95 % para el instrumento

de medición de la variable Desempeño laboral, lo que significa que ambos están en el rango de "excelente", de esta manera se demuestra que los instrumentos de esta investigación cuentan con una sólida valoración realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

3.5.2. Confiabilidad.

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos ya validos se aplicó el cuestionario al personal de la muestra. El procesamiento de las respuestas se realizó con el programa SPSS Versión 22.

Tabla 6.

Resumen del procedimiento del instrumento de la variable de motivación.

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable motivación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,805	20

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8

Resumen del procedimiento de la variable de desempeño laboral.

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	20	100.0

Fuente: elaboración

propia.

Tabla 9.

Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable Desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	20

Fuente: elaboración propia.

Mediante el Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0,805 para el instrumento de la variable Motivación y 0,905 para el instrumento de la variable Desempeño laboral, lo que nos indica que ambos instrumentos son altamente confiables, validando su uso para la recolección de datos.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

En este capítulo detallaremos la parte estadística de la investigación, para luego analizar e interpretar los resultados. En esta investigación encontramos dos variables: Motivación y el desempeño laboral en la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021. Dichas variables serán medidas con el cuestionario de encuesta. Se utilizó el cuestionario simple con preguntas de opción múltiple con una escala de calificación de 5 alternativas de tipo Likert.

El cuestionario de encuesta para la primera variable que es motivación, consta de 15 preguntas y tres dimensiones. Entre las dimensiones tenemos: Satisfacción laboral con 05 preguntas, compensación con 05 preguntas, oportunidad de desarrollo con 05 preguntas.

Asimismo, el cuestionario de encuesta para la variable el desempeño laboral en la, consta de 15 preguntas y tres dimensiones. cumplimiento de objetivos de 05 preguntas, trabajo en equipo 05 preguntas, cooperación 05 preguntas.

Para este caso, los dos cuestionarios de encuesta fueron aplicados a los trabajadores Administrativos de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca, a través de un conjunto de preguntas que constituyen el tema de la encuesta.

Para poder aplicar ambos cuestionarios de encuestas, se solicitará permiso a la oficina de recursos humanos, quienes nos darán las facilidades para aplicar los cuestionarios de encuestas, quien asimismo nos brindarán información necesaria para la presente investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de tablas y gráficos.

4.1.1. Tratamiento estadístico e interpretación de tablas y gráficos..

Para la interpretación de las estadísticas, el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS Versión 22, donde se demuestran tablas de frecuencias y graficas de barras, y para el nivel de significación, se utilizó el criterio del valor p.

Las tablas de frecuencias son herramientas de estadística donde se colocan los datos en columnas representando los distintos valores recogidos en la muestra y las frecuencias (las veces) en que ocurren.

Se halló la frecuencia absoluta, que es el número de veces que aparece un determinado valor en un estudio estadístico. La suma de las frecuencias absolutas es igual al número total de datos, que se representa por n.

También se halló la frecuencia acumulada, que es la suma de las frecuencias absolutas de todos los valores inferiores o iguales al valor considerado.

Los gráficos de barras, también conocido como diagrama de columnas, son utilizados para variables continuas o discretas y permiten representar la frecuencia en cada uno de los niveles de las variables de interés. Está conformado por barras rectangulares dispuestas paralelamente, deben tener un ancho igual en su base y la altura de cada barra es proporcional a la frecuencia o cantidad de elementos que pertenecen a la categoría en particular. (Universidad Católica de Valparaíso, s.f.).

Las barras pueden orientarse verticalmente u horizontalmente:

- **Barras verticales:** Se utilizan para representar valores mediante columnas verticales, que pueden estar aislados o no, dependiendo de las características de la variable (continua o discreta).

- **Barras horizontales:** Son útiles cuando los datos a representar para una categoría son muy extensos. Pueden representar valores discretos mediante barras trazadas horizontalmente.

Una vez que se ha obtenida la muestra, se puede calcular una cantidad que permite resumir el resultado del experimento de manera objetiva. Esta cantidad es el p-valor que corresponde al nivel de significación más pequeño posible que puede escogerse, para el cual se aceptaría la hipótesis alternativa, el valor p es un valor de probabilidad que oscila entre 0 y 1, se rechaza la hipótesis nula si el valor p asociado al resultado observado es igual o menor que el nivel de significación establecido, convencionalmente 0,05 o 0,01.

4.1.2. Resultados de investigación, tablas y gráficos.

4.1.2.1. Tablas y gráficos del cuestionario de la variable motivación.

Tabla 10

Ítem 1. Considera que el ambiente laboral es adecuado para realizar su tarea.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	7	35,0	35,0	40,0
	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, Encuesta aplicada.

Figura 1



Fuente, tabla 10.

el 50% de los encuestados de la Caja Trujillo indican que casi siempre cuentan con capacitaciones motivacionales y el 35% indican que a veces.

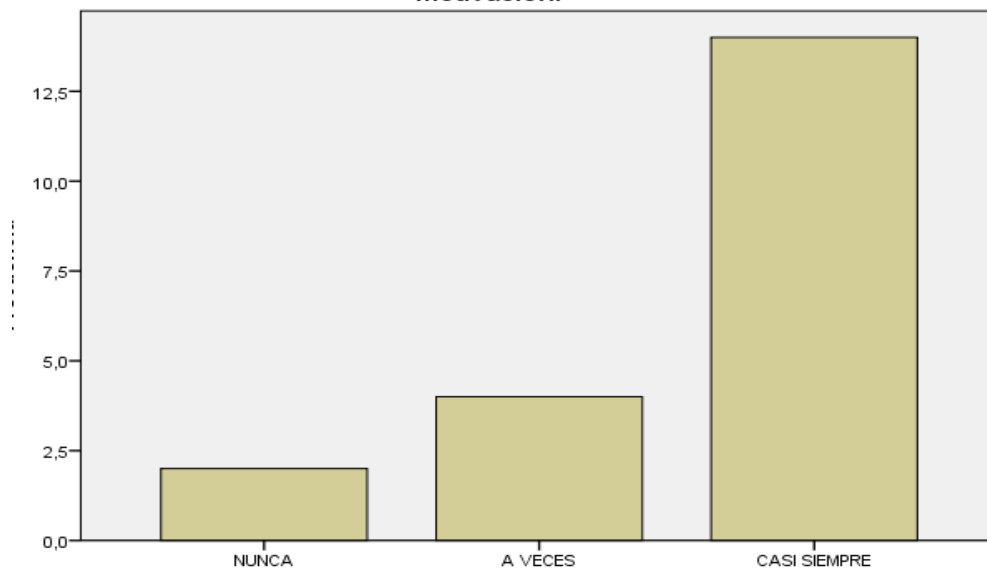
Tabla 11.

Ítem 2. Las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo influyen en su motivación.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	4	20,0	20,0	30,0
	CASI SIEMPRE	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 2.

Las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo influyen en su motivación.



Fuente, tabla 11.

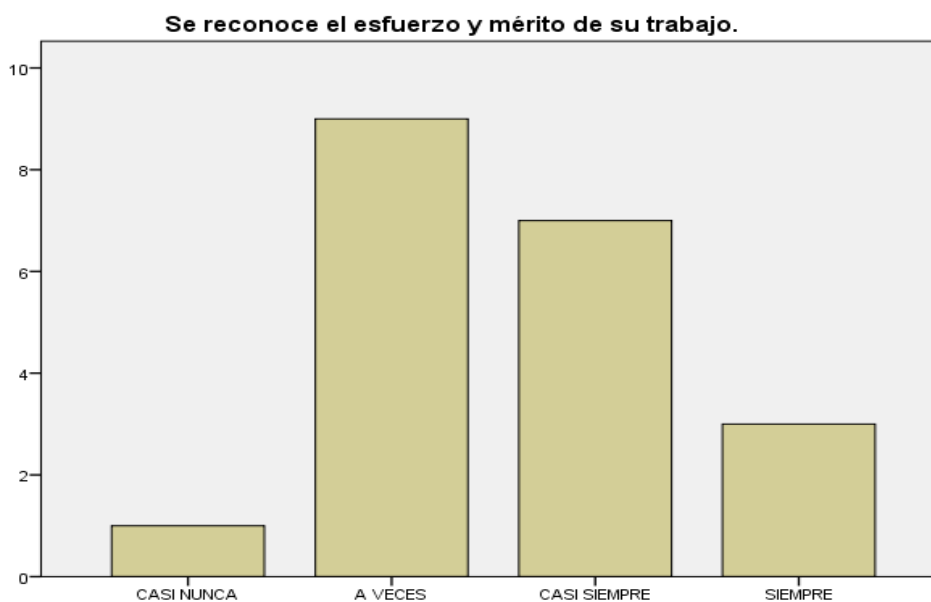
El 70% del personal administrativo de la caja Trujillo indican que casi siempre las condiciones físicas y ambientales de su trabajo influyen en su motivación.

Tabla 12

Ítem 3. Se reconoce el esfuerzo y mérito de su trabajo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	9	45,0	45,0	50,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 3



Fuente, tabla 12.

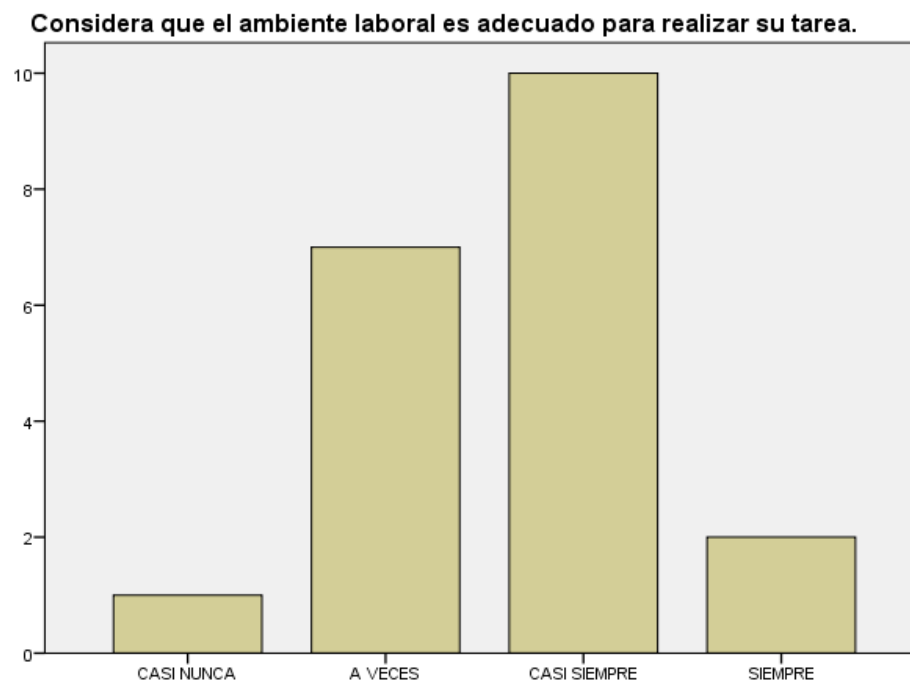
El 45% de los encuestados del personal administrativo de la Caja Trujillo indican que a veces se les reconoce su esfuerzo y mérito y el 35% indican casi siempre.

Tabla 13

Ítem 4. Considera que el ambiente laboral es adecuado para realizar su tarea.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	7	35,0	35,0	40,0
	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 4



Fuente, tabla 13.

El 50% de los encuestados indican que casi siempre consideran el ambiente laboral es adecuado y el 35% indican que a veces.

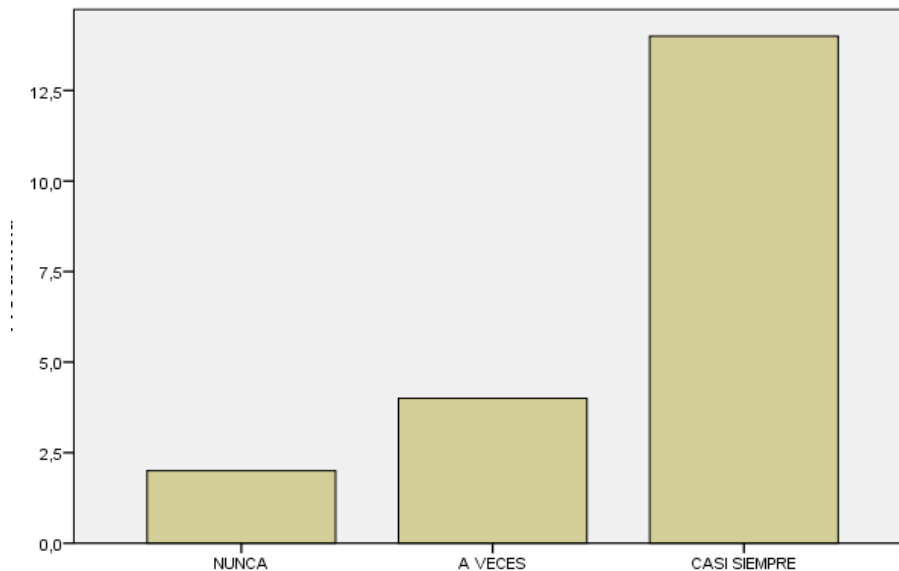
Tabla 14.

