



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE UNA CAJA MUNICIPAL EN LA
CIUDAD DE HUANCAYO, JUNÍN – 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. ORTEGA GALICIO, CARLA EMILIA

LIMA – PERÚ
2020

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a nuestro Dios, nuestro padre de todos quien nos cuida de toda adversidad, a mis padres por ser los que me dieron vida y me guiaron con su ejemplo y enseñaron a caminar por este sendero que llamamos vida, a mi hermano por su corazón noble y sus enseñanzas y a todos los hombres y seres vivos de buena voluntad en nuestro planeta.

AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por darme la fuerza para continuar luchando en la vida y ser mi luz espiritual y guía.

A mi asesor de tesis.

Por guiarme con sus consejos profesionales para hacer de este trabajo fuente de información para los demás y enseñanza para las futuras generaciones.

RESUMEN

La presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín – 2020. El tipo de investigación fue aplicada, de tipo descriptivo correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal ex post facto. Se aplicó una encuesta al total de los trabajadores de una caja municipal, por lo cual se trabajó con una muestra censal de 42 trabajadores, para la validación del instrumento se realizó el juicio por expertos y mediante el alfa de Cronbach. La prueba para la contrastación de la hipótesis fue el coeficiente de correlación de Spearman, se trabajó con un nivel de significancia de $p=0.05$. Los resultados mostraron que existe un nivel de correlación significativa moderada ($\rho= 0.756$) siendo una correlación positiva entre la motivación laboral y el desempeño organizacional en una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín-2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000<0.05$.

Palabras clave: desempeño organizacional, motivación laboral, caja municipal.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine relationship between work motivation and organizational performance of workers in a municipal bank in the city of Huancayo, Junín - 2020. The type of research was basic, descriptive correlational type, design was non-experimental ex post facto cross section. A survey was applied to all the workers of a municipal bank, for which a census sample of 42 workers was used. For the validation of instrument, the judgment was carried out by experts and using Cronbach's alpha. The test for the contrast of the hypothesis was the Spearman correlation coefficient, it was worked with a level of significance of $p = 0.05$. Results showed that there is a moderately significant correlation level ($\rho = 0.756$) being a positive correlation between work motivation and organizational performance in a municipal bank in the city of Huancayo, Junín-2020, with a significance level of 0.01 and $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: Organizational performance, Work motivation, Municipal fund.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica.....	18
1.3.3. Justificación metodológica	18
1.3.4. Justificación social	18
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas de las variables	24
2.2.1. Variable 01: Motivación laboral.....	24

2.2.2. Variable 02: Desempeño organizacional	35
2.3. Definición de términos básicos	48
III. MÉTODOS Y MATERIALES	51
3.1. Hipótesis de la investigación	51
3.1.1. Hipótesis general	51
3.1.2. Hipótesis específicas	51
3.2. Variables de estudio	51
3.2.1. Definición conceptual.....	51
3.2.2. Definición operacional.....	52
3.3. Tipo y nivel de la investigación	53
3.3.1. Tipo de investigación	53
3.3.2. Nivel de investigación	53
3.3.3. Método de investigación	54
3.4. Diseño de la investigación	54
3.5. Población y muestra de estudio.....	55
3.5.1. Población	55
3.5.2. Muestra	56
3.5.3. Muestreo	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	56
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	57
3.7. Métodos de análisis de datos	59
3.8. Aspectos éticos	60
IV. RESULTADOS	61
4.1. Análisis descriptivo	61
4.1.1. Contrastación de hipótesis.....	66
V. DISCUSIÓN	70
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	70
VI. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74

ANEXOS	78
Anexo 1: Matriz de consistencia	79
Anexo 2: Matriz de operacionalización	80
Anexo 3: Instrumentos	82
Anexo 4: Validación del instrumento	86
Anexo 5: Matriz de datos	96
Anexo 6: Propuesta de valor.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	54
Tabla 2.	Ficha técnica de cuestionario	57
Tabla 3.	Calificación y evaluación del cuestionario	58
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos	58
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad de la variable motivación laboral.....	59
Tabla 6.	Nivel de confiabilidad de la variable desempeño organizacional.....	59
Tabla 7.	Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach	59
Tabla 8.	Niveles de variable motivación laboral	61
Tabla 9.	Niveles de variable Desempeño organizacional.....	62
Tabla 10.	Tareas laborales.....	63
Tabla 11.	Buenos comportamientos.....	64
Tabla 12.	Comportamientos contraproducentes.....	65
Tabla 13.	Correlación de motivación laboral y desempeño organizacional.....	66
Tabla 14.	Correlación de motivación laboral y las tareas laborales.....	67
Tabla 15.	Correlación de motivación laboral y los buenos comportamientos	68
Tabla 16.	Correlación de motivación laboral y los comportamientos contraproducentes.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Motivación y esfuerzo.....	25
Figura 2. Una versión básica de la teoría de la expectativa	25
Figura 3. ¿Qué significa ser un buen ejecutante?	36
Figura 4. Motivación laboral.....	61
Figura 5. Desempeño organizacional	62
Figura 6. Tareas laborales.....	63
Figura 7. Buenos comportamientos.....	64
Figura 8. Comportamientos contraproducentes.....	65

INTRODUCCIÓN

Las cajas municipales en las ciudades están formando parte del dinamismo económico de la población peruana y el éxito de estas entidades financieras es en gran medida por el trabajo que realizan los empleados ofreciendo créditos acordes a las necesidades de sus clientes. No obstante, el recurso humano está siendo afectado por la falta de motivación adecuada o motivación solo enfocada en aumento de sueldo.

Esta falta de interés por el recurso humano y el desempeño organizacional se evidencia en una caja municipal de la ciudad de Huancayo debido principalmente a la carencia de motivación laboral adecuada que mejore el desempeño de los empleados de dicha entidad financiera. Mas aun cuando la banca tradicional ofrece a sus empleados mejores beneficios como parte de la motivación laboral que utilizan. Por lo cual se investigó la relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional en una caja municipal de la ciudad de Huancayo durante el año 2020.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

En el capítulo I, se presentan los aspectos generales del problema, el objetivo que se plantea en la investigación, las razones y la importancia que se encontró que motivó a realizarla y las limitaciones encontradas durante la investigación.

En el capítulo II, se exponen las referencias teóricas de la investigación, las teorías con las que se apoyan para poder desarrollar la investigación, el marco conceptual para poder definir mejor algunos conceptos, la hipótesis general, las específicas y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III, se presenta la metodología que se usó en el trabajo; de igual manera se muestra las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV, se analizan los resultados de la investigación.

En el capítulo V, se presenta la discusión de los resultados encontrados.

En el capítulo VI se presentan las conclusiones de la investigación.

En el capítulo VII, se presentan las recomendaciones, y por último, la referencia bibliográfica y anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El desempeño organizacional de los trabajadores del sector financiero se ha convertido en un problema debido a la falta de metas poco razonables, pocos o ningún beneficio a corto y largo plazo por el esfuerzo invertido, este problema se agrava cuando se trata de entidades financieras que recién han comenzado sus actividades en un periodo en que el sistema económico mundial está siendo afectado y duramente golpeado por la pandemia mundial y en vista de este mundo globalizado y no habiendo la motivación adecuada para los trabajadores el problema es cada vez mayor.

Sin embargo, esta competencia férrea que existe en el sistema financiero trae consigo que los trabajadores estén bajo mucha presión, siento este un punto crucial para que su desempeño se vea afectado, ocasionando problemas de salud.

Pfeffer (2018) indica: “Algunas industrias y ocupaciones son particularmente propensas a horas de trabajo excesivas. Por ejemplo, la banca de inversión, independientemente de dónde se encuentre, es conocida por sus largas horas y sus efectos adversos para la salud asociados” (p. 49).

Aun cuando el crecimiento del sistema financiero nacional se debe en gran medida al aumento de los beneficios que dan las cajas municipales a sus clientes; no obstante, en el caso de los empleados de estas no tienen beneficios debido a que estos son inferiores en calidad en comparación con el de la banca tradicional, por tanto, poco motivadores para los empleados, de hecho, al no haber buenos beneficios tampoco hay buen desempeño laboral.

La motivación laboral también se ve afectada por el sistema de búsqueda de clientes, en la cual el empleado tiene que buscar clientes por las metas impuestas, además de hacer un seguimiento continuo a los mismos. A diferencia del sistema de la banca tradicional en el que hay muchas restricciones para que los clientes puedan obtener un crédito, lo cual hace que sea muy estresante y poco motivador para los trabajadores de las cajas municipales. Por otro lado, los salarios son

mejores en la banca tradicional, en contra parte en las cajas municipales los salarios son poco atractivos para los empleados.

Barnett, Bernuy, Cárdenas y Loza (2012) indican:

Los principales factores motivacionales en la banca tradicional son el interés por la promoción y mejores salarios por ejemplo en el factor externo preferido en el banco BCP es la promoción; en los bancos Interbank y BBVA Banco Continental es el salario, y en el Scotiabank son el grupo de trabajo y la promoción. Mientras que en las cajas municipales estos factores son poco significativos y por tanto no motivan a los empleados a desempeñar bien su trabajo (pp. 57-58).

En el caso de una caja municipal en la ciudad de Huancayo siendo una de las entidades líderes a nivel nacional ha logrado tener un buen desempeño organizacional, aún en períodos de crisis ha mantenido un buen nivel de competencia con las demás cajas municipales; sin embargo, para poder lograr estos resultados los trabajadores han tenido un papel protagonista teniendo altas metas que cumplir cada mes, si bien en esta caja municipal en la ciudad Huancayo se realizan actividades de reconocimiento y capacitaciones para el personal, éstas no han resultado ser suficientes, por el contrario la empresa ha aplicado un control muy riguroso mediante evaluación para poder lograr que los trabajadores cumplan con sus labores y por tanto hacen tedioso el desempeño laboral de los empleados.