Ítem 5. Las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo influyen en su motivación.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	4	20,0	20,0	30,0
	CASI SIEMPRE	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 5

Las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo influyen en su motivación.



Fuente, tabla 14.

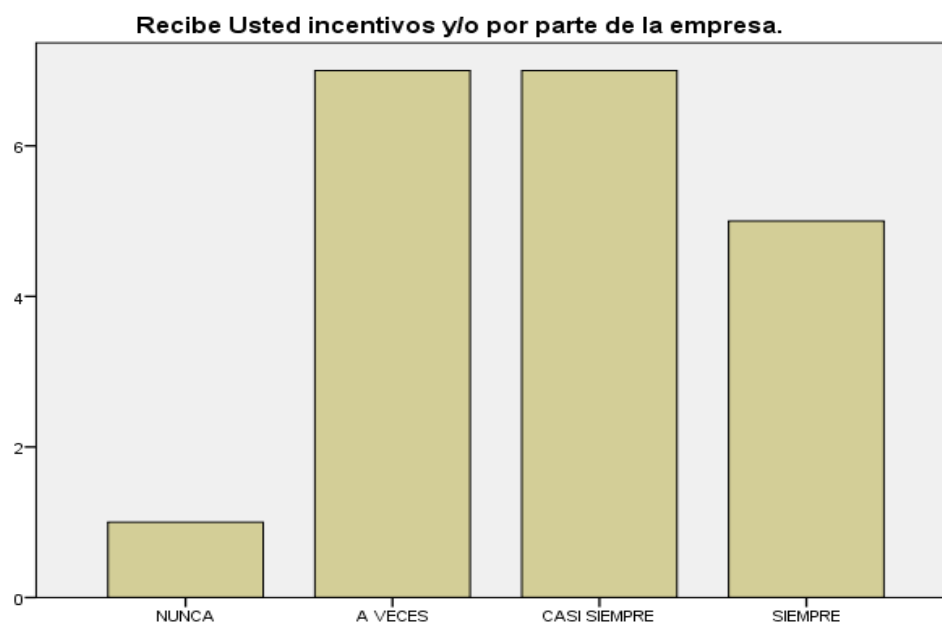
el 70% de los encuestados indican que las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo influye en su motivación.

Tabla 15

Ítem 6. Recibe Usted incentivos y/o por parte de la empresa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	7	35,0	35,0	40,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	75,0
	SIEMPRE	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 6.



Fuente, tabla 15.

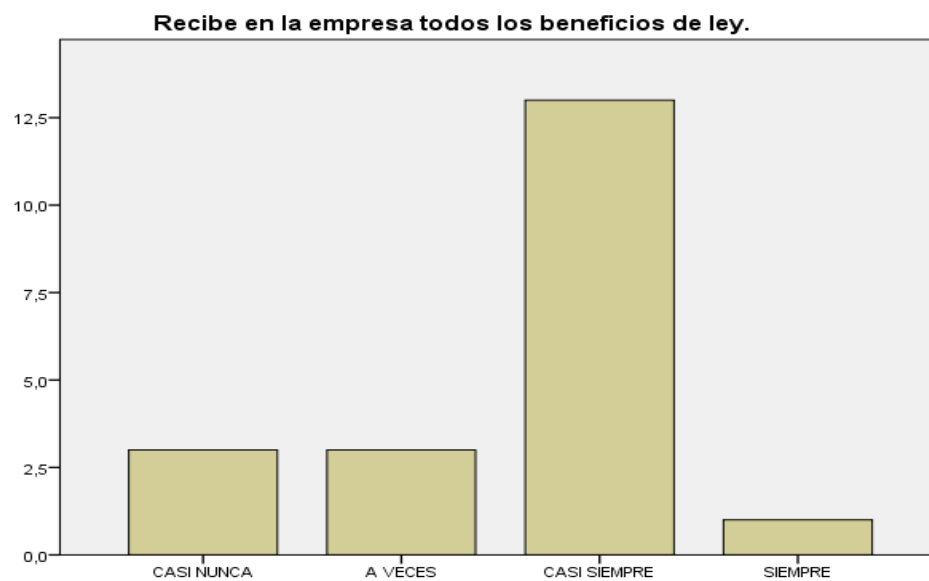
El 35% de el personal encuestado indican que a veces recibe incentivos por parte de la empresa y el 35% indican que casi siempre.

Tabla 16.

Ítem 7. Recibe en la empresa todos los beneficios de ley.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	15,0	15,0	15,0
	A VECES	3	15,0	15,0	30,0
	CASI SIEMPRE	13	65,0	65,0	95,0
	SIEMPRE	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 7.



Fuente, tabla 16.

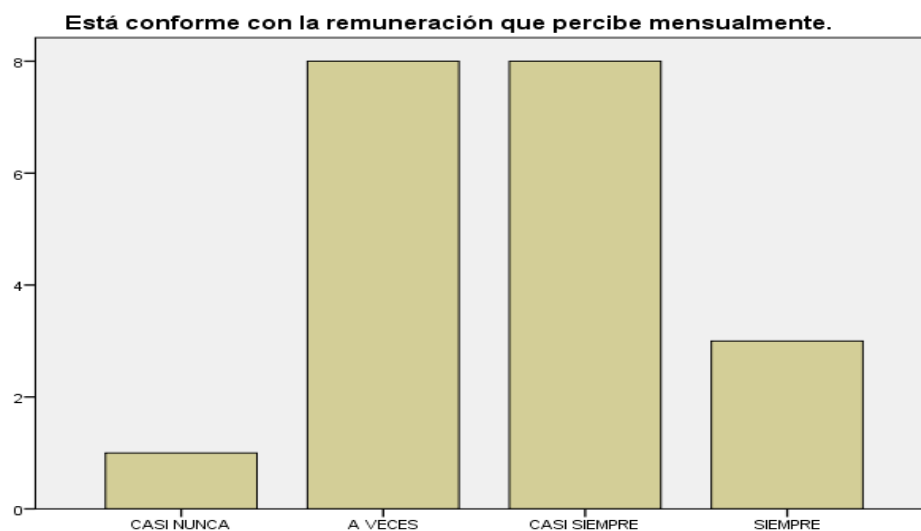
El 65% del personal administrativo indican que casi siempre reciben todos los beneficios de ley.

Tabla 17

Ítem 8. Está conforme con la remuneración que percibe mensualmente.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	8	40,0	40,0	45,0
	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 8



Fuente, Tabla 17.

El 40% del personal encuestado indican que a veces está conforme con sus remuneraciones que percibe y el otro 40 % indican que casi siempre.

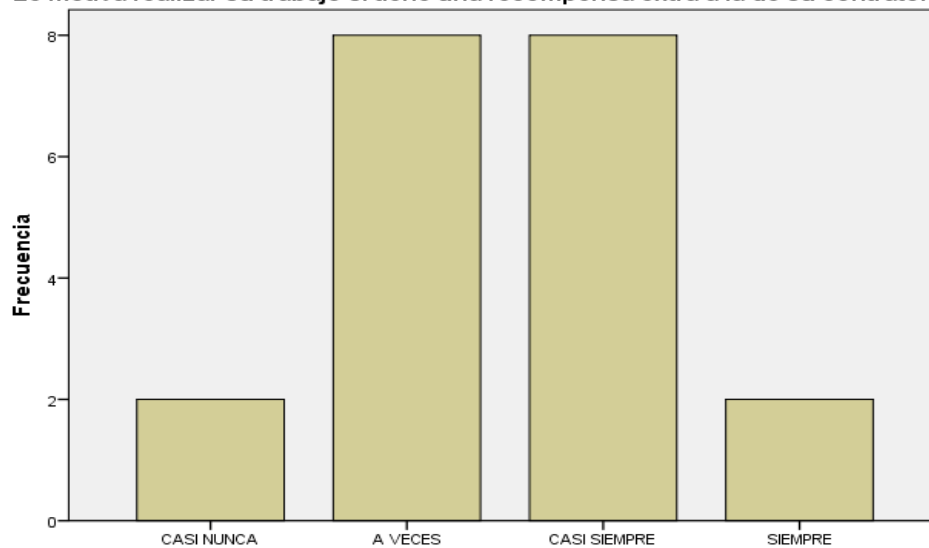
Tabla 18

Ítem 9. Le motiva realizar su trabajo si tiene una recompensa extra a la de su contrato.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	8	40,0	40,0	50,0
	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 9

Le motiva realizar su trabajo si tiene una recompensa extra a la de su contrato.



Fuente, tabla 18.

El 40% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre y a veces le motiva realizar su trabajo si tiene recompensa extra.

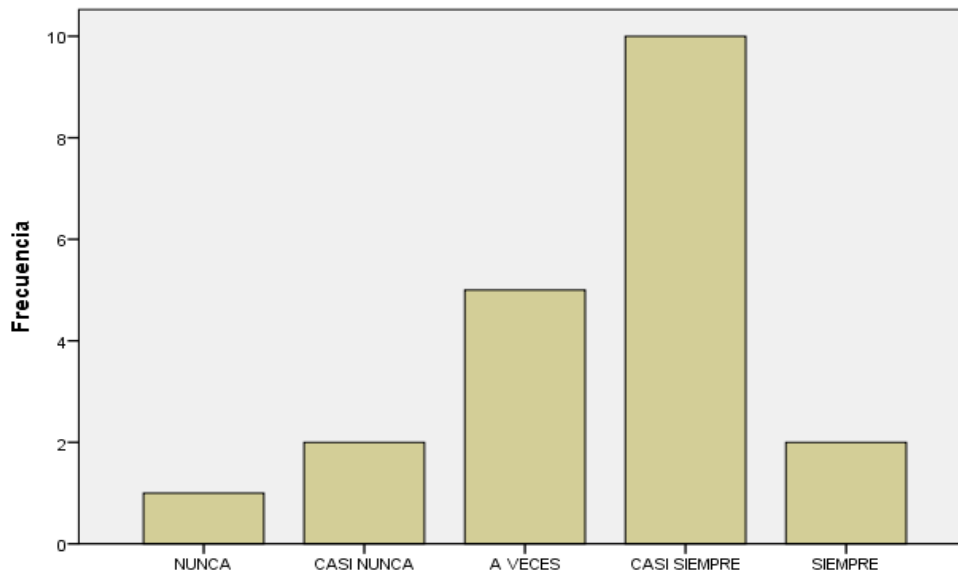
Tabla 19.

Ítem 10. El esfuerzo es equitativamente recompensado tanto en salario como en trato y ambiente laboral.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	CASI NUNCA	2	10,0	10,0	15,0
	A VECES	5	25,0	25,0	40,0
	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 10

El esfuerzo es equitativamente recompensado tanto en salario como en trato y ambiente laboral.



Fuente, tabla 19.

El 50% de los encuestados indican que casi siempre es esfuerzo es equitativamente recompensado tanto en salario como trato.