Teniendo en consideración el papel que tienen las entidades financieras y en específico las cajas municipales en el desarrollo de nuestro país, es necesario analizar la motivación laboral y su relación con el desempeño organizacional, para de esta manera poder observar el empuje que hay en los trabajadores para satisfacer sus necesidades y entre compañeros de trabajo, ejerciendo valores y actitudes que puedan contribuir a que el desempeño de esta caja municipal en la ciudad de Huancayo se vea influenciado por la motivación de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y las tareas laborales de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y los buenos comportamientos de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación describe la problemática que se presenta en la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020, dentro del marco de las teorías científicas aplicadas y los antecedentes nacionales e internacionales. Estas variables han sido desarrolladas teniendo a representantes por el lado de la motivación laboral a DuBrin (2019) quien menciona que “De acuerdo con la teoría de la expectativa, la motivación resulta de elecciones deliberadas para participar en actividades con el fin de lograr resultados valiosos” (p. 123). Y para el desempeño organizacional Tavana, Szabat y Puranam (2017) refieren que “El desempeño organizacional se define como un constructo multidimensional que incluye indicadores de desempeño tanto financieros como no financieros para medir los resultados organizacionales y la calidad de los procesos” (p. 278).

Por ello la justificación teórica de la presente investigación, se puede afirmar que la referencia bibliográfica y los estudios realizados que traten de la motivación laboral en este campo de las entidades financieras no es abundante. Sin embargo, se busca dar más aportes en cómo esta afecta el desempeño organizacional y ser referente para otros estudios que analicen las variables descritas.

1.3.2. Justificación práctica

En cuanto a la justificación práctica de esta investigación, los directivos de la entidad financiera podrán tomar acciones correctivas y/o reforzar ciertas acciones que conlleven a mejorar la motivación laboral de los empleados y así poder mejorar el desempeño organizacional.

1.3.3. Justificación metodológica

La metodología utilizada en esta investigación fue descriptiva correlacional, ya que se describió los fenómenos, situaciones que se dieron en un contexto de tiempo, la correlación nos ayudó a saber el grado de relación entre ambas variables, teniendo un diseño no experimental, ya que todos los sucesos se evaluaron sin alterar las variables.

Los resultados de la presente investigación en una caja municipal de la ciudad de Huancayo tienen una justificación metodológica debido a que generará evidencia empírica que permita comprender las dimensiones de la motivación laboral y su relación con el desempeño organizacional impulsando al desarrollo de un mejor servicio para los clientes y mejor desempeño de los trabajadores de la entidad financiera.

1.3.4. Justificación social

Las instituciones financieras están dentro de un sector muy competitivo que están en la constante búsqueda de profesionales que puedan ocupar puestos y requieren mucha presión, pero sobre todo, trabajadores que estén comprometidos con las metas de la organización, es por ello que la motivación laboral y el desempeño organizacional se ha convertido en aspectos importantes en los últimos años en el sector financiero, es por la demanda de este tipo de profesionales que

mediante la presente investigación se busca tener un buen manejo de la gestión de recursos humanos.

El estudio de los conceptos como la motivación laboral y desempeño laboral no solo beneficiará a una Caja Municipal en la ciudad de Huancayo la cual será unidad de estudio en la presente investigación, sino también a todos los empresarios del sector financiero que quiera mejorar el desempeño de sus trabajadores y su desempeño como institución, mediante la investigación más a fondo de estos temas para la aplicación en su empresa y de esta manera, generar un valor agregado y una mejora continua.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín – 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre la motivación laboral y las tareas laborales de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

OE 2. Determinar la relación entre la motivación laboral y los buenos comportamientos de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

OE 3. Determinar la relación entre la motivación laboral y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Navarro, T. (2018) Presentó la tesis titulada: “Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016”. Tesis de pregrado. Sustentada en la Universidad Nacional José María Arguedas. La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre desarrollo personal y desempeño laboral. La autora de esta investigación empleó el método del tipo descriptivo correlacional. Su investigación consideró a los 40 empleados que trabajan en dicha institución como población y muestra. Sus resultados mostraron que hay una correlación positiva moderada ($r=0,454^{**}$; $p=0,003<0,05$) y como se observan en estos datos la relación es altamente significativa por los dos asteriscos indicados. El nivel de significancia de 0.000 mostró que los resultados obtenidos son confiables en su precisión. Como conclusión de su investigación el desarrollo personal se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas.

Bueno, W. (2018) Presentó la tesis titulada: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”. Tesis de postgrado. Sustentada en la Universidad Privada de Táchna. La tesis tuvo como objetivo determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco. El autor de este estudio utilizó el tipo de investigación descriptiva-relacional y de diseño no experimental. Su autor utilizó la encuesta para recoger la información y el cuestionario como su instrumento. Se utilizó la prueba TMMS – 24 de Salovey y Mayer y el desempeño laboral con el cuestionario de Williams y Anderson (1991) para medir la inteligencia emocional. Utilizó la prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral. Su estudio utilizó como muestra a 40 trabajadores del banco distribuidos en 4 agencias como población y dado el propósito de la investigación, utilizó el muestreo probabilístico de carácter

intencional y por tanto, trabajó con toda la población. Sus resultados mostraron que hay una correlación positiva entre la inteligencia emocional y desempeño laboral con un margen de error menor al 0.05. El autor concluyó que las variables estudiadas, inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera se relacionan significativamente.

Neyra, J. y Ríos, T. (2016) Presentó la tesis titulada: “Percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, 2016”. Tesis de pregrado. Sustentada en la Universidad Peruana Unión. La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral. Su investigación fue de tipo correlacional, no experimental. Además, fue transversal porque tomaron los datos en un solo momento. Su investigación utilizó un tamaño de muestra de 140 trabajadores de 12 agencias. Sus resultados mostraron que las variables clima organizacional y motivación laboral están significativamente relacionados con un p-valor igual a 0,002 con un margen de error menor al 0.05. Las autoras concluyeron que a mayor nivel de clima organizacional los clientes internos perciben que experimentan mayores niveles de motivación laboral.

Conde, A. (2018) Presentó la tesis titulada: “La motivación organizacional y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de las sedes de Caja Cusco en la ciudad de Tacna, período 2015”. Tesis de pregrado. Sustentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Su tesis tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral de los analistas de crédito. La autora utilizó un diseño no experimental de nivel relacional. Su investigación utilizó como población a 48 analista de crédito que trabajan en la entidad financiera y como la cantidad de encuestados fue controlable utilizó toda la población como muestra de su investigación. Sus resultados mostraron que hay una correlación significativa entre motivación y desempeño con un valor χ^2 de 26,508. Su autora concluyó que existe relación significativa entre la motivación organizacional y desempeño laboral de los analistas de crédito en la sede de la entidad financiera.

Ascate, W. (2017) Presentó la tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC – Sullana, El Porvenir 2018”. Tesis de

pregrado. Sustentada en la Universidad Cesar Vallejo. Su tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores. El autor utilizó la investigación de tipo cuantitativa, descriptiva y de tipo transversal. Su investigación fue no experimental y descriptivo correlacional. Su estudio utilizó una población de 50 trabajadores de la entidad financiera del área de asesor de negocios y debido a que se planteó conocer la motivación y el desempeño de todos los trabajadores consideró como muestra a los 50 trabajadores. Sus resultados mostraron una correlación positiva alta de 0.997 y por tanto con un alto nivel de significancia ($p\text{-valor } 0.000 < 0.01$), para la relación entre las variables motivación y desempeño laboral. Su investigación concluyó que la motivación es un elemento esencial para sostener un desempeño laboral adecuado en los trabajadores dentro de la entidad financiera, por lo que demostró que existe una relación positiva de causa – efecto entre ambas variables.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Mohamud, S., Abdiaziz, A. y Jamal, M. (2017) En su investigación: “The effect of motivation on employee performance: case study in Hormuud Company in Mogadishu Somalia”. Publicada en la revista International Journal of Development Research. Tuvo como objetivo explorar el efecto de la motivación en el desempeño de los empleados en la compañía. Sus autores usaron el diseño de investigación descriptivo. Utilizaron el cuestionario estructurado para la recolección de datos los cuales fueron analizados con análisis de regresión y la ayuda de SPSS 16. En su investigación los autores tenían como población 5000 empleados calculando una muestra para la investigación de 60 empleados. Dicho tamaño de muestra la obtuvo usando la fórmula Sloven. Sus resultados mostraron que hay una relación positiva entre el rendimiento del empleado con las recompensas financieras y estadísticamente significativa con un $p\text{-valor}$ de 0.000. Los autores concluyeron que la motivación de los empleados tiene una relación positiva con el desempeño de los empleados, que es estadísticamente significativa con un $p\text{-valor}$ menor de 0.05.

Bakotić, D. (2016) En su investigación: “Relationship between job satisfaction and organisational performance”. Publicada en la revista Economic Research-Ekonomska Istraživanja. Tuvo como objetivo de investigar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en ambas direcciones.

La autora utilizó el modelo conceptual que fue la base para la investigación empírica. El modelo conceptual que utilizó fue el vínculo entre la satisfacción laboral y el rendimiento organizacional analizados a través de indicadores financieros. La autora realizó 5806 encuestas de 40 empresas. Sus resultados mostraron una relación entre satisfacción laboral y rendimiento organizacional con una correlación estadísticamente significativa especialmente con algunos factores específicos como costos laborales por empleado 0.400 significativo (0.000) e ingresos por empleado 0.444 significativo (0.002). La autora concluyó que la satisfacción laboral determina con mayor fuerza el rendimiento organizacional que el rendimiento organizacional determina la satisfacción laboral.

Jayatilake, L. (2016) En su investigación: "Impact of employee commitment on job performance: based on leasing companies in Sri Lanka". Publicada en la revista International Journal of Arts and Commerce. Tuvo como objetivo determinar cómo el compromiso del empleado influye en el desempeño laboral. El autor utilizó el tipo de investigación descriptivo correlacional aplicado y de corte transversal. La población de su estudio estuvo conformada por 150 empleados de 6 empresas. El tamaño de la muestra la halló por la fórmula de población finita por tanto encuestó a 115 empleados. Sus resultados mostraron que el compromiso de los empleados está significativamente correlacionado con el desempeño laboral. Algunas dimensiones que mostraron estos resultados fueron que el desempeño laboral está correlacionado positiva y significativamente con el compromiso de continuación con un coeficiente de Pearson de 0.393. También, la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral fue positiva con un coeficiente de Pearson de 0.185 y el compromiso normativo y el rendimiento laboral también fueron positivas con coeficiente de Pearson de 0.342. Estos valores fueron estadísticamente significativos con un p-valor de 0.05. El autor concluyó que el compromiso de los empleados ha impactado significativamente en el desempeño laboral.

Bose, I. (2018) En su investigación: "Employee empowerment and employee performance: an empirical study on selected banks in UAE". Publicada en la revista Journal of Applied Management and Investments. Tuvo como objetivo identificar el nivel de motivación entre los empleados que debe mejorar su nivel de rendimiento. El autor utilizó la investigación de naturaleza exploratoria. Su investigación fue

inductiva y aplicativa. El autor utilizó herramientas estadísticas como una prueba t de muestra y un coeficiente de correlación. La población de su estudio fue de 10000 trabajadores de seis grandes bancos de Estados Unidos de América. La muestra fue de 60 empleados. Sus resultados mediante la prueba estadística t mostraron que los empleados de la industria bancaria en este país no están motivados para mejorar su desempeño con un p-valor menor a 0.10. El autor concluyó que cuando los trabajadores no se sienten motivados ni empoderados entonces la motivación laboral no influye de manera significativa en el desempeño laboral.

Muhammad, A. y Kuchinke, P. (2016) En su investigación: "Impact of leadership styles on employees' attitude towards their leader and performance: empirical evidence from Pakistani banks". Publicada en la revista Future Business Journal. Tuvo como objetivo el impacto de los estilos de liderazgo en los resultados de rendimiento de los empleados. Su investigación fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Además, utilizó el cuestionario MLQ de Bass y Avolio y los datos los analizaron usando SPSS 22.0. Los autores consideraron una población de empleados de 5 bancos de los cuales consideró a 224 empleados seleccionados con una técnica no aleatoria para la muestra. Sus resultados mostraron que la relación entre las variables liderazgo y desempeño organizacional están correlacionados positivamente. La ecuación de regresión explicó que el 41% de la variación total en el desempeño laboral. Sus autores concluyeron que el liderazgo tuvo los mayores efectos en el desempeño organizacional.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: Motivación laboral

Según Colquitt, LePine y Wesson (2018) indican que:

La primera parte de nuestra definición de motivación ilustra que la motivación no es una cosa, sino un conjunto de fuerzas distintas. Algunas de esas fuerzas son internas al empleado, como un sentido de propósito o confianza, mientras que otras son externas al empleado, como las metas o incentivos que se le dan a un empleado. La siguiente parte de esa definición ilustra que la motivación determina una serie de facetas del esfuerzo laboral de un empleado como se muestra en la figura 1. (p.162)

La motivación determina la



DIRECCIÓN del esfuerzo	INTENSIDAD del esfuerzo	PERSISTENCIA del esfuerzo
<p>¿Qué vas a hacer ahora mismo?</p> <p><input type="checkbox"/> La tarea que tu jefe te dio ayer</p> <p><input type="checkbox"/> Consultar redes sociales</p> <p><input type="checkbox"/> Navega por la web por un tiempo</p>	<p>¿Qué tan duro vas a trabajar en eso?</p> <p>Tan fuerte como puedas. ¿O solo a media velocidad?</p> 	<p>¿Cuánto tiempo vas a trabajar en eso?</p> <p>¿Durante cinco horas o cinco minutos?</p> 

Figura 1. Motivación y esfuerzo

Fuente: Adaptado de Colquitt, LePine y Wesson (2018)

DuBrin (2019) menciona que:

De acuerdo con la teoría de la expectativa, la motivación resulta de elecciones deliberadas para participar en actividades con el fin de lograr resultados valiosos. Las personas estarán bien motivadas si creen que un gran esfuerzo conducirá a un buen desempeño y un buen desempeño conducirá a los resultados preferidos. La versión básica de la teoría de la expectativa que se muestra en la figura 2 es útil para gerentes y profesionales. (p. 123)

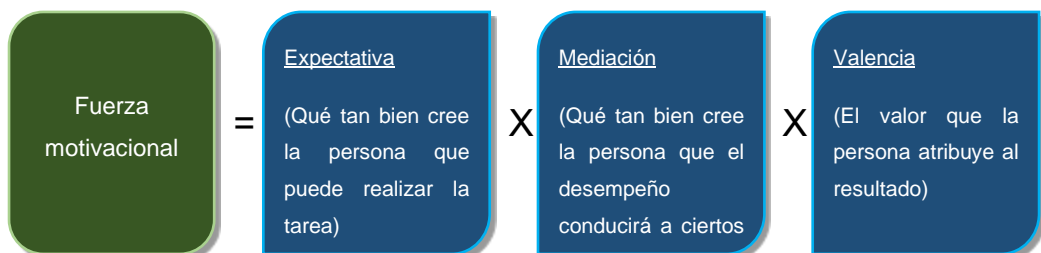


Figura 2. Una versión básica de la teoría de la expectativa

Fuente: Adaptado de Colquitt, LePine y Wesson (2018)

Robbins y Judge (2018) señalan que:

Definimos la motivación como los procesos que explican la intensidad, la dirección y la persistencia del esfuerzo de un individuo para lograr una meta. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo hacia cualquier objetivo, nos centraremos en los objetivos de la organización. (p. 130)

Dessler (2020) alude que:

Frederick Taylor popularizó el uso de incentivos financieros (recompensas financieras pagadas a los trabajadores cuya producción excede algún estándar predeterminado) a fines del siglo XIX. Como supervisor de Midvale Steel Company, Taylor estaba preocupado por lo que él llamaba trabajo militar sistemático: la tendencia de los empleados a producir al nivel mínimo aceptable. Algunos trabajadores tenían la energía para correr a casa y trabajar en sus casas después de una jornada de 12 horas. Taylor sabía que si podía aprovechar esta energía en el trabajo, Midvale podría lograr enormes ganancias de productividad. Productividad es la proporción de productos (bienes y servicios) dividida por los insumos (recursos como trabajo y capital). (p. 391)

Tavana, Szabat y Puranam (2017) refieren que

Los profesionales e investigadores deben reconocer la aplicabilidad de un enfoque más multidisciplinario hacia las actividades de investigación en la implementación de gestión de procesos de negocio y la inteligencia de negocios en términos de variables relacionadas con la gestión del conocimiento. Será útil reunir las disciplinas adicionales para respaldar un examen más holístico de gestión de procesos de negocio y la inteligencia de negocios con el fin de transferir las teorías y enfoques existentes a la investigación en esta área. (p. 201)

2.2.1.1. Teoría de la equidad para la motivación laboral

Colquitt, LePine y Wesson (2018) mencionan que:

A diferencia de las dos primeras teorías, la teoría de la equidad reconoce que la motivación no solo depende de sus propias creencias y circunstancias, sino también de lo que les sucede a otras personas. Más específicamente, la teoría de la equidad sugiere que los empleados creen un libro de contabilidad mental de los resultados (o recompensas) que obtienen de sus deberes laborales. Los resultados podrían formar parte de su libro de contabilidad mental dependen completamente de usted y dependen de lo que considere valioso, aunque este proporcione una lista de algunos resultados comúnmente considerados. La teoría de la equidad sugiere además que los empleados crean un registro mental de los insumos (o contribuciones e inversiones) que ponen en sus deberes laborales. (pp. 173-174)

2.2.1.2. Recompensas para la motivación laboral

Colquitt, LePine y Wesson (2018) indican que:

Las recompensas tienden a aumentar el compromiso con el objetivo en todas las culturas, pero las culturas varían en los tipos de recompensas que valoran. Los empleados en los Estados Unidos prefieren que las recompensas se asignen según el mérito. Por el contrario, los empleados de otros países, incluidos China, Japón y Suecia, prefieren que las recompensas se asignen por igual entre los miembros de la unidad de trabajo. Los empleados de India prefieren una tercera estrategia de asignación: repartir recompensas según las necesidades. Estas diferencias culturales muestran que las naciones difieren en cómo priorizan el logro individual, la solidaridad colectiva y el bienestar de los demás. (p. 174)

2.2.1.3. Participación en la motivación laboral

Colquitt, LePine y Wesson (2018) señalan que:

La cultura nacional también afecta la importancia de la participación en el establecimiento de metas. La investigación sugiere que es probable que los empleados en los Estados Unidos acepten las metas asignadas porque la cultura enfatiza la autoridad jerárquica. En contraste, los empleados en Israel, que carece de un énfasis cultural en la jerarquía, no responden tan bien a las metas asignadas. En cambio, los empleados en Israel valoran mucho la participación en el establecimiento de metas. (p. 174)