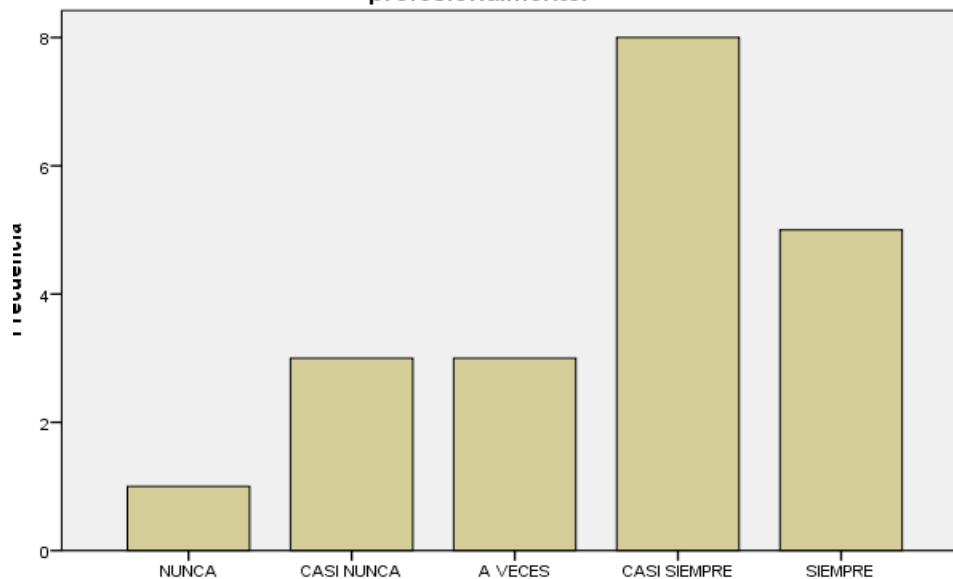
Tabla 20

Ítem 11. Considero que en mi organización poseo oportunidades para desarrollarme profesionalmente.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	CASI NUNCA	3	15,0	15,0	20,0
	A VECES	3	15,0	15,0	35,0
	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	75,0
	SIEMPRE	5	25,0	25,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 11

Considero que en mi organización poseo oportunidades para desarrollarme profesionalmente.



Fuente, tabla 20.

El 40% del personal encuestado indican que casi siempre tienen oportunidad para desarrollarse profesionalmente.

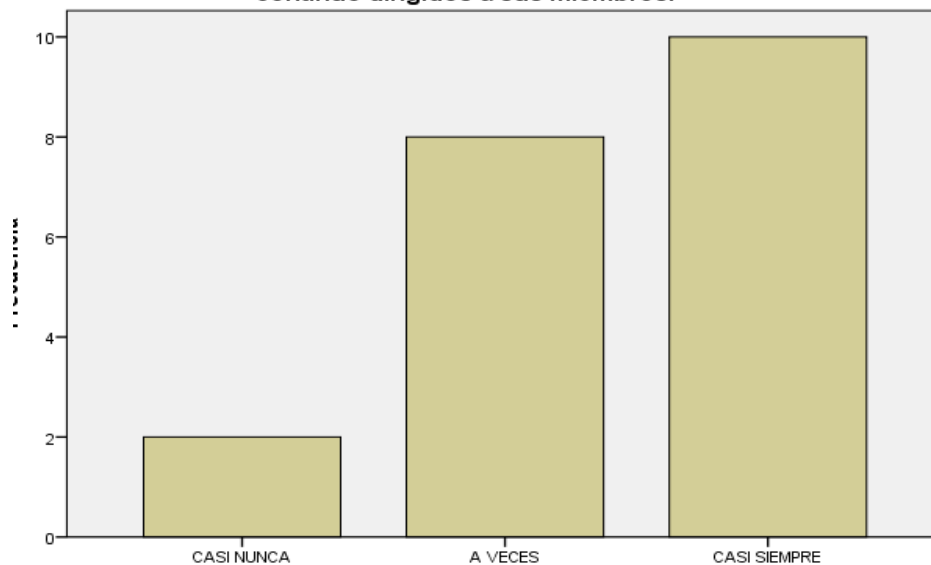
Tabla 21

Ítem 12. Considero que en mi organización se brindan programas de entrenamiento continuo dirigidos a sus miembros.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	8	40,0	40,0	50,0
	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 12.

Considero que en mi organización se brindan programas de entrenamiento continuo dirigidos a sus miembros.



Fuente, tabla 21.

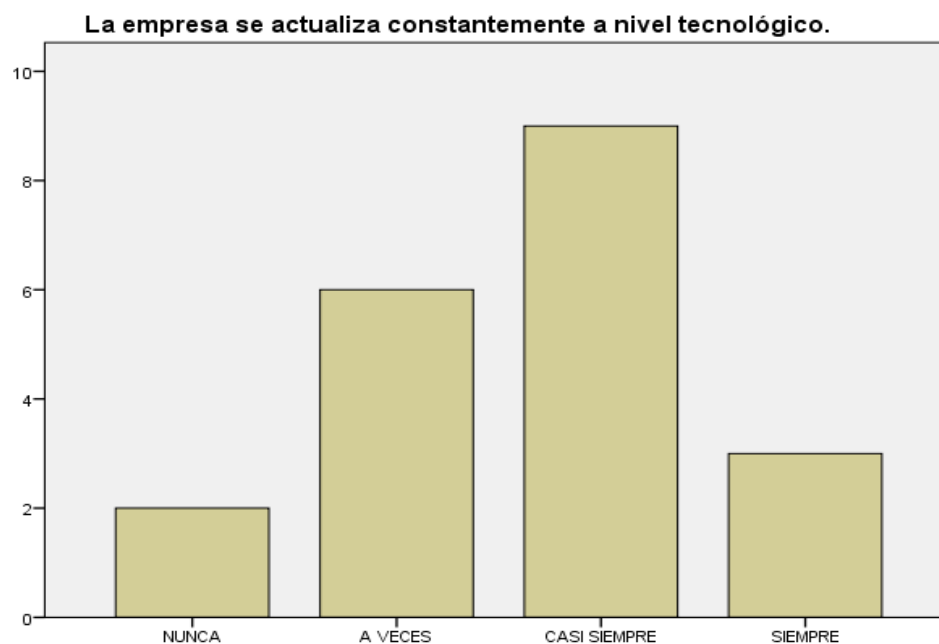
El 50% del personal encuestado indican que casi siempre consideran que su organización brinda programas de entretenimiento continuo.

Tabla 22.

Ítem 13. La empresa se actualiza constantemente a nivel tecnológico.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	6	30,0	30,0	40,0
	CASI SIEMPRE	9	45,0	45,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 13



Fuente, tabla 22.

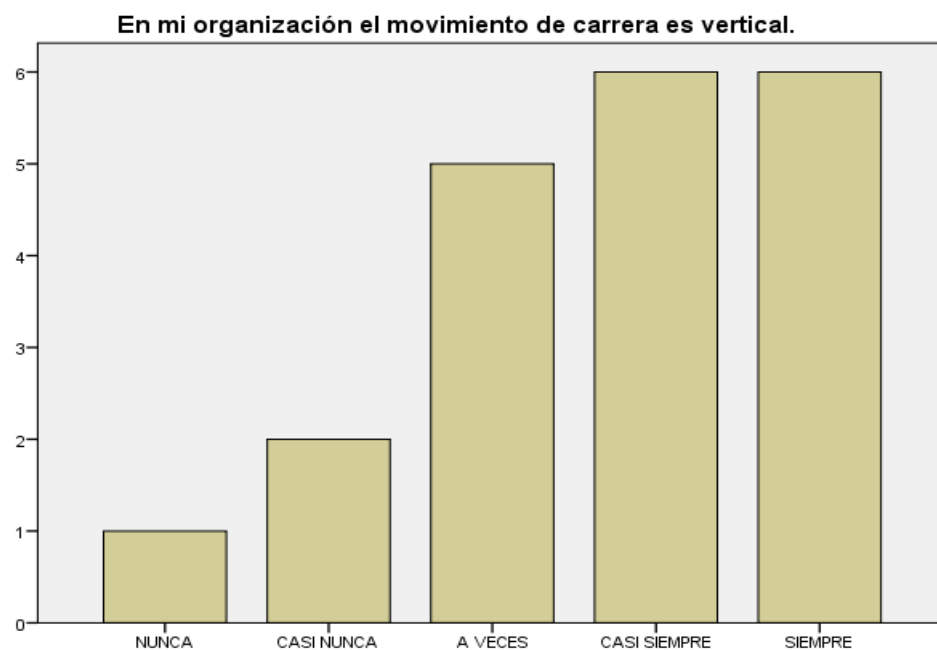
El 45% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre la empresa se actualiza constantemente a nivel tecnológico.

Tabla 23

Ítem 14. En mi organización el movimiento de carrera es vertical.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	CASI NUNCA	2	10,0	10,0	15,0
	A VECES	5	25,0	25,0	40,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	70,0
	SIEMPRE	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 14



Fuente, tabla 23.

El 30% de los encuestados indican que casi siempre y siempre en la organización el movimiento de carrera es vertical.

Tabla 24

Ítem 15. En mi organización el movimiento de carrera es horizontal.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	35,0	35,0	35,0
	CASI SIEMPRE	12	60,0	60,0	95,0
	SIEMPRE	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 15.



Fuente, tabla 24.

El 60% del personal encuestado indican que casi siempre la organización el movimiento de la carrera es horizontal.

4.1.2.2. Tablas y gráficos del cuestionario de la variable desempeño laboral.

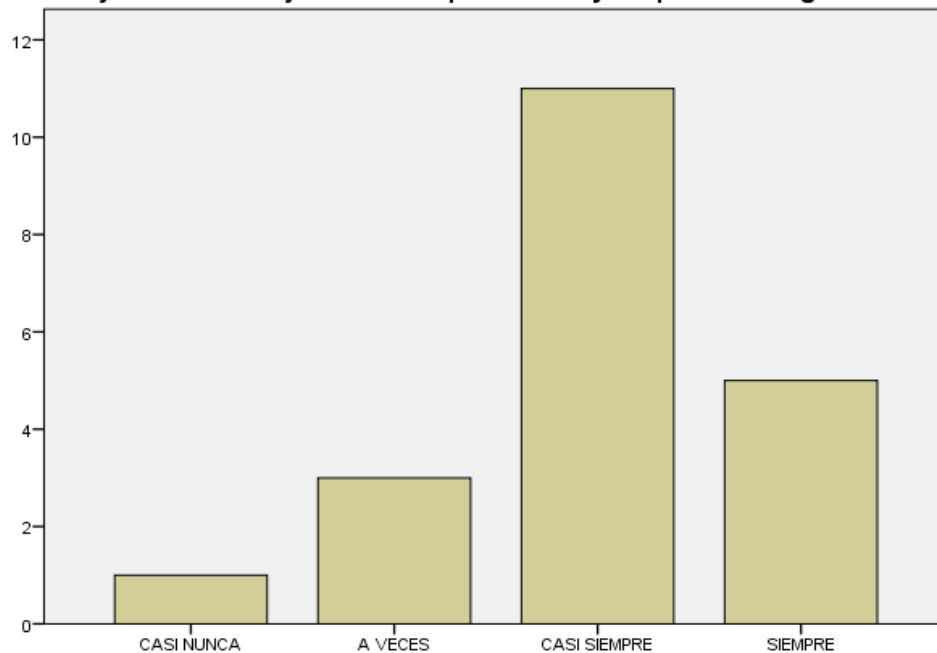
Tabla 25

Ítem 1. Los objetivos de la Caja están bien planteados y me permiten seguirlos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	3	15,0	15,0	20,0
	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0	75,0
	SIEMPRE	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 16.

Los objetivos de la Caja están bien planteados y me permiten seguirlos.



Fuente, tabla 25.

El 55% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre los objetivos están bien planteados y les permite seguirlos.

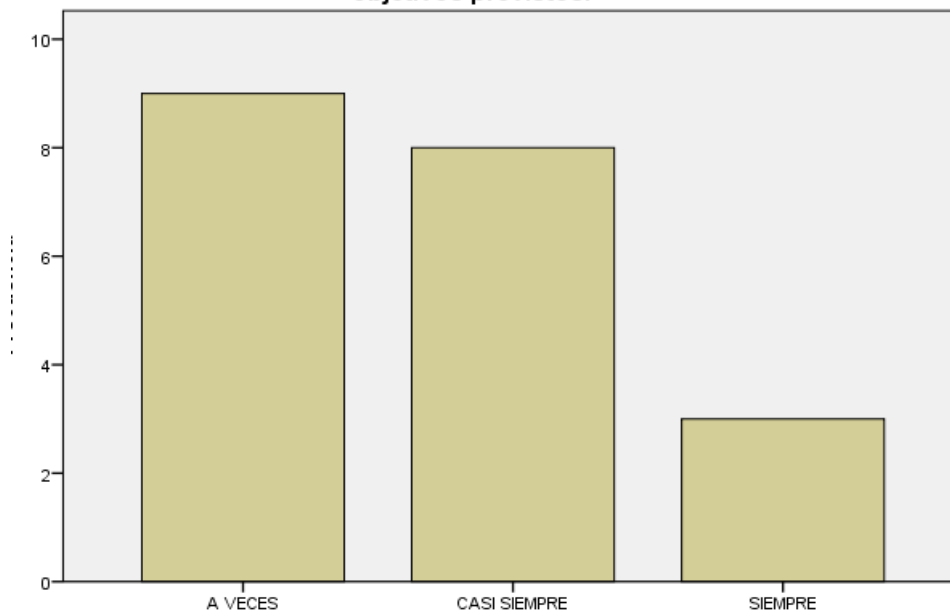
Tabla 26.