2.2.1.4. Realimentación en la motivación laboral

Colquitt, LePine y Wesson (2018) refieren que:

La cultura también influye en la forma en que las personas responden cuando reciben comentarios sobre el progreso de la meta. Al igual que con la participación, la investigación sugiere que es más probable que los empleados en los Estados Unidos acepten retroalimentación porque se sienten cómodos con las relaciones jerárquicas de autoridad y tienen un fuerte deseo de reducir la incertidumbre. Otras culturas, como Inglaterra, valoran menos la reducción de la incertidumbre, lo que hace que la retroalimentación sea menos crítica para ellas. (p. 174)

2.2.1.5. La motivación intrínseca en la motivación laboral

DuBrin (2019) señala que:

Importancia de los motivadores tanto intrínsecos como extrínsecos. La teoría de la motivación intrínseca, o autodeterminación, enfatiza que las personas son agentes activos más que receptores de las fuerzas ambientales. La pasión y la energía son parte de la motivación intrínseca. La motivación intrínseca está ligada a las necesidades de competencia y autodeterminación. Una persona con un alto nivel de determinación persigue objetivos externos, pero al mismo tiempo experimenta una fuerte motivación intrínseca para lograr tareas y objetivos. (p.132)

2.2.1.6. Las recompensas extrínsecas en la motivación laboral

DuBrin (2019) menciona que:

A veces pueden reducir el desempeño laboral de una persona y ser desmotivadoras, particularmente cuando se trata de una tarea creativa. Una combinación de recompensas intrínsecas y extrínsecas es lo mejor para la motivación, aunque la motivación intrínseca es esencial para la autogestión. La personalidad y los factores culturales se relacionan con la motivación. Ciertos rasgos de personalidad pueden predisponer a una persona a estar bien motivada. Un estudio demostró que la escrupulosidad y la extraversión estaban asociadas con un mejor desempeño de las ventas. Los factores transculturales suelen influir en qué recompensas o resultados probablemente tengan la mayor valencia para un grupo cultural en particular. Una consideración transcultural en la teoría de la expectativa es que depende del grado en que los trabajadores creen que tienen control sobre el resultado de sus esfuerzos y cuánta fe tienen en los líderes para entregar recompensas. (p.133)

2.2.1.7. Refuerzo positivo en la motivación laboral

DuBrin (2019) refiere que:

Identifique reglas y sugerencias para motivar a los miembros del grupo a través del refuerzo positivo. El gerente también puede aplicar el refuerzo positivo fuera de un programa formal siguiendo estas reglas: elegir una recompensa o castigo apropiado, reforzar los comportamientos que él o ella quiere fomentar, proporcionar una amplia retroalimentación, hacer recompensas acordes con la buena acción, programar recompensas de manera intermitente, otorgando recompensas y castigos con prontitud, haciendo que las recompensas sean visibles para el destinatario y otros, y cambiando la recompensa periódicamente. (p. 156)

2.2.1.8. Teoría de la autodeterminación para la motivación laboral

Robbins y Judge (2018) indican que:

Se llama teoría de la autodeterminación, que propone que las personas prefieren sentir que tienen control sobre sus acciones, por lo que cualquier cosa que haga que una tarea disfrutada anteriormente se sienta más como una obligación que como una actividad elegida libremente socavaría la motivación. La teoría se usa ampliamente en psicología, administración, educación e investigación médica, y ha dado lugar a varios corolarios, incluida la teoría de la evaluación organizacional y la teoría de la autoconcordancia. (p. 131)

2.2.1.9. Teoría del establecimiento de metas para la motivación laboral

Robbins y Judge (2018) señalan que:

Es probable que hayas escuchado el sentimiento varias veces: haz tu mejor esfuerzo. Eso es todo lo que cualquiera puede pedir. Pero, haz tu mejor esfuerzo puede tener un gran significado, podríamos entender lo importante que es conseguir es vago objetivo. La investigación sobre la teoría del establecimiento de metas, propuesta por Edwin Locke, revela los impresionantes efectos de la especificidad de la meta, el desafío y la retroalimentación sobre el desempeño. Según la teoría, las intenciones de trabajar hacia una meta se consideran una fuente importante de motivación laboral. (p. 132)

2.2.1.10. Motivadores

Dessler (2020) refiere que:

Frederick Herzberg dijo que la mejor manera de motivar a alguien es organizar el trabajo de manera que hacerlo proporcione el desafío y el reconocimiento que todos necesitamos para ayudar a satisfacer las necesidades de nivel superior en cosas como logros y reconocimiento. Estas necesidades son relativamente insaciables, dice Herzberg, por lo que el trabajo desafiante proporciona una especie de generador de motivación

incorporado. Hacer cosas para satisfacer las necesidades de nivel inferior de un trabajador de cosas como mejores salarios y condiciones de trabajo simplemente evita que la persona se sienta insatisfecha. (p. 391)

2.2.1.11. Teoría de las expectativas para la motivación laboral

Dessler (2020) menciona que:

En general, las personas no buscarán recompensas que consideren poco atractivas o cuando las probabilidades de éxito sean muy bajas. La teoría de la expectativa y motivación del psicólogo Victor Vroom se hace eco de estas observaciones de sentido común. Él dice que la motivación de una persona para ejercer algún nivel de esfuerzo depende de tres cosas: la expectativa de la persona (en términos de probabilidad) de que su esfuerzo conducirá al desempeño; instrumentalidad, o la conexión percibida (si la hay) entre el desempeño exitoso y la obtención de recompensas; y valencia, que representa el valor percibido que la persona atribuye a la recompensa. En la teoría de Vroom:

$$\text{Motivación} = (E \times I \times V)$$

donde E representa la expectativa, I la instrumentalidad y V la valencia. Si E o I o V es cero o intrascendente, no habrá motivación. (pp. 391-392)

2.2.1.12. Métodos de modelación de regresión para motivación laboral

Tavana, Szabat y Puranam (2017) indican que:

El uso de métodos analíticos de datos apropiados para big data para explorar las características de los datos y predecir el desempeño organizacional futuro es cada vez más importante para las organizaciones grandes, medianas y pequeñas. En tales estudios de investigación orientados a la predicción, los resultados de rendimiento y productividad organizacional se tratan como variables dependientes en los modelos predictivos. Específicamente, los principales objetivos de varios métodos de modelado de regresión, como herramientas de análisis predictivo, son: 1. Explore las relaciones entre la variable dependiente y una o más variables

independientes para construir modelos predictivos precisos y válidos, y 2. Utilice los modelos de predicción para predecir un valor desconocido de una variable dependiente (resultado) a partir de valores conocidos de un conjunto de variables exploratorias independientes (predictoras) mediante el análisis y la captura de las relaciones entre las variables dependientes e independientes en una enorme cantidad de datos (numéricos). (p. 279)

2.2.1.13. Construcción de preguntas para la motivación laboral

Tavana, Szabat y Puranam (2017) señalan que:

Los cuestionarios son una de las principales herramientas de recopilación de datos de encuestas que se utilizan. Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se organizan sistemáticamente de manera formal para obtener información de un grupo de encuestados. Se utiliza principalmente para información que no se puede observar fácilmente o que no está disponible en forma escrita o computarizada. Para que un cuestionario sea válido, debe poder traducir los objetivos de la investigación en preguntas específicas cuyas respuestas se utilizarán para la prueba de hipótesis. Las preguntas también deben motivar a los encuestados para que proporcionen la información que se busca. Dado que la base de todos los cuestionarios es una pregunta, las preguntas de la encuesta pueden estar relacionadas con hechos, opiniones, actitudes, la motivación de los encuestados, así como su nivel de familiaridad y comprensión del tema. Sin embargo, la mayoría de las preguntas se pueden clasificar en dos categorías principales; preguntas fácticas y preguntas sobre la experiencia subjetiva. (p. 51)

2.2.1.14. Dimensiones

2.2.1.14.1. Dimensión 01: Teoría de las expectativas

De acuerdo con Colquitt, LePine y Wesson (2018):

Describe el proceso cognitivo que atraviesan los empleados para elegir entre diferentes respuestas voluntarias. Basándose en modelos anteriores de la psicología, la teoría de la expectativa sostiene que el comportamiento de los empleados está dirigido hacia el placer y lejos del dolor o, más generalmente,

hacia ciertos resultados y lejos de otros. ¿Cómo toman los empleados las decisiones que los llevan en la dirección correcta? La teoría sugiere que nuestras elecciones dependen de tres creencias específicas que se basan en nuestro aprendizaje y experiencia pasados: expectativa, instrumentalidad y valencia. (p. 163).

Indicador 01: Esfuerzo

Teniendo en cuenta a Colquitt, LePine y Wesson (2018): “Empleo enérgico del vigor o actividad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades” (p. 164).

Indicador 02: Desempeño

Según Colquitt, LePine y Wesson (2018) mencionan: “Trabajar, dedicarse a una actividad que beneficia los objetivos de la empresa” (pp. 164-165).

Indicador 03: Resultados

Colquitt, LePine y Wesson (2018) plantean: “Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación” (pp. 164-165).

2.2.1.14.2. Dimensión 02: Teoría del establecimiento de metas

Citando a Colquitt, LePine y Wesson (2018) mencionan que:

La teoría del establecimiento de metas ve las metas como los principales impulsores de la intensidad y persistencia del esfuerzo. Las metas se definen como el objetivo o la meta de una acción y, por lo general, se refieren a alcanzar un estándar específico de competencia, a menudo dentro de un límite de tiempo específico. Más específicamente, la teoría sostiene que asignar a los empleados metas específicas y difíciles resultará en niveles más altos de desempeño que no asignar metas, metas fáciles o metas de hacer lo mejor. Las metas específicas y difíciles son más efectivas que las de hacer lo mejor. Después de todo, tu mejor esfuerzo implica los niveles de esfuerzo más altos posibles La razón es que pocas personas saben cuál es su mejor es (y aún menos gerentes pueden saber si los empleados realmente están haciendo lo mejor). Asignar metas específicas y difíciles les

da a las personas un número al que apuntar, una vara de medir que puede usarse para decirles cuánto deben trabajar y por cuánto tiempo. (p. 170)

Indicador 01: Especificidad

Como dice Colquitt, LePine y Wesson (2018): “Adecuación de la meta al fin al que se destina” (p. 170).

Indicador 02 Difíciles:

Según Colquitt, LePine y Wesson (2018) plantean: “Inconveniente, oposición o contrariedad que impide conseguir, ejecutar o entender una meta bien y pronto” (p. 170).

Indicador 03: Auto establecidas

De acuerdo con Colquitt, LePine y Wesson (2018): “Metas que se ponen los trabajadores sin obligación alguna, pero con buenos objetivos” (p. 170).

2.2.1.14.3. Dimensión 03: Fortalecimiento psicológico para la motivación laboral

Teniendo en cuenta a Colquitt, LePine y Wesson (2018):

Esos sentimientos señalan un bajo nivel de empoderamiento psicológico, lo que refleja una energía arraigada en la creencia de que las tareas laborales contribuyen a algún propósito más amplio. El empoderamiento psicológico representa una forma de motivación intrínseca, ya que la mera realización de las tareas laborales sirve como su propia recompensa y proporciona muchos de los resultados intrínsecos. Los modelos de empoderamiento psicológico argumentan que un conjunto similar de conceptos puede hacer que las tareas laborales sean intrínsecamente motivadoras. Cuatro conceptos son particularmente importantes: significado, autodeterminación, competencia e impacto. (pp. 177, 178)

Indicador 01: Significación

Colquitt, LePine y Wesson (2018) indican que:

La significación captura el valor de un objetivo o propósito laboral, en relación con los propios ideales y pasiones de una persona. Cuando una tarea es

relevante para un propósito significativo, es más fácil concentrarse en la tarea y entusiasmarse con ella. (p. 177)

Indicador 02: Autodeterminación

Según Colquitt, LePine y Wesson (2018) explican:

La autodeterminación refleja un sentido de elección en el inicio y continuación de las tareas laborales. Los empleados con altos niveles de autodeterminación pueden elegir en qué tareas trabajar, cómo estructurar esas tareas y por cuánto tiempo llevar a cabo dichas tareas. (p. 178)

Indicador 03: Competencia

Citando a Colquitt, LePine y Wesson (2018):

La competencia captura la creencia de una persona en su capacidad para realizar tareas laborales con éxito. La competencia es idéntica al concepto de autoeficacia; los empleados con un fuerte sentido de competencia (o autoeficacia) creen que pueden ejecutar los comportamientos particulares necesarios para lograr el éxito en el trabajo. (p. 179)

2.2.2. Variable 02: Desempeño organizacional

2.2.2.1. Definiciones

Colquitt, LePine y Wesson (2018) señalan que:

Las buenas empresas entienden el vínculo entre el desempeño laboral de los empleados y el desempeño organizacional y, como consecuencia, invierten recursos en la recopilación de información sobre el desempeño de los empleados para que se pueda administrar de una manera que ayude a la organización a lograr su misión como se muestra en la siguiente figura 3. (p. 46)

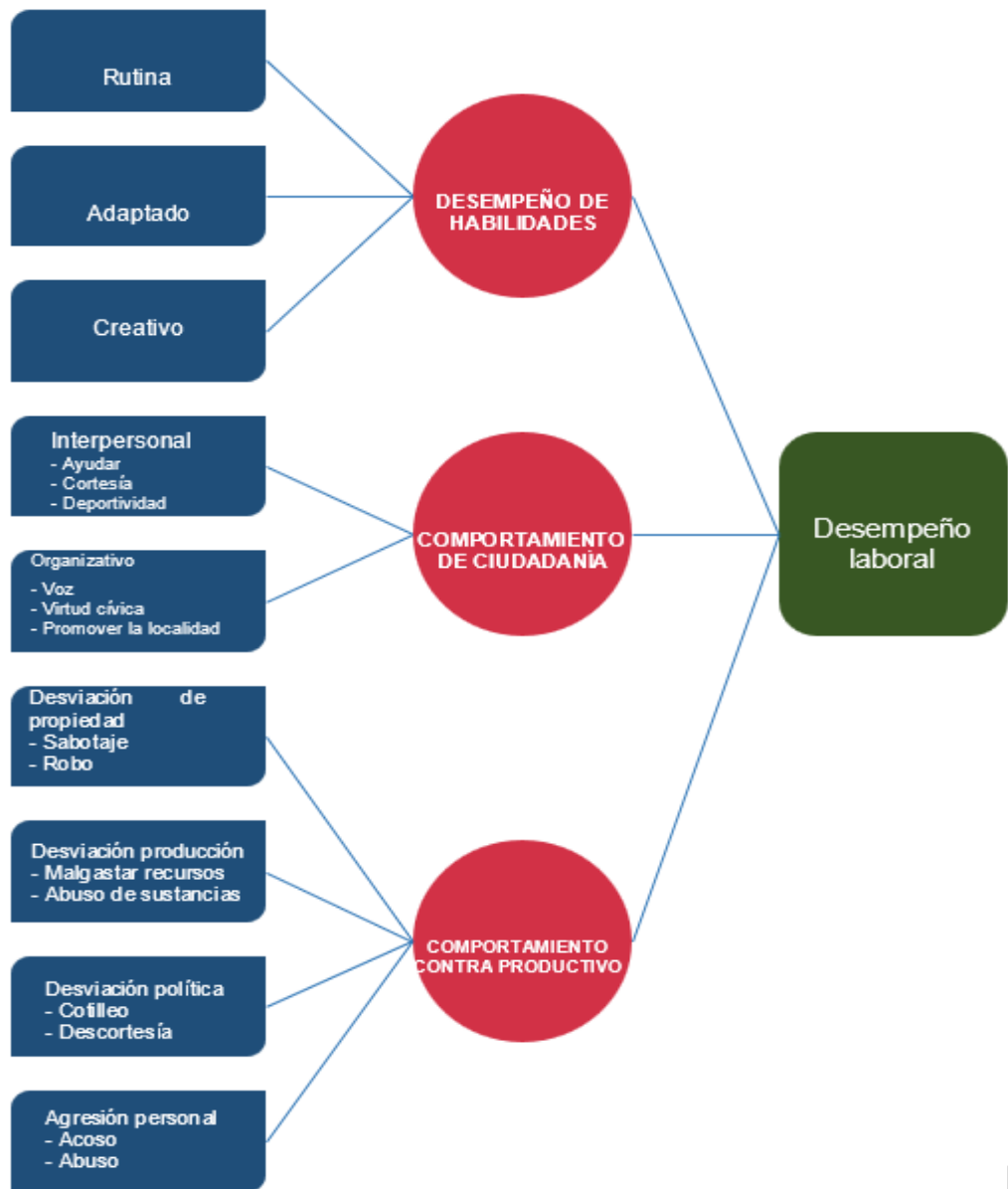


Figura 3 ¿Qué significa ser un buen ejecutante?

Fuente: Adaptado de Colquitt, LePine y Wesson (2018)

Tavana, Szabat y Puranam (2017) refieren que:

El desempeño organizacional se define como un constructo multidimensional que incluye indicadores de desempeño tanto financieros como no financieros para medir los resultados organizacionales y la calidad de los procesos y prácticas dentro de una organización para lograr los objetivos estratégicos organizacionales (por ejemplo, aumentar las

ganancias, reducir costos) y objetivos operativos (por ejemplo, optimizar la eficiencia operativa, mejorar el capital humano). El éxito, el aumento, la mejora y el crecimiento organizacional son los principales objetivos de cualquier organización y dependen de su desempeño continuo. (p. 278)

Tworek (2019) menciona que:

El desempeño organizacional tiene muchas definiciones, métodos de medición y marcos de evaluación diferentes, lo cual es la fuente de discusión y debate entre los investigadores. No hay consenso sobre una definición compleja de desempeño organizacional y esta noción es ambigua en la literatura académica y profesional. Sin embargo, los autores tienden a explicar la noción de desempeño organizacional de dos maneras: desempeño a corto plazo y desempeño a largo plazo. El desempeño a corto plazo se entiende en general como desempeño financiero a corto plazo y su utilidad para el análisis complejo de la organización es bastante pobre. (p. 79)

Mickahail y Tasso (2019) indican que:

El clima organizacional se conoce generalmente como la forma en que se siente al ser miembro de la empresa y refleja la cultura organizacional. En un estudio de 2016, Sethibe y Steyn examinaron la investigación existente sobre el efecto del clima en la innovación y el desempeño organizacional. La extensa revisión de la literatura mostró muy pocos estudios que aborden las relaciones entre los tres constructos (Sethibe y Steyn, 2016). (p. 25)

DuBrin (2019) señala que:

Satisfacción laboral y comportamiento organizacional. Una consecuencia más amplia de la satisfacción laboral es que contribuye al comportamiento organizacional, o la voluntad de trabajar por el bien de la organización, incluso sin la promesa de una recompensa específica. El comportamiento organizacional tiene muchos componentes o subcomportamientos. (p. 72)