Ítem 2. Le gusta trabajar más de la jornada laboral si es necesario para cumplir los objetivos previstos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	45,0	45,0	45,0
	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 17.

Le gusta trabajar más de la jornada laboral si es necesario para cumplir los objetivos previstos.



Fuente, tabla 26.

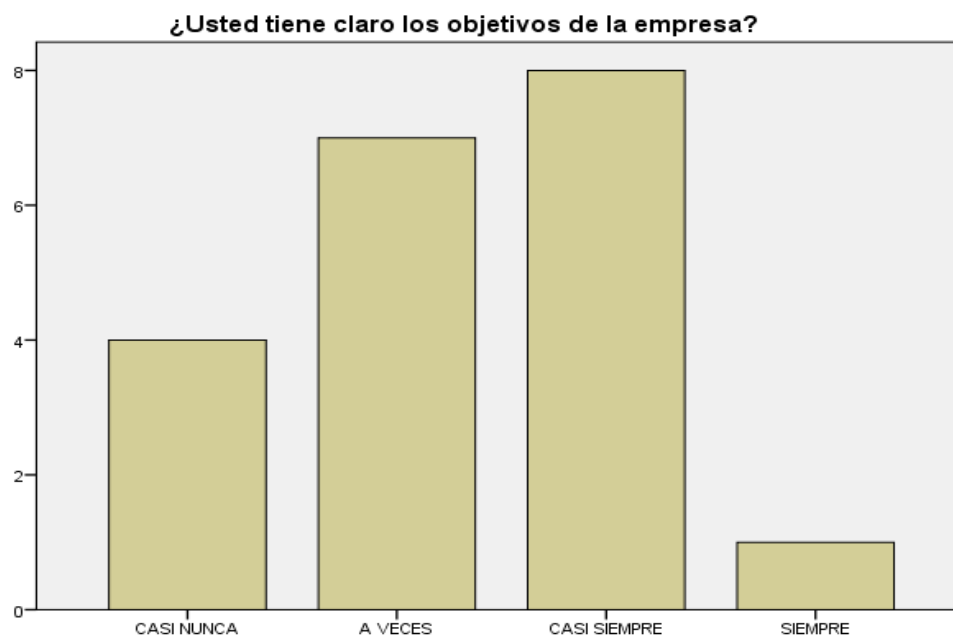
El 45% del personal encuestado indican que a veces les gusta trabajar más de la jornada laboral si es necesario para cumplir los objetivos.

Tabla 27.

Ítem 3 ¿Usted tiene claro los objetivos de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	20,0	20,0	20,0
	A VECES	7	35,0	35,0	55,0
	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	95,0
	SIEMPRE	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 18.



Fuente, tabla 27.

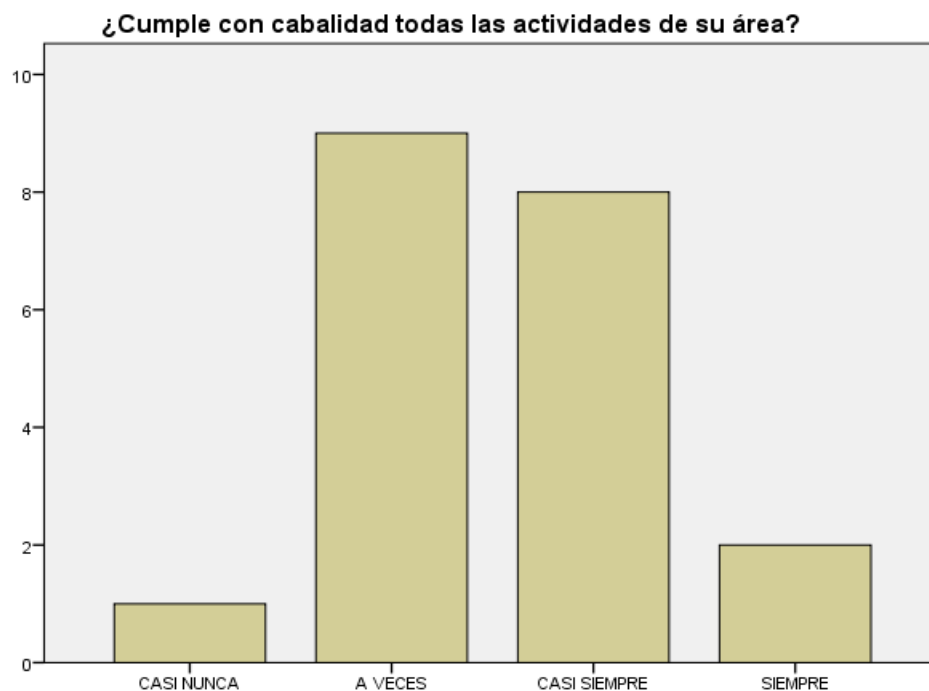
El 40% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre tienen claro los objetivos de la empresa.

Tabla 28.

Ítem 4. ¿Cumple con cabalidad todas las actividades de su área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	9	45,0	45,0	50,0
	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 19



Fuente, tabla 28.

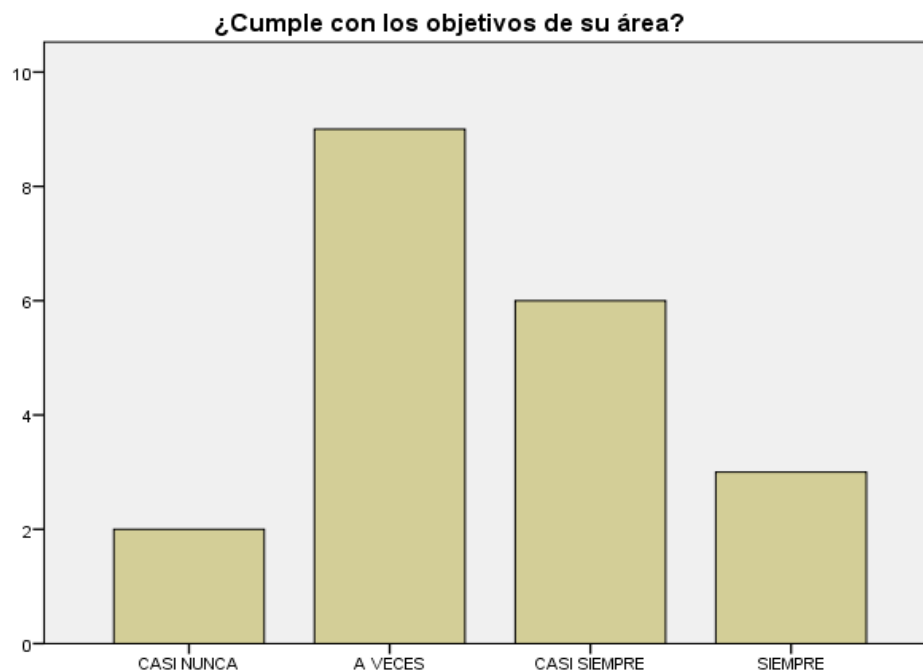
El 45% del personal encuestado indican que cumplen con cabalidad todas sus actividades de su área.

Tabla 29

Ítem 5. ¿Cumple con los objetivos de su área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	9	45,0	45,0	55,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 20.



Fuente, tabla 29.

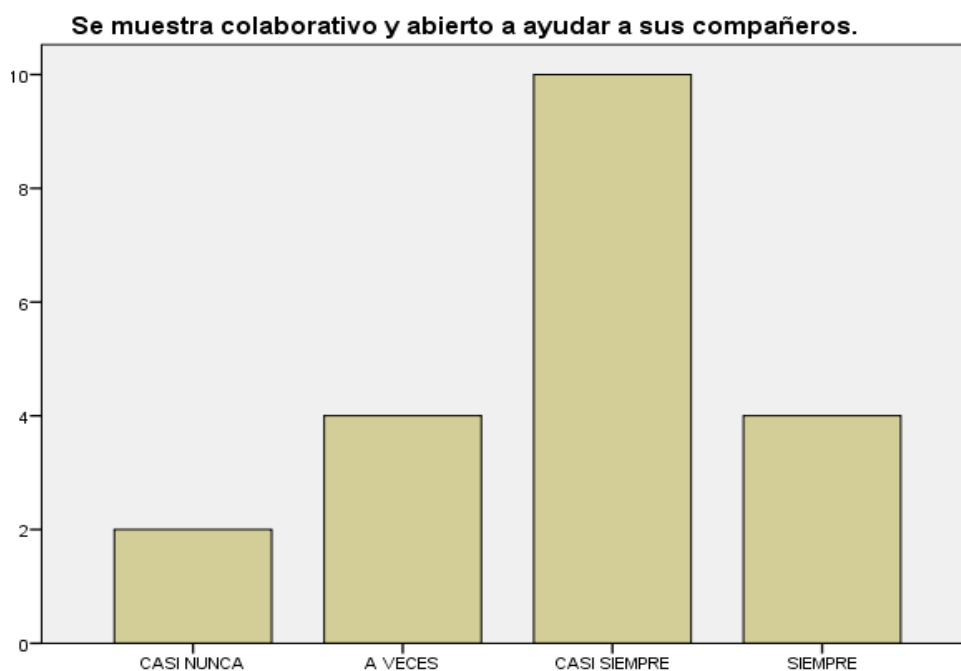
El 45% del personal encuestado indican que a veces cumplen con los objetivos de su área.

Tabla 30.

Ítem 6. Se muestra colaborativo y abierto a ayudar a sus compañeros.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	4	20,0	20,0	30,0
	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	80,0
	SIEMPRE	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 21



Fuente, tabla 30.

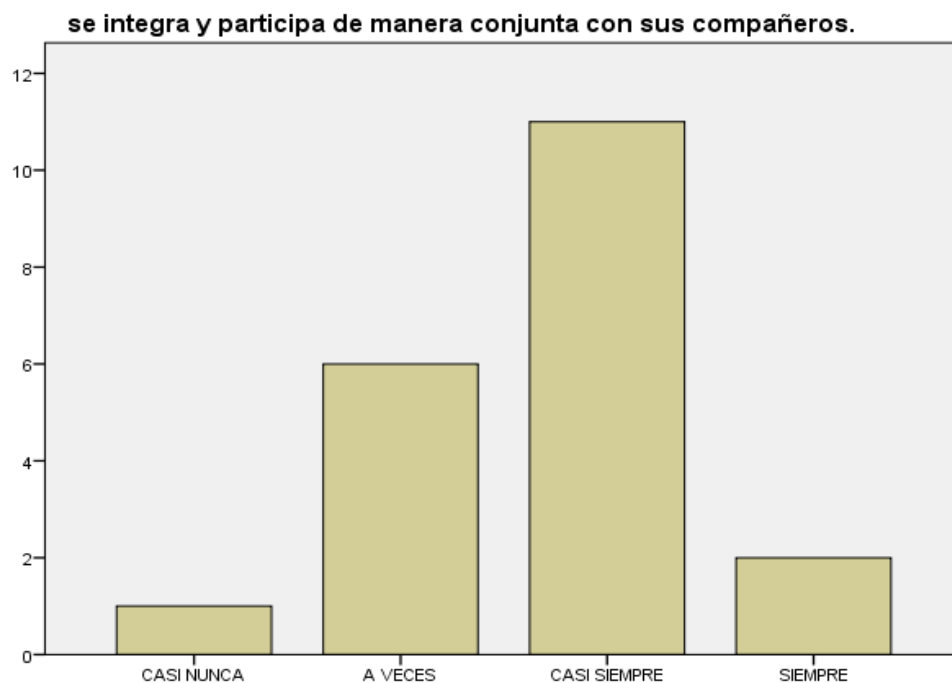
El 50% de los encuestados indican que casi siempre se muestran colaborativo y abierto a ayudar a sus compañeros.

Tabla 31.

Ítem 7. Se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	6	30,0	30,0	35,0
	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 22.



Fuente, tabla 31.

El 55% del personal encuestado indican que casi siempre integra y participa de manera conjunta con sus compañeros.

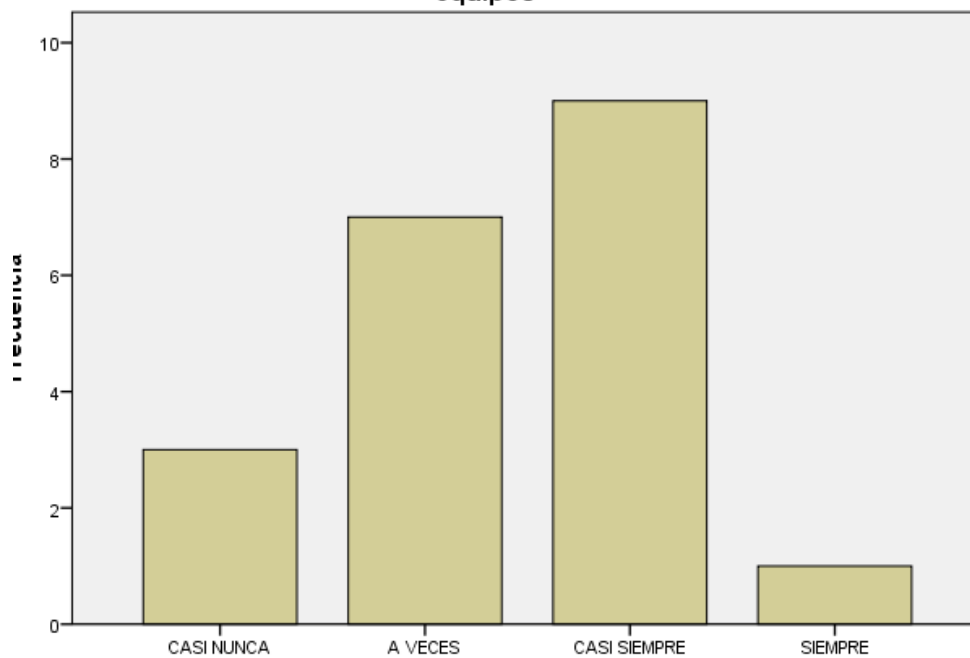
Tabla 32.

Ítem 8. Los trabajadores mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	15,0	15,0	15,0
	A VECES	7	35,0	35,0	50,0
	CASI SIEMPRE	9	45,0	45,0	95,0
	SIEMPRE	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 23.

Los trabajadores mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipos



Fuente, tabla 32.

El 45% del personal encuestado indican que casi siempre mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipos.

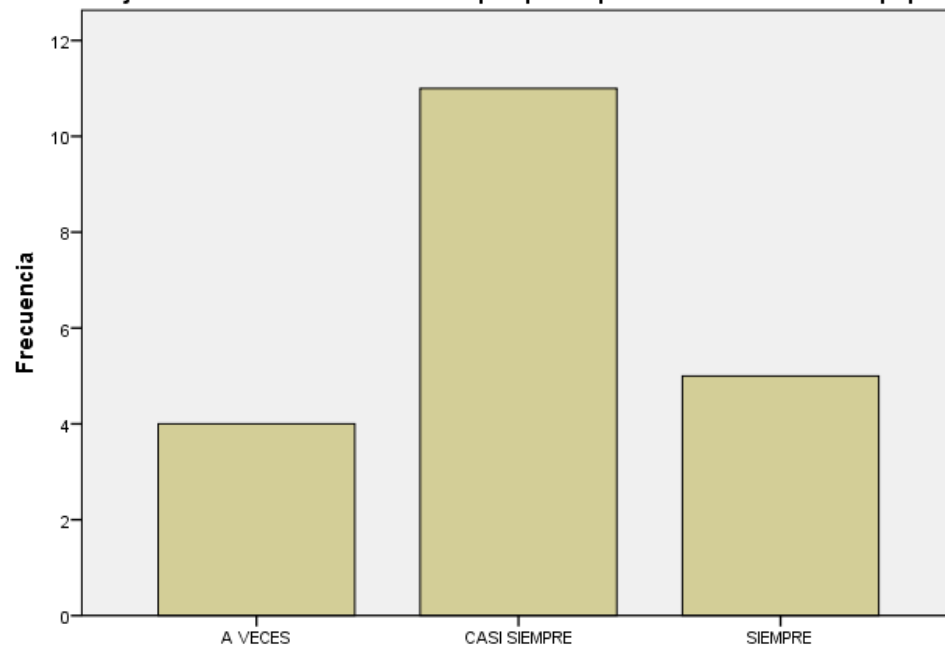
Tabla 33.

Ítem 9. Los trabajadores se sienten motivados por participar en actividades de equipo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0	75,0
	SIEMPRE	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 24

Los trabajadores se sienten motivados por participar en actividades de equipo.



Fuente, tabla 33.

El 55% del personal encuestado indican que casi siempre se sienten motivados para participar en actividades de equipo.

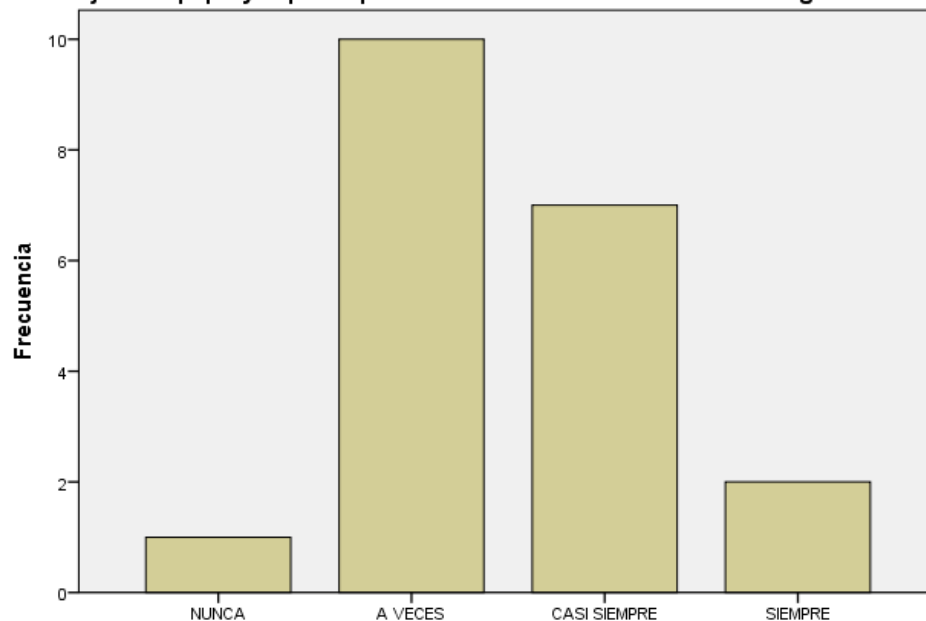
Tabla 34.

Ítem 10. El trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en tu organización.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	10	50,0	50,0	55,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 25

El trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en tu organización.



Fuente, tabla 34

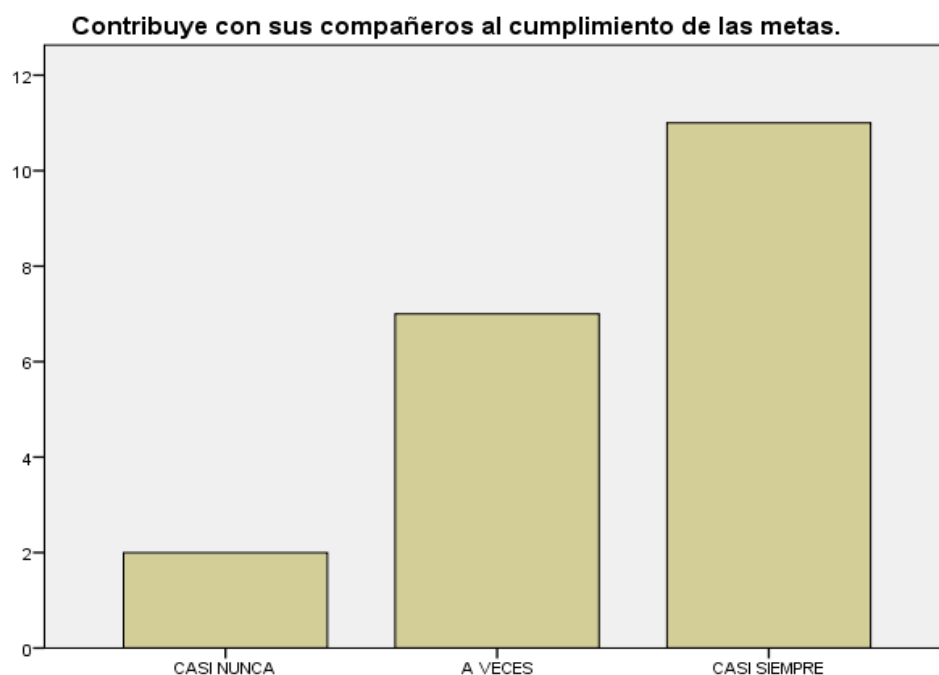
El 50% del personal administrativo encuestado indican que a veces el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en la organización.

Tabla 35.

Ítem 11. Contribuye con sus compañeros al cumplimiento de las metas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	7	35,0	35,0	45,0
	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 26



Fuente, tabla 35.

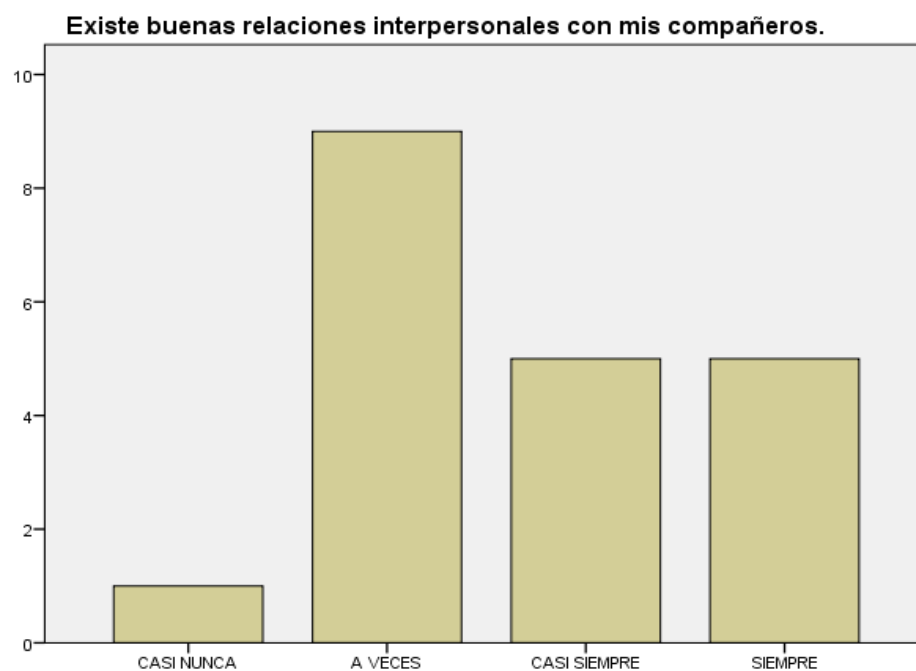
El 55% del personal encuestado indican que casi siempre contribuye con sus compañeros el cumplimiento de sus metas.

Tabla 36.

Ítem 12. Existe buenas relaciones interpersonales con mis compañeros.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	9	45,0	45,0	50,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	75,0
	SIEMPRE	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 27



Fuente, tabla 36.

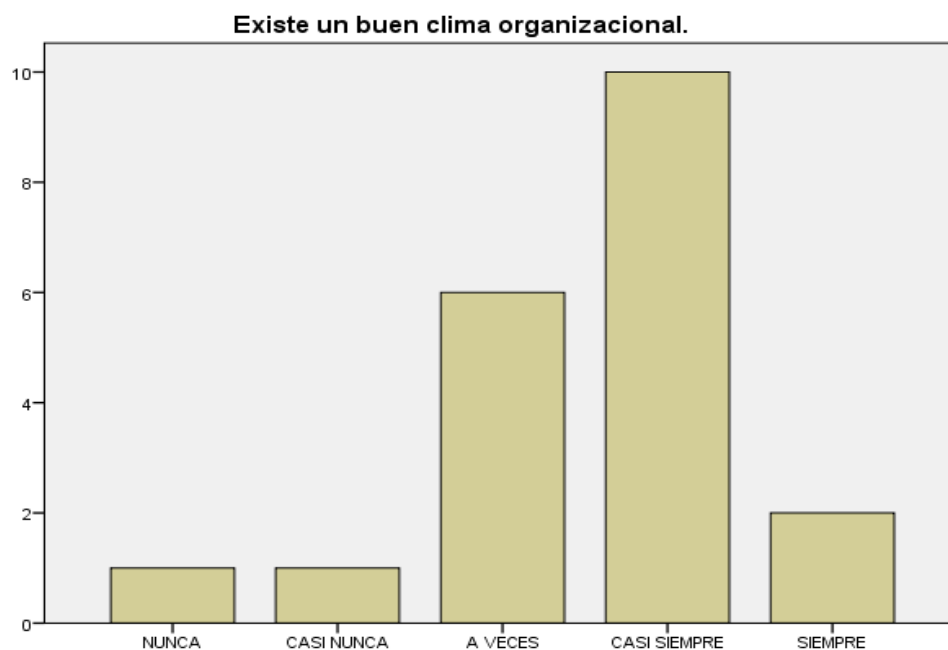
El 45% del personal administrativo encuestado indican que a veces existe buena relación interpersonales con sus compañeros.