2.2.2.2. El trabajo del conocimiento en el desempeño organizacional

De acuerdo con Colquitt, LePine y Wesson (2018):

Históricamente, la investigación sobre el comportamiento organizacional se ha centrado en los aspectos físicos del desempeño laboral. Este enfoque era comprensible, dado que la economía estadounidense era de naturaleza industrial y la productividad de los empleados que trabajaban en plantas y fábricas era motivo de gran preocupación. Sin embargo, a principios de la década de 1990, la mayoría de los nuevos trabajos requerían que los empleados participaran en un trabajo cognitivo, aplicando los conocimientos teóricos y analíticos adquiridos a través de la educación y el aprendizaje continuo. Las estadísticas del Departamento de Trabajo de Estados Unidos. Confirman que este tipo de trabajo, también llamado conocimiento el trabajo, se está volviendo más frecuente que los trabajos que implican actividad física. (p. 31)

2.2.2.3. Trabajo de servicio en el desempeño organizacional

Según Colquitt, LePine y Wesson (2018) explica:

Uno de los sectores más grandes y de más rápido crecimiento de la economía no se encuentra en las industrias que producen bienes, sino en las industrias que brindan servicios. El trabajo de servicio, o trabajo que proporciona bienes no tangibles a los clientes a través de la interacción directa electrónica, verbal o física, representa aproximadamente el 55 por ciento de la actividad económica en los Estados Unidos, y alrededor del 20 por ciento de los nuevos trabajos creados son trabajos de servicio, solo por detrás servicios profesionales en términos de crecimiento. Los vendedores minoristas, los representantes de servicio al cliente y los trabajadores del servicio de alimentos representan la mayor parte del crecimiento del empleo de ese servicio. En comparación, se prevé que los trabajos de mantenimiento, reparación, construcción y producción representen solo del 4 al 7 por ciento de los nuevos trabajos durante los próximos años. (p. 45)

2.2.2.4. Gestión por Objetivos en el desempeño organizacional

Teniendo en cuenta a Colquitt, LePine y Wesson (2018):

La gestión por objetivos. Es una filosofía de gestión que basa las evaluaciones de un empleado en si el empleado logra metas de desempeño específicas. La gestión por objetivos funciona de la siguiente manera Por lo general, un empleado se reúne con su gerente para desarrollar un conjunto de objetivos mutuamente acordados que sean medibles y específicos. Además, el empleado y el gerente acuerdan el período de tiempo para lograr esos objetivos y los métodos utilizados para hacerlo. Un ejemplo de un objetivo de desempeño para un gerente de línea en una fábrica podría ser algo como, reducir el desperdicio de producción en un 35 por ciento en tres meses mediante el desarrollo e implementación de nuevos procedimientos de producción. (p. 46)

2.2.2.5. Retroalimentación de 360 Grados en el desempeño organizacional

Citando a Colquitt, LePine y Wesson (2018):

El enfoque de retroalimentación de 360 grados implica recopilar información sobre el desempeño no solo del supervisor, sino de cualquier otra persona que pueda tener conocimiento de primera mano sobre los comportamientos de desempeño del empleado. Estas otras fuentes de información sobre el desempeño generalmente incluyen a los subordinados, compañeros y clientes del empleado. Con la excepción de las calificaciones del supervisor, las calificaciones se combinan para que los calificadores puedan permanecer anónimos para el empleado. La mayoría de los sistemas de retroalimentación de 360 grados también le piden al empleado que proporcione calificaciones de su propio desempeño. La esperanza es que esta perspectiva de 360 grados proporcione un examen más equilibrado y completo del desempeño. Al comparar explícitamente las calificaciones proporcionadas por ellos mismos con las calificaciones obtenidas de otros, los empleados pueden desarrollar una mejor idea de cómo su desempeño

puede ser deficiente a los ojos de los demás y exactamente dónde deben enfocar sus energías para mejorar. (p. 48)

2.2.2.6. Métodos de análisis predictivo para el desempeño organizacional

Según Tavana, Szabat y Puranam (2017) mencionan:

Los métodos de análisis predictivo para conjuntos de datos cuantitativos, incluidos los conjuntos de big. data, son importantes y relevantes para los ejecutivos y líderes de los sectores público (por ejemplo, gobierno, organizaciones sin fines de lucro) y privado (por ejemplo, empresas, organizaciones con fines de lucro) para mejorar el desempeño organizacional y aumentar la productividad de sus organizaciones. Además, el análisis predictivo ayuda a los líderes y ejecutivos de las empresas a tomar decisiones informadas basadas en datos y predicciones futuras de la productividad organizacional y los resultados de desempeño basados en datos actuales y pasados. (p. 195)

2.2.2.7. Inteligencia empresarial para el desempeño organizacional

Como dice Tavana, Szabat y Puranam (2017):

La inteligencia empresarial es el proceso de recopilar la información correcta en el formato correcto en el momento correcto y entregar los resultados con fines de toma de decisiones para obtener un impacto positivo en las operaciones, tácticas y estrategias comerciales en las empresas comerciales. La inteligencia empresarial se ha convertido en la máxima prioridad para muchas organizaciones que han implementado soluciones de inteligencia empresarial para mejorar su proceso de toma de decisiones. Esta inteligencia promete convertir los datos en conocimiento y ayudar a los gerentes a tener éxito en la toma de decisiones. La inteligencia empresarial puede mejorar el desempeño organizacional como resultado de la mejora en la toma de decisiones comerciales. La fuerza de este capítulo radica en la consolidación exhaustiva de la literatura de gestión de procesos empresariales e inteligencia empresarial. (p. 195)

2.2.2.8. Tecnología de la información para el desempeño organizacional

Según plantean Tavana, Szabat y Puranam (2017):

La tecnología de la información tendrá un impacto positivo en el desempeño organizacional si coincide con los procesos de negocio. Las organizaciones deben establecer qué procesos comerciales son los procesos clave y contribuir a la ventaja competitiva. Asegurarse de que la tecnología de la información organizacional esté alineada con la estrategia comercial de la organización y brinde soporte a ella es fundamental para el éxito comercial. Las organizaciones que tienen como objetivo aumentar el rendimiento empresarial y lograr los objetivos empresariales deben centrarse en el desarrollo de Tecnología de la información, la alineación técnica y la eficacia del sistema de información. (p. 195)

2.2.2.9. Minería de datos en el desempeño organizacional

Tavana, Szabat y Puranam (2017) mencionan que:

La aplicación de la minería de datos para la inteligencia empresarial en los entornos de gestión del conocimiento mejorará el rendimiento organizacional y alcanzará los objetivos comerciales en los negocios modernos. La competencia de inteligencia empresarial se caracteriza por las habilidades relacionadas con los productos comerciales de los grandes proveedores de software (Debortoli, Muller y vom Brocke, 2014). (p. 197)

2.2.2.10. Gestión de procesos empresariales en el desempeño organizacional

De acuerdo con Tavana, Szabat y Puranam (2017):

Gestión de procesos de negocio es la disciplina que abarca el análisis, modelado, implementación, ejecución, control y mejora continua de los procesos de negocio. La gestión de procesos de negocio se utiliza como herramienta para la gestión del capital intelectual. Esta gestión obtiene las mejoras de los procesos de negocio a través de la integración de procesos de negocio, unidades organizativas, productos y sistema de información,

siendo los datos la base del esfuerzo de integración. La gestión de procesos de negocio permite la mejora continua de las estrategias corporativas y permite a las empresas concentrarse en los procesos de negocio. (p. 197)

2.2.2.11. Tecnología de la información: alineación empresarial y rendimiento organizativo en diferentes contextos empresariales en el desempeño organizacional.

Según Tworek (2019) explica:

La investigación relacionada con la alineación de tecnología de la información y el negocio se centra en la mejora del desempeño organizacional abordando especialmente temas como: mejorar la eficiencia operativa, aumentar los ingresos por ventas, reduciendo costos y mejorando el valor para el cliente. Tecnología de la información: la influencia potencial de la alineación comercial en el desempeño organizacional funciona de dos maneras. El primero, menciona que dar forma a las estrategias de alineación empresarial de tecnología de la información puede contribuir a aumentar la rentabilidad y generar un valor sostenible para la organización. (p. 79)

2.2.2.12. Tecnología de la información: función de alineación empresarial en el desarrollo del rendimiento organizativo mediante métodos de gestión Calidad en el desempeño organizacional.

Teniendo en cuenta a Tworek (2019):

El desempeño organizacional puede entenderse como la capacidad de la organización para alcanzar sus metas mediante el uso de recursos de una manera eficaz y eficiente y puede lograrse mediante métodos de gestión implementados de alta calidad. Los métodos de gestión se utilizan generalmente en las organizaciones para aumentar la calidad de la gestión y mejorar el desempeño organizacional. Muchos autores subrayan que los métodos de gestión tienen un impacto importante en la eficiencia de las operaciones en las organizaciones y, en consecuencia, influyen en la competitividad de una organización y su desempeño. (p. 80)

2.2.2.13. Liderazgo y la comunicación en el desempeño organizacional

Citando a Mickahail y Tasso (2019):

El liderazgo y la comunicación están vinculados tanto a través del estilo utilizado como del tipo de interacciones entre líderes y seguidores. La comunicación centrada en la persona se incluye en descripciones de liderazgo auténticas, transformadoras y creativas. Con los estilos de comunicación que utilizamos, podemos influir en cómo nos perciben los demás. Es difícil liderar sin excelentes habilidades de comunicación. Según Stachova et al. (2017), tanto el comportamiento de liderazgo transformacional como los estilos de comunicador son predictores importantes del desempeño organizacional, especialmente para la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los empleados. (p. 76)

2.2.2.14. Rotación de los empleados en el desempeño organizacional

Según Mickahail y Tasso (2019) mencionan:

Otra medida que utilizan las empresas innovadoras es el nivel de rotación de los empleados. Según Mittal (2016), la rotación de empleados puede ser una amenaza para las organizaciones, ya que los empleados son uno de los activos más valiosos de una empresa innovadora. La rotación afecta el desempeño organizacional a medida que se pierden conocimientos y habilidades. El liderazgo transformacional se considera un estilo de liderazgo positivo que fomenta el compromiso de los empleados a través de la creación de confianza y empoderamiento. Una baja tasa de rotación es indicativa de empleados comprometidos y empoderados. (pp. 85-86)

2.2.2.15. Ética en el desempeño organizacional

Como dice DuBrin (2019):

La ética se basa en las creencias de un individuo sobre lo que está bien y lo que está mal o lo que es bueno y malo. La ética también puede considerarse como el vehículo que convierte los valores en acción. Puede que valore un medio ambiente limpio; el comportamiento ético correspondiente es no

colocar un televisor o una computadora en un vertedero. La ética es una consideración importante al estudiar las acciones de los trabajadores gerenciales y el funcionamiento de las organizaciones. Los escándalos destacados en los negocios durante los últimos años han intensificado el reconocimiento de la importancia de la ética. Por lo tanto, nos referiremos a la ética en varios lugares de este libro. (pp. 73-74)

2.2.2.16. Consecuencias del desempeño organizacional de ser ético y socialmente responsable

Según plantea DuBrin (2019):

Qué pueden hacer las organizaciones para mejorar el comportamiento ético y socialmente responsable. Los gerentes pueden desarrollar estrategias y programas para mejorar las actitudes y éticos y socialmente responsables. Entre estos enfoques se encuentran: centrarse en el triple resultado, predicar con el ejemplo y establecer una cultura ética, establecer códigos escritos de conducta ética, aceptar denunciantes, impartir formación en ética y responsabilidad social, participar en el emprendimiento social y concienciar sobre Influencias transculturales en la ética. Las iniciativas anteriores a menudo conducen a un mejor desempeño organizacional, incluidas las ganancias. (pp. 82-83)

2.2.2.17. Liderazgo en el desempeño organizacional

DuBrin (2019) menciona que:

Un ejemplo de la evidencia de la investigación de que el liderazgo transformacional puede ayudar a mejorar el desempeño organizacional proviene de los datos recopilados de los mandos intermedios de una gran empresa brasileña del sector energético. El liderazgo transformacional se midió mediante las respuestas de los subordinados a un cuestionario, y el desempeño gerencial se midió mediante evaluaciones anuales de desempeño. Los resultados del estudio demostraron que la eficacia del liderazgo, medida por el logro de resultados organizacionales como la productividad y las ganancias, es una función directa del comportamiento

transformacional del líder. Otro aspecto del estudio encontró que la inteligencia y la conciencia se asociaron con el liderazgo transformacional. (p. 253)

2.2.2.18. Dimensiones

2.2.2.18.1. Dimensión 01: Desempeño de tareas para el desempeño organizacional

De acuerdo con Colquitt, LePine y Wesson (2018):

El desempeño de la tarea se refiere a los comportamientos de los empleados que están directamente involucrados en la transformación de los recursos organizacionales en los bienes o servicios que produce la organización. Si lee una descripción de un trabajo en un anuncio de empleo en línea, esa descripción se centrará en los comportamientos de desempeño de las tareas: las tareas, deberes y responsabilidades que son una parte fundamental del trabajo. Dicho de otra manera, el desempeño de la tarea es el conjunto de obligaciones explícitas que un empleado debe cumplir para recibir una compensación y un empleo continuo. (p. 31)

Indicador 01: Tareas rutinarias

Según Colquitt, LePine y Wesson (2018) explican: “Tareas que se realizan por hábito adquirido al hacerlas por mera práctica y de manera más o menos automática” (p. 32).

Indicador 02: Tareas adaptables

Teniendo en cuenta a Colquitt, LePine y Wesson (2018): “Tareas que exigen cierto grado de flexibilidad para su desempeño y requieren de tiempo y constancia” (p. 32).

Indicador 03: Tareas creativas

Citando a Colquitt, LePine y Wesson (2018): “Las que buscan mejorar el desempeño laboral de los empleados” (p. 32).

2.2.2.18.2. Dimensión 02: Comportamiento ciudadano en el desempeño organizacional

Según Colquitt, LePine y Wesson (2018) mencionan:

A veces, los empleados hacen un esfuerzo adicional al involucrarse en comportamientos que no están dentro de la descripción de su trabajo y, por lo tanto, no entran dentro del amplio título de desempeño de tareas. Esta situación nos lleva a la segunda categoría de desempeño laboral, denominada conducta ciudadana, que se define como las actividades voluntarias de los empleados que pueden ser recompensadas o no, pero que contribuyen a la organización mejorando la calidad general del entorno o contexto en el que se desarrolla el trabajo. Tener un compañero de trabajo o un compañero de estudios que estuviera especialmente dispuesto a ayudar a alguien que estaba luchando es importante. Los que solían asistir a reuniones opcionales o funciones sociales para apoyar a sus colegas se les considera buenos. Los que mantienen una buena actitud, incluso en tiempos difíciles también pertenecen a esta categoría. Solemos llamar a esas personas buenos ciudadanos o buenos soldados. (p. 35)

Indicador 01: Con compañeros

Como dicen Colquitt, LePine y Wesson (2018): “Tales comportamientos benefician a los compañeros de trabajo y colegas e implican ayudar, apoyar y desarrollar a otros miembros de la organización de una manera que va más allá de las expectativas laborales normales” (p. 36).

Indicador 02: Con la institución

Según plantean Colquitt, LePine y Wesson (2018): “Estos comportamientos benefician a la organización más grande al apoyar y defender a la empresa, trabajar para mejorar sus operaciones y ser especialmente leales a ella” (p. 37).

Indicador 03: Virtud cívica

Colquitt, LePine y Wesson (2018) mencionan que:

Virtud cívica se refiere a participar en las operaciones de la empresa a un nivel más profundo de lo normal asistiendo a reuniones y funciones voluntarias, leyendo y manteniéndose al día con los anuncios de la organización y manteniéndose al tanto de las noticias comerciales que afectan a la empresa. (p. 38)

2.2.2.18.3. Dimensión 03: Comportamiento contra productivo en el desempeño organizacional

De acuerdo con Colquitt, LePine y Wesson (2018):

Ahora pasamos de los buenos soldados a las manzanas podridas. Mientras que el desempeño de tareas y el comportamiento cívico se refieren a actividades de los empleados que ayudan a la organización a lograr sus metas y objetivos, otras actividades en las que los empleados se involucran hacen todo lo contrario. Esta tercera categoría amplia de desempeño laboral es el comportamiento contraproducente, definido como comportamientos de los empleados que obstaculizan intencionalmente el logro de las metas organizacionales. La palabra intencionalmente es un aspecto clave de esta definición; estas son cosas que los empleados quieren hacer, no cosas que hacen accidentalmente. Aunque existen muchos tipos diferentes de comportamientos contraproducentes, la investigación sugiere que, como el desempeño de tareas y el comportamiento cívico, se pueden agrupar en categorías más específicas. (p. 39)

Indicador 01: Desviación de la propiedad

Según Colquitt, LePine y Wesson (2018) explican: “Desviación de la propiedad se refiere a comportamientos que dañan los activos y posesiones de la organización” (p. 39).

Indicador 02: Desviación de la producción

Teniendo en cuenta a Colquitt, LePine y Wesson (2018): “Desviación de la producción también está dirigida contra la organización, pero se centra específicamente en reducir la eficiencia de la producción del trabajo” (p. 41).

Indicador 03: Agresión personal

Citando a Colquitt, LePine y Wesson (2018): “Agresión personal, definida como acciones hostiles verbales y físicas dirigidas a otros empleados” (p. 42).

2.3. Definición de términos básicos

Empleado: Es el trabajador de una empresa que, con el respaldo legal de un contrato verbal o escrito, está vinculado a esa organización para realizar un trabajo bajo relación de dependencia a cambio de recibir el pago de un salario. La relación laboral entre el empleado y su empleador está descrita en el contrato de trabajo.

Institución: Es un organismo público o privado creado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social. Las instituciones son sistemas de índole social y cooperativa creadas bajo imposiciones legales, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos.

Caja municipal: Institución financiera municipal, autorizada a captar recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas de su ciudad. Conforme a la legislación actual, las cajas municipales de ahorro y crédito no pueden concertar créditos con ninguna de las municipalidades del país.

Conducta ciudadana: Las actividades voluntarias de los empleados que pueden ser recompensadas o no, pero que contribuyen a la organización mejorando la calidad general del entorno o contexto en el que se desarrolla el trabajo.

Comportamiento: Es el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos. Puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, según las circunstancias que lo afecten.

Comportamientos contraproducentes: Son aquellas conductas que realizan de forma consciente y deliberada, y que chocan frontalmente con los intereses de la compañía, generando daños o pérdidas. Este comportamiento puede suponer un hecho aislado o una constante que acabe suponiendo unas cifras muy serias en cuanto a costes de reparación por los daños causados.