Tabla 37.

Ítem 13. Existe un buen clima organizacional.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	10,0
	A VECES	6	30,0	30,0	40,0
	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 28



Fuente, tabla 37.

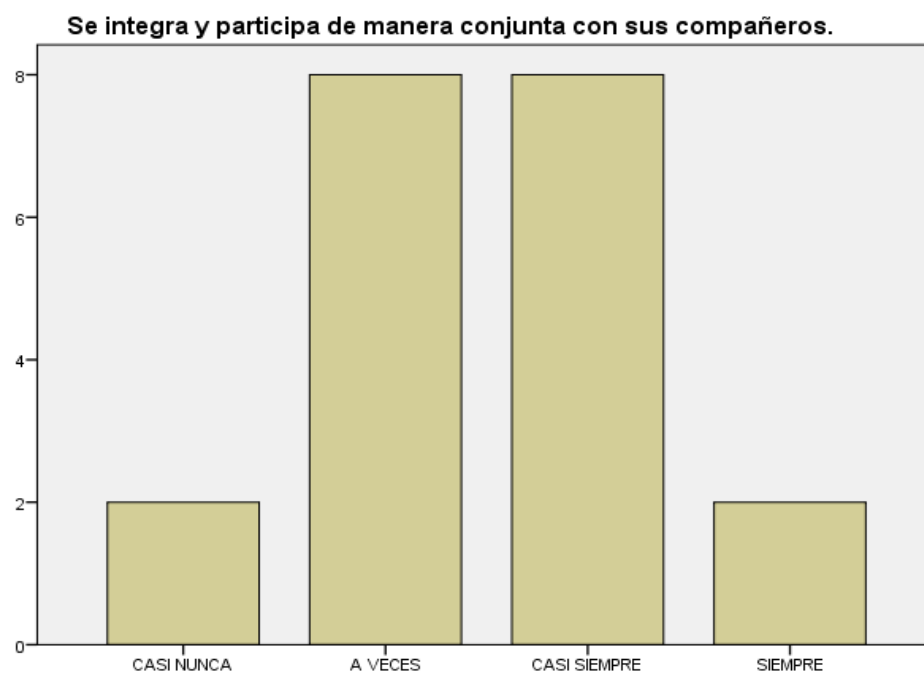
El 50% del personal administrativo indican que casi siempre existe un buen clima organizacional.

Tabla 38

Ítem 14. Se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	8	40,0	40,0	50,0
	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 29



Fuente, Tabla 38.

El 40% del personal administrativo indican que a veces se integran de manera conjunta con sus compañeros y el otro 40% casi siempre.

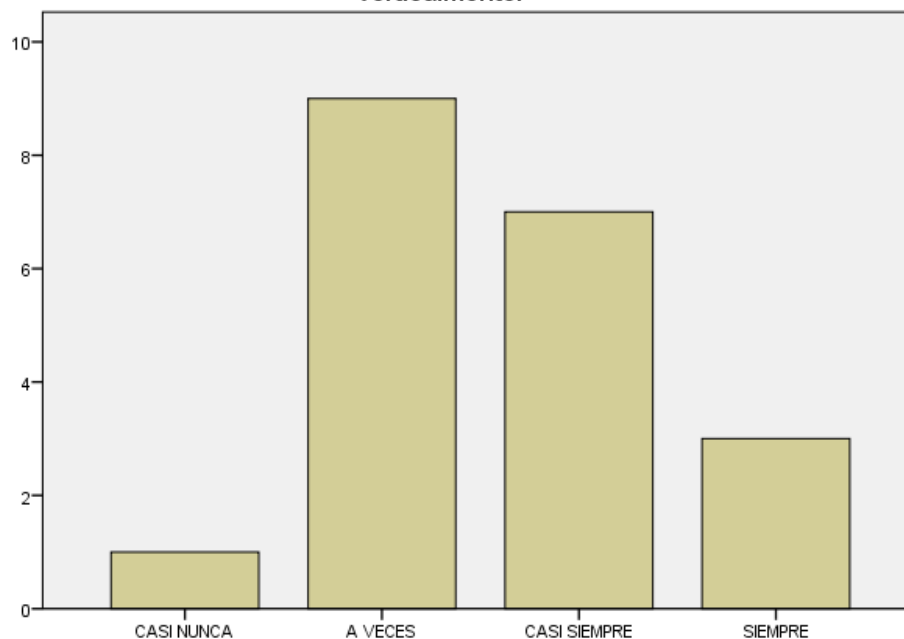
Tabla 39.

Ítem 15. La comunicación en la empresa se da de manera eficiente, horizontal y verticalmente.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	9	45,0	45,0	50,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 30

La comunicación en la empresa se da de manera eficiente, horizontal y verticalmente.



Fuente, tabla 39.

El 45% del personal administrativo indican que a veces la comunicación en la empresa se da de manera eficiente, horizontal y vertical.

4.1.2.3. Tablas y gráficos del nivel de la dimensión de la motivación.

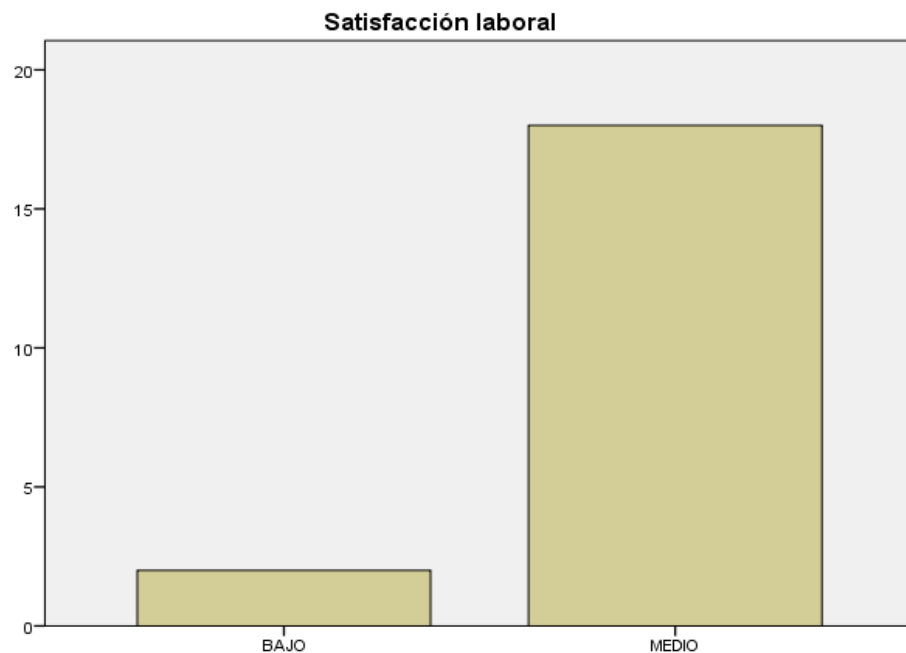
a) Dimensión satisfacción laboral.

Tabla 40.

Satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 31



Fuente, tabla 40.

La dimensión satisfacción laboral consta de 5 preguntas por lo que se estableció una escala de tres niveles bajo de 0-15, medio 16-25, alto de 26-30. observamos que de los 20 encuestados el 10% califico con un nivel bajo y el 90% con un nivel medio.

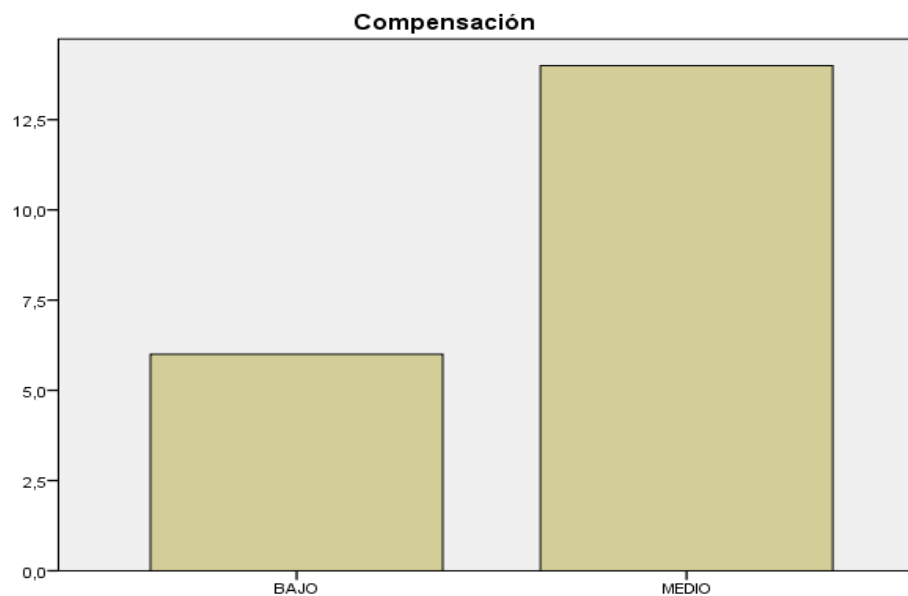
b) Dimensión compensación.

Tabla 41.

		Compensación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 32



Fuente, tabla 41.

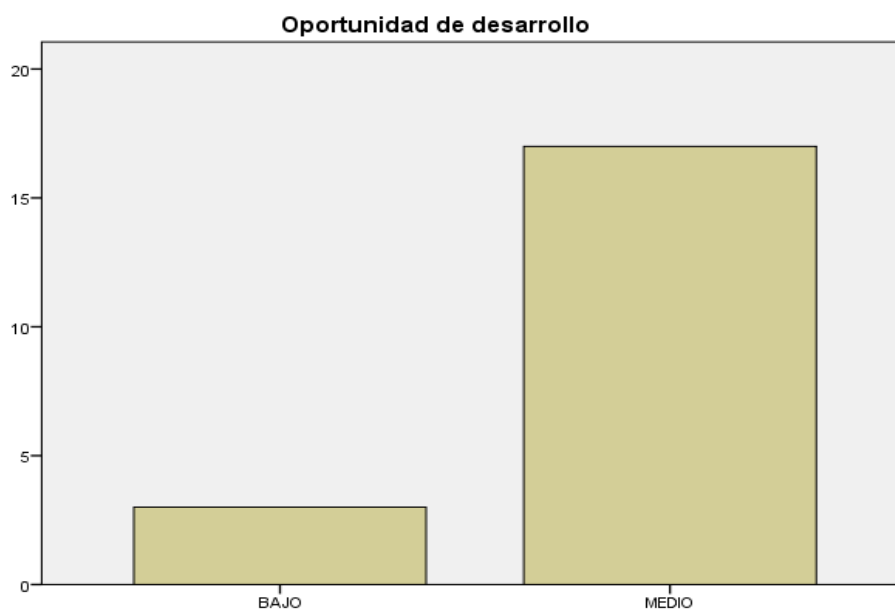
La dimensión compensación consta de 5 preguntas por lo que se estableció una escala de tres niveles bajo de 0-15, medio 16-25, alto de 26-30. observamos que de los 20 encuestados el 30% califico con un nivel bajo y el 70% con un nivel medio.

c) Dimensión oportunidad de desarrollo.

Tabla 42.

		Oportunidad de desarrollo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	15,0	15,0	15,0
	MEDIO	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 33.

Fuente, tabla 42.

La dimensión oportunidad de desarrollo consta de 5 preguntas por lo que se estableció una escala de tres niveles bajo de 0-15, medio 16-25, alto de 26-30. observamos que de los 20 encuestados el 15% califico con un nivel bajo y el 85% con un nivel medio.

4.1.2.4. Tablas y gráficos del nivel de la dimensión de desempeño laboral.

a) Dimensión cumplimiento de objetivos.

Tabla 43

Cumplimiento de objetivos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	17	85,0	85,0	95,0
	ALTO	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 34.

Fuente, tabla 43.

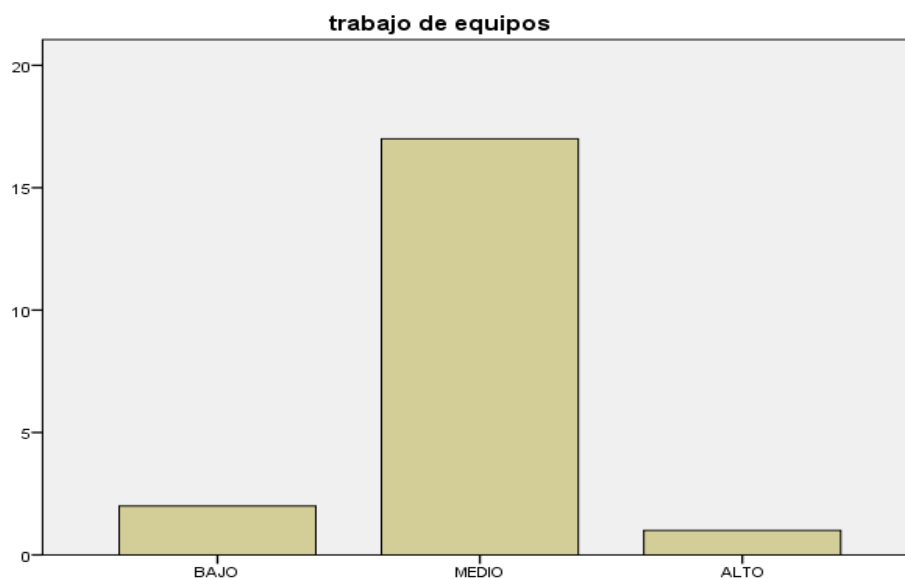
La dimensión cumplimiento de objetivos consta de 5 preguntas por lo que se estableció una escala de tres niveles bajo de 0-15, medio 16-25, alto de 26-30. observamos que de los 20 encuestados el 10% califico con un nivel bajo, el 85% con un nivel medio y el 5% un nivel alto.

b) Dimensión Trabajo de equipos.

Tabla 44.

		Trabajo de equipos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	17	85,0	85,0	95,0
	ALTO	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 35.

Fuente, tabla 44.

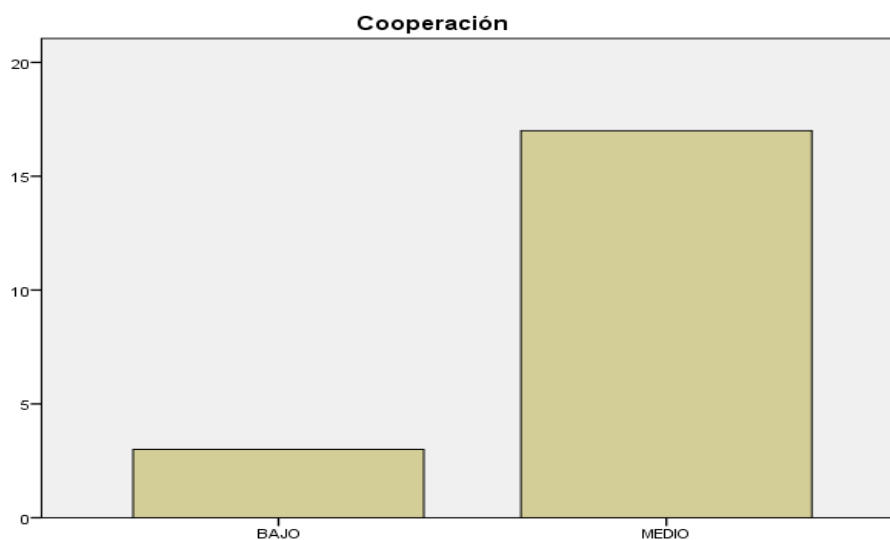
La dimensión trabajo de equipos consta de 5 preguntas por lo que se estableció una escala de tres niveles bajo de 0-15, medio 16-25, alto de 26-30. observamos que de los 20 encuestados el 10% califico con un nivel bajo, el 85% con un nivel medio y el 5% un nivel alto.

c) Dimensión cooperación.

Tabla 45.

		Cooperación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	15,0	15,0	15,0
	MEDIO	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 36.

Fuente, tabla 45.

La dimensión cooperación consta de 5 preguntas por lo que se estableció una escala de tres niveles bajo de 0-15, medio 16-25, alto de 26-30. observamos que de los 20 encuestados el 15% califico con un nivel bajo, el 85% con un nivel medio.

4.2. Contrastación de hipótesis.

4.2.1. Hipostasis general.

H1: Existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

H0: La motivación no tiene relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

Nivel de significancia. El nivel establecido es de 0.01 si el valor P es inferior al nivel de significancia, entonces H0 es rechazada.

Elección de la prueba estadística: Se eligió el modelo de correlación Pearson, para determinar si la motivación podría tener relación significativa con el desempeño laboral en la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

Tabla 46.

Correlaciones			
		Motivación	Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,113
	Sig. (bilateral)		,036
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,113	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	20	20

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral). La correlación es de 0,636 y valor P de ,000.

Fuente, elaboración propia.

Toma de decisión: Si el valor $P < 0.01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 , se obtuvo el valor $P = ,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Interpretación del valor P. Como el valor P es $,000 < 0,01$, se concluye que, si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula teniendo una correlación positiva moderada de 0.036.

4.2.2. Hipótesis secundaria 1.

H_1 : Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

H_0 : No Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

Nivel de significancia. El nivel establecido es de 0.01 si el valor P es inferior al nivel de significancia, entonces H_0 es rechazada.

Elección de la prueba estadística: Se eligió el modelo de correlación Pearson, para determinar si la satisfacción laboral podría tener relación significativa con el desempeño laboral en la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

Tabla 47.

Correlaciones			
		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,161
	Sig. (bilateral)		,098
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,161	1
	Sig. (bilateral)	,098	
	N	20	20

Fuente, elaboración propia.

Toma de decisión: Si el valor $P < 0.01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 , se obtuvo el valor $P = ,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Interpretación del valor P. Como el valor P es $,000 < 0,01$, se concluye que, si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula teniendo una correlación positiva moderada de 0.098.

4.2.3. Hipótesis secundaria 2.

H_1 : Existe relación significativa entre la compensación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

H_0 : No existe relación significativa entre la compensación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

Nivel de significancia. El nivel establecido es de 0.01 si el valor P es inferior al nivel de significancia, entonces H_0 es rechazada.

Elección de la prueba estadística: Se eligió el modelo de correlación Pearson, para determinar si la compensación podría tener relación significativa con el desempeño laboral en la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

Tabla 48.

Correlaciones			
		Compensación	Desempeño laboral
Compensación	Correlación de Pearson	1	,480*
	Sig. (bilateral)		,032
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,480*	1
	Sig. (bilateral)	,032	
	N	20	20

Fuente, elaboración propia.

Toma de decisión: Si el valor $P < 0.01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 , se obtuvo el valor $P = ,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Interpretación del valor P. Como el valor P es $,000 < 0,01$, se concluye que, si existe relación significativa entre la compensación y el desempeño laboral de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula teniendo una correlación positiva moderada de 0.032.

4.2.4. Hipótesis secundaria 3.

H_1 : Existe relación significativa entre la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

H_0 : No Existe relación significativa entre la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

Nivel de significancia. El nivel establecido es de 0.01 si el valor P es inferior al nivel de significancia, entonces H_0 es rechazada.

Elección de la prueba estadística: Se eligió el modelo de correlación Pearson, para determinar si la oportunidad de desarrollo podría tener relación significativa con el desempeño laboral en la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.

Tabla 49.

Correlaciones			
		Oportunidad de desarrollo	Desempeño laboral
Oportunidad de desarrollo	Correlación de Pearson	1	,233
	Sig. (bilateral)		,023
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,233	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	20	20

Fuente, elaboración propia.

Toma de decisión: Si el valor $P < 0.01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 , se obtuvo el valor $P = ,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Interpretación del valor P. Como el valor P es $,000 < 0,01$, se concluye que, si existe relación significativa entre la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula teniendo una correlación positiva moderada de 0.023.

CAPÍTULO V: DISCUSIONES

5.1. Discusiones.

- los resultados de la investigación indican que la motivación y el desempeño laboral tienen una relación significativa, coincidiendo con la investigación de Ruíz (2017), en su tesis para obtener maestría “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación San Martín 2017, donde concluye que la existencia de una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación San Martín.
- teniendo como resultado en la investigación de una correlación significativa de 0.032, entre la compensación y el desempeño laboral, coincidiendo con la investigación de Reategui (2016), en su tesis titulada “influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Huancayo,, donde indica que existe relación entre la dimensión Salario y Beneficios con el desempeño laboral de la Caja Huancayo, provincia Bellavista, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.634) indicando relación media positiva.
- habiendo encontrado una correlación significativa de 0.023 entre la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral, coincidiendo con la investigación de Fernández (2019), en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Caja Piura, Cajamarca 2017, donde sus resultados obtenidos, el Valor de la prueba de Gamma es altamente significativa ya que $p < 0.01$, es decir la significancia encontrada tiene un valor de 0.005 el cual es menor a 0.01. A partir de ello podemos concluir que existe relación directa de grado medio entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

5.2. Conclusiones.

- Se ha llegado a la conclusión que la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021, si tiene relación significativa debido a que los resultados obtenidos indican que existe un 96% de probabilidad que exista relación positiva moderada de $R=0.036$ y un resultado de Pearson de $000<0.01$.
- Se ha demostrado que la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021, si tiene relación significativa debido a que los resultados obtenidos indican que existe un 90% de probabilidades que exista relación positiva moderada de $R=0.98$ y un resultado de Pearson de $000<0.01$.
- Según los resultados obtenidos en la investigación se concluye que la compensación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021, si tienen una relación significativa debido a que los resultados obtenidos indican que existe un 95% de probabilidades que exista relación positiva moderada de $R= 0.032$ y un resultado de Pearson de $000<0.01$.
- Se acepta que la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021, si tiene relación directa significativa debido a que los resultados obtenidos indican que existe una relación de 97% de probabilidades que exista relación positiva moderada de $R=0.023$ y un resultado de Pearson de $000<0.01$.

5.3. Recomendaciones.

- Ya que los resultados de la investigación indican que, si existe una relación significativa media entre la motivación y el desempeño laboral, se recomienda que los gerentes de la Caja Trujillo ubicada en Chota, realicen estrategias que vayan dirigidas a la motivación del personal, con el fin de incentivar su trabajo para que cumplan con sus objetivos tanto las de sus áreas como también de toda la organización.
- Según los resultados de la investigación se obtiene que la satisfacción laboral y el desempeño laboral tienen relación significativa moderada a si que, se recomienda que las oficinas de la organización se encuentren siempre limpias y debidamente distribuidas que cuenten con bastante iluminación, además de siempre fomentar un buen clima laboral entre los directivos y el personal para evitar fricciones y estrés, centrarse en la comunicación clara y concisa tanto horizontal y verticalmente.
- Debido a que los resultados de la investigación indican que la compensación se relaciona de forma directa con el desempeño laboral, se recomienda que los gerentes de la Caja Trujillo ubicada en Chota realicen políticas de compensación para su personal en general y así lograr que trabajen con más entusiasmo y mejoren su rendimiento en sus actividades.
- Se recomienda que la organización les ofrezca una línea de carrera profesional a sus trabajadores, además de contar con capacitaciones quincenales o mensuales con la finalidad de que adquieran diferentes conocimientos de sus funciones, también puede incluir charlas motivacionales y generar un clima laboral adecuado para que exista compañerismo y apoyo mutuamente, además de tener establecida una filosofía que les ayude a identificarse.

5.4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- ABCM (2018). Conozca la importancia de la gestión administrativa para las empresas. Tomado de: myabcm.com.
- Alles, M. (2008). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Tercera Edición. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. J Labor Res, 28, pp. 714-734.
- Coelho F. (2019), Significado de cooperación, <https://www.significados.com/cooperacion/>
- Chiavenato, I. (2002). Gestión Del talento humano. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (9na ed.) México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato I. (2012), Introducción a la teoría general de la administración (8va ed.) México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Diccionario (s.f), definición satisfacción <https://definicion.de/satisfaccion/>
- Diccionarioeconomico (s.f), trabajo en equipo, <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Fayol H. (2007), administración industrial y general, México, Editorial Herrero.
- Fernández M. (2019), El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Caja Piura, Cajamarca 2017", <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Franklin F. y Krieger M. (2011), Comportamiento organizacional, (tercera edición), editorial Person, Mexico.