Meta: Es el resultado esperado o imaginado de un sistema, una acción o una trayectoria, es decir, aquello que esperamos obtener o alcanzar mediante un procedimiento específico. Las organizaciones, los individuos, los colectivos, todos se trazan metas y procedimientos para tornarlas realidad.

Incentivo: Es un mecanismo que relaciona una recompensa o castigo a un determinado desempeño o conducta. El objetivo de establecer un incentivo es inducir un determinado comportamiento. Se supone que el sujeto al que se le aplica actuará como un agente racional evaluando los costes y beneficios.

Expectativa: La expectativa resulta ser el sentimiento de esperanza, ilusión, que experimenta un individuo ante la posibilidad de poder lograr un objetivo o cualquier otro tipo de conquista en su vida.

Esfuerzo: Se considera una virtud del ánimo, relacionada con la fuerza o el empeño con que afrontamos una dificultad o nos proponemos alcanzar un objetivo. En este sentido, el esfuerzo requiere de valores como la constancia, la confianza y la esperanza en la empresa en que nos proponemos.

Resultado: El resultado es el efecto o consecuencia de una acción, proceso o situación. Este concepto es aplicable en distintos contextos. Asimismo, el resultado también puede referirse a la calidad o utilidad de algo.

Competencia: Disputa o contienda entre dos o más personas sobre algo. Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

Rutinaria: Es una costumbre o un hábito que se adquiere al repetir una misma tarea o actividad muchas veces. La rutina implica una práctica que, con el tiempo, se desarrolla de manera casi automática, sin necesidad de implicar el razonamiento

Liderazgo: Es una colección de habilidades como saber asumir los riesgos correctos, inspirar a los equipos y lograr un equilibrio entre ser firme y humilde. El resultado final en las empresas exitosas es siempre el mismo: los empleados creen en una visión y pueden avanzar hacia una meta.

Adaptables: Es la actividad que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor. En un sentido amplio, es incorporar utilidades nuevas a las cosas, no solamente la generación de producto con cualidades distintas a su origen, modificaciones a su estructura natural del factor que le otorga un nuevo uso.

Creativas: Es la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales. es sinónimo del pensamiento original, la creatividad es una habilidad típica de la cognición humana.

Beneficios: Se refiere a un bien que es dado o que es recibido. El beneficio siempre implica una acción o resultado positivo y que por consiguiente es buena y puede favorecer a una o más personas, así como satisfacer alguna necesidad.

Cliente: Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Jefe: Se trata de una persona que se encuentra en el puesto superior de una jerarquía y que tiene las facultades necesarias para mandar a sus subordinados. Todas las organizaciones jerárquicas, como las empresas, los partidos políticos o los gobiernos, cuentan con jefes en distintos niveles

Salario: Es la remuneración recibida por una persona como pago por su trabajo. De esta forma, el empleado puede beneficiarse de su contribución en tiempo y esfuerzo a la empresa que lo contrata. De la misma forma que puede ver traducida esa aportación en términos monetarios.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación entre la motivación laboral y las tareas laborales de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

HE 2. Existe relación entre la motivación laboral y los buenos comportamientos de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

HE 3. Existe relación entre la motivación laboral y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

VARIABLES 01: Motivación laboral

Según Colquitt, LePine, y Wesson (2018) indica que:

La motivación es un conjunto de fuerzas distintas. Algunas de esas fuerzas son internas al empleado, como un sentido de propósito o confianza, mientras que otras son externas al empleado, como las metas o incentivos que se le dan a un empleado. (p. 162)

De manera que la motivación laboral desempeña un rol fundamental en los objetivos que desee alcanzar la entidad financiera en busca de lograr sus metas. Con buenos incentivos, metas alcanzables, un sentido de propósito dentro de la

organización y generando un clima de confianza se podrá motivar mejor a los empleados.

Variables 02: Desempeño organizacional

Como muestra Colquitt, LePine, y Wesson (2018)

Las buenas empresas entienden el vínculo entre el desempeño laboral de los empleados y el desempeño organizacional y, como consecuencia, invierten recursos en la recopilación de información sobre el desempeño de los empleados para que se pueda administrar de una manera que ayude a la organización a lograr su misión. (p. 46)

Por tanto, el desempeño organizacional depende del desempeño de los trabajadores y así lograr las metas que la entidad financiera se plantee, para lo cual se requiere conseguir información sobre el desempeño de los empleados que resulte en la mejor administración del personal.

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variables 01: La motivación laboral

La variable es de naturaleza cuantitativa, está conformada por las siguientes dimensiones: teoría de las expectativas, la teoría del establecimiento de metas y el fortalecimiento psicológico, los cuales conforman el experimento llamado cuestionario.

3.2.2.2. Variables 02: Desempeño organizacional

La variable es de naturaleza cuantitativa, está conformado por las siguientes dimensiones: el desempeño de tareas, los buenos comportamientos y los comportamientos contraproducentes que estarán en el cuestionario del diseño no experimental, los cuales conforman el experimento llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

La investigación que se realizó fue aplicada, en cuanto a este tipo de investigación, también llamada utilitaria, según Baena (2017), se plantea problemas concretos los cuales requieren soluciones inmediatas y específicas por tanto tiene como objetivo el estudio de problemas que buscan acción inmediata. (pp. 17-18)

En la presente investigación se buscó responder a la siguiente cuestión ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020?

3.3.2. Nivel de investigación

La investigación descriptiva enfocada en un individuo o grupo en particular busca describir sus características según muestra Kothari (2004) p. 37. Mientras que la investigación correlacional según Hernández, Fernández y Baptista (2014) busca determinar la relación entre dos o más variables.

La presente investigación describió cada una de las variables y buscó establecer la relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín – 2020.

Donde:

m= Muestra

o_x= Motivación laboral

o_y= Desempeño organizacional

r= Relación entre las variables

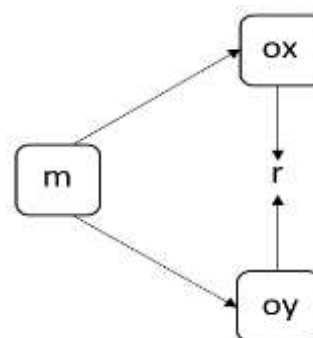


Tabla 1.
Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman

Valores	Lectura
De - 0,91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0.71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a + 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a + 0.70	Correlación moderada
De + 0.71 a + 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009)

3.3.3. Método de investigación

El método hipotético deductivo según Bernal (2010) menciona que para confrontar los hechos con las conclusiones de la hipótesis planteada se requiere aseveraciones de calidad de hipótesis que busca refutar o falsear esta última. (p. 60)

La presente investigación empleó hipótesis para su contrastación mediante pruebas estadísticas.

3.4. Diseño de la investigación

1) Diseño no experimental

Esta investigación empleó un diseño no experimental de corte transversal, que según Brink, van der Walt, y van Rensburg (2018) no busca observar un fenómeno a medida que ocurre, mientras que en los diseño experimentales y cuasiexperimentales el entorno está controlado y hay manipulación en la variable independiente. (p. 95)

Por tanto, en la presente investigación se observó, evaluando sucesos ya ocurridos sin realizar ningún experimento, como se relacionó la motivación

laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

2) Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación fue el cuantitativo. Según Baena (2017) este enfoque realiza una investigación empírica sistemática de fenómenos observables a través de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales. Su objetivo es desarrollar y emplear modelos matemáticos, teorías e hipótesis relacionadas con los fenómenos.

Por consiguiente, en la presente investigación se empleó pruebas correlacionales para determinar el nivel de relación que tiene la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo.

3) Corte transversal

Esta investigación también es de corte transversal, según Bernal (2010), es aquella que obtiene información del objeto de estudio en un determinado momento. (p 123)

La investigación se realizó para un solo periodo de tiempo, en este caso para el año 2020.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Bairagi y Munot (2019) mencionan que:

La población es un conjunto grande o grupo completo que el que investiga está observando y del cual se estará haciendo un análisis para la investigación en curso. Además, el investigador tiene la responsabilidad de comprender bien la diferencia entre la cosa finitas e infinita del universo. (pp. 89-90)

En la presente investigación la población fueron los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo los cuales están conformados por un total de 42 trabajadores.

3.5.2. Muestra

Según mencionan Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014):

La muestra tiene como característica principal reunir las características principales de los integrantes del universo y por tanto llega a ser un subconjunto de dicho universo o población. este subconjunto es seleccionado por métodos diversos. (p. 246)

No obstante, debido a que la población fue una cantidad pequeña se optó por usar el total de la población, por lo cual se usó una muestra censal.

3.5.3. Muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican:

Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas. Por el momento comentaremos que seleccionan individuos o casos típicos sin intentar que sean estadísticamente representativos de una población determinada. (p. 189)

Por tanto, la presente investigación empleó una muestra no probabilística.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La investigación utilizó las encuestas como instrumento para obtener datos de manera uniforme que es la forma adecuada según mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2014) de recolectar información mediante instrumentos estandarizados.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que:

Se emplean los cuestionarios como herramienta de recolección en el campo de las ciencias sociales para medir de una a más variables. En suma, el presente trabajo de investigación usó cuestionarios para encontrar la relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional. (p. 217)

Tabla 2.
Ficha técnica de cuestionario

Titulo:	Encuesta sobre la motivación laboral y el desempeño organizacional en una caja municipal de la ciudad de Huancayo 2020
---------	--

Ficha técnica:	
Autor:	Carla Emilia Ortega Galicio
Institución:	Universidad Privada Telesup
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Duración	30 minutos
Cantidad de preguntas:	36 preguntas
Ámbito de aplicación:	Empleados de una caja municipal en la ciudad de Huancayo
Forma de administración:	