- Galup, S., Klein, G. y Jiang, J. (2008). The impacts of job characteristics on is employee satisfaction: a comparison between permanent and temporary employees. *Journal of Computer Information Systems*, pp. 58-68.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. Colombia: McGraw Hill.
- Gómez-Mejía, L. R.; Balkin, D. B., & Cardy, R. (2002). *Dirección y Gestión de Recursos Humano* (3ª ed.). Madrid: Editorial Prentice Hall.
- Koontz, Harold, O Donnell, (2000), *Administración*, Octava Edición, Editorial: McGraw-Hill
- Koontz, H. y Wehreich, H. Cannice S. (2012). *Elementos de administración*. México: Mc Graw Hill. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu>
- Maslow (1943), la teoría de la motivación humana en su obra publicada "A theory of human motivation
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... *Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57.
- Olortegui j. (2017), "Incidencias de la Motivación en la productividad del personal de área de crédito de mi Caja Cajamarca 2016", <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1135>
- Reategui D.(2016), "influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Huancayo, provincia Bellavista, región San Martin 2016, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/935/reategui_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz f. (2017), *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación San Martin2017*, <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/13701/sequence=3&isAllowed=y>

Salkind, N. (1999). Métodos de Investigación, Tercera Edición. México. Ediciones PENTICE HALL.

Sum G. (2017) en su tesis titulada "Motivación y desempeño laboral del personal Administrativo de la empresa prestamista de la zona 1 de Quetzaltenango <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1108>

Villacis v. (2017), Villacis (2017), en su tesis "La motivación y sus incidencias en el rendimiento laboral de los trabajadores de la del Banco de Ambato- Ecuador <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24726/1/VILLACIS%20VALENCIA%20DAYSIS%20MARIBEL.pdf>

Werther, W. y Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. (6 Ed.). México: McGraw Hill

Werther, W. B. & Keith, D. (1992). Administración de personal y Recursos Humanos (3ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CAJA TRUJILLO CHOTA – CAJAMARCA 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal.</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021?</p> <p>Problemas Secundarios.</p> <p>a) ¿Cuál es la Relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota,</p>	<p>Objetivo principal.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.</p> <p>Objetivos Secundarios.</p> <p>a) Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo</p>	<p>Hipótesis General.</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.</p> <p>Hipótesis secundarias</p> <p>d) Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de</p>	<p>Variable (X)</p> <p>Motivación</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción laboral x1 • Compensación X1 • Oportunidad de desarrollo X2 	<p>X 1.1. Sueldos</p> <p>X 1.2. Trato</p> <p>X1.3. Cultura empresarial.</p> <p>X2.1. Reconocimiento</p> <p>X2.2. Ascensos</p> <p>X2.3. Gratificaciones</p> <p>X3.1. Capacitación.</p> <p>X3.2. Cursos.</p> <p>X3.3. Aprendizaje</p>	<p>Población:</p> <p>20 colaboradores de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021</p> <p>Muestra:</p> <p>20 colaboradores de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Tipo de Investigación: La presente investigación desarrolla un estudio de tipo: Básica</p> <p>Método de investigación</p> <p>Deductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de tipo transversal.</p> <p>Estadístico de prueba:</p> <p>T de student</p>

<p>Cajamarca 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación que existe entre la compensación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación que existe entre la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021?</p>	<p>Chota, Cajamarca 2021.</p> <p>b) Identificar la relación que existe entre la compensación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.</p> <p>c) Identificar la relación que existe entre la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.</p>	<p>la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.</p> <p>e) Existe relación significativa entre la compensación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.</p> <p>f) Existe relación significativa entre la oportunidad de desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Caja Trujillo Chota, Cajamarca 2021.</p>	<p><u>Variable (Y).</u></p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos Y1 • Trabajo en equipo Y2 • Cooperación Y3 	<p>Y1.1. Logros. Y1.2. Tiempo. Y1.3. Recursos.</p> <p>Y2.1. Comprensión. Y2.2. Actitud Y2.3. eficacia.</p> <p>Y3.1 Participación Y3.2 Empoderamiento. Y3.3. Compromiso.</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Para medir la variable 1 Cuestionario de encuestas.</p> <p>Para medir la variable 2: Cuestionario de encuestas.</p>
---	--	---	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.



Anexo 2.

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales

CUESTIONARIO 1.

ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE 1: LA Motivación.

A.-Presentación:

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del clima organizacional, cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación. Siendo el objetivo de nuestro estudio la Gestión Administrativa de la institución.

B.- Datos generales:

- Área laboral:.....
- Cargo:
- Género: Femenino Masculino

C.- Indicaciones:

- Lee cada pregunta con mucha atención:
- Luego, resuelve cada pregunta y marca con X la respuesta correcta
- Si lo necesitas, puedes volver a leer la pregunta.
- Solo debes marcar una respuesta por cada pregunta
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Nunca
2	=	Casi nunca
3	=	A veces
4	=	Casi siempre
5	=	Siempre

ITEM	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
1	Considera que el ambiente laboral es adecuado para realizar su tarea.					
2	Las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo influyen en su motivación.					
3	Recibe capacitaciones motivacionales por parte de la institución.					
4	Considera el clima laboral de la empresa como primordial para sentirse bien al realizar sus tareas.					
5	Se reconoce el esfuerzo y mérito de su trabajo.					
	DIMENSIÓN: COMPENSACIÓN	1	2	3	4	5
6	Recibe Usted incentivos y/o por parte de la empresa.					
7	Recibe en la empresa todos los beneficios de ley.					
8	Está conforme con la remuneración que percibe mensualmente.					
9	Le motiva realizar su trabajo si tiene una recompensa extra a la de su contrato.					
10	El esfuerzo es equitativamente recompensado tanto en salario como en trato y ambiente laboral.					
	DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO					
11	Considero que en mi organización poseo oportunidades para desarrollarme profesionalmente.					
12	Considero que en mi organización se brindan programas de entrenamiento continuo dirigidos a sus miembros.					
13	La empresa se actualiza constantemente a nivel tecnológico.					
14	En mi organización el movimiento de carrera es vertical.					
15	En mi organización el movimiento de carrera es horizontal.					

Gracias por su colaboración.



Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales

CUESTIONARIO 1.

ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE 1: El desempeño laboral.

A.-Presentación:

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del clima organizacional, cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación. Siendo el objetivo de nuestro estudio la Gestión Administrativa de la institución.

B.- Datos generales:

- Área laboral:.....
- Cargo:
- Género: Femenino Masculino

C.- Indicaciones:

- Lee cada pregunta con mucha atención:
- Luego, resuelve cada pregunta y marca con X la respuesta correcta
- Si lo necesitas, puedes volver a leer la pregunta.
- Solo debes marcar una respuesta por cada pregunta
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Nunca
2	=	Casi nunca
3	=	A veces
4	=	Casi siempre
5	=	Siempre

ITEM	DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	1	2	3	4	5
1	Los objetivos de la Caja están bien planteados y me permiten seguirlos.					
2	Le gusta trabajar más de la jornada laboral si es necesario para cumplir los objetivos previstos.					
3	¿Usted tiene claro los objetivos de la empresa?					
4	¿Cumple con cabalidad todas las actividades de su área?					
5	¿Cumple con los objetivos de su área?					
	DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
6	Se muestra colaborativo y abierto a ayudar a sus compañeros.					
7	se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros.					
8	Los trabajadores mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipos.					
9	Los trabajadores se sienten motivados por participar en actividades de equipo.					
10	El trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en tu organización.					
	DIMENSIÓN: COOPERACIÓN	1	2	3	4	5
11	Contribuye con sus compañeros al cumplimiento de las metas.					
12	Existe buenas relaciones interpersonales con mis compañeros.					
13	Existe un buen clima organizacional.					
14	Se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros.					
15	La comunicación en la empresa se da de manera eficiente, horizontal y verticalmente.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: LA MOTIVACIÓN.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: Chilón Camacho William Martín
 1.2. Grado académico: Maestría
 1.3. Cargo o institución donde labora: Docente - UNACH
 1.4. Título de la investigación LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CAJA TRUJILLO, CHOTA, CAJAMARCA 2021.
 1.5. Autor del instrumento: Bach. ROXANA SAYAVERDE TANTALEAN.
 1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado.Licenciatura.....
 1.7. Nombre del instrumento: Validación

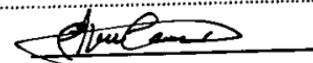
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
4. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.					X
8. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.					X
10. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL (PROMEDIO)						X

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 90.5

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: 17 de 12 - 2021



Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: Chilón Camacho William M.
 DNI N° 26616001

Anexo 2: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: Chilón Camacho William Martín
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Cargo o institución donde labora: Docente - UNACH
- 1.8. Título de la investigación: LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CAJA TRUJILLO, CHOTA, CAJAMARCA 2021.
- 1.4. Autor del instrumento: Bach. ROXANA SAYAVERDE TANTALEAN.
- 1.5. Licenciatura/ maestría/ doctorado.Licenciatura.....
- 1.6. Nombre del instrumento:Validación.....

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
14. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.				X	
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.					X
18. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.					X
20. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL (PROMEDIO)						X

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 89.5

VALORACIÓN CUALITATIVA: excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: 17 de 12 - 2021

Chilón
 Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: Chilón Camacho William M.
 DNI N°: 26618001

Anexo 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: LA MOTIVACIÓN.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: Pérez Ramirez Ruth Elizabeth
 1.2. Grado académico: Licenciada
 1.3. Cargo o institución donde labora: OSA - Bamamarca
 1.4. Título de la investigación LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CAJA TRUJILLO, CHOTA, CAJAMARCA 2021.
 1.5. Autor del instrumento: Bach. ROXANA SAYAVERDE TANTALEAN.
 1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado.Licenciatura.....
 1.7. Nombre del instrumento: Validación

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.					✓
10. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.					✓
SUB TOTAL						✓
TOTAL (PROMEDIO)					✓	

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 95.6

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Chota 20-12-2021



Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Ruth E. Pérez Ramirez

DNI N°: 72626218

Anexo 2: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: Pérez Ramirez Ruth Elizabeth
 1.2. Grado académico: Licenciada
 1.3. Cargo o institución donde labora: DISA - Bambamarca
 1.8. Título de la investigación: LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CAJA TRUJILLO, CHOTA, CAJAMARCA 2021.
 1.4. Autor del instrumento: Bach. ROXANA SAYAVERDE TANTALEAN.
 1.5. Licenciatura/ maestría/ doctorado.Licenciatura.....
 1.6. Nombre del instrumento:Validación.....

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
14. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.				X	
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.				X	
18. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.					X
20. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL (PROMEDIO)						X

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 99.8

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Chota 20-12-2021



Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Pérez Ramirez Ruth E.

DNI N° 72626218

Anexo 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: LA MOTIVACIÓN.

I. DATOS GENERALES.

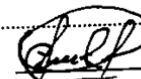
- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: CIANO VÁSQUEZ ANGEL ORLANDO
 1.2. Grado académico: LICENCIADO
 1.3. Cargo o institución donde labora: DISA - CHOTA
 1.4. Título de la investigación LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CAJA TRUJILLO, CHOTA, CAJAMARCA 2021.
 1.5. Autor del instrumento: Bach. ROXANA SAYAVERDE TANTALEAN.
 1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado.Licenciatura.....
 1.7. Nombre del instrumento: Validación

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
4. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.				X	
8. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.				X	
10. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL (PROMEDIO)						X

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 75.0

VALORACIÓN CUALITATIVA: excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: aplicable.



Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres:

DNI N° 70024613

Lugar y fecha: Chota 15/12/2021

Anexo 2: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: CLAYO VÁSQUEZ ANGEL ORLANDO
- 1.2. Grado académico: LICENCIADO
- 1.3. Cargo o institución donde labora: DISA - CHOTA
- 1.8. Título de la investigación: LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CAJA TRUJILLO, CHOTA, CAJAMARCA 2021.
- 1.4. Autor del instrumento: Bach. ROXANA SAYAVERDE TANTALEAN.
- 1.5. Licenciatura/ maestría/ doctorado.Licenciatura.....
- 1.6. Nombre del instrumento:Validación.....

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
14. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.				X	
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.					X
18. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.					X
20. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL (PROMEDIO)						X

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 93.7VALORACIÓN CUALITATIVA: excelenteOPINIÓN DE APLICABILIDAD: AplicableLugar y fecha: Chota 15/12/2021

Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: CLAYO VÁSQUEZ ANGEL O.DNI N° 70024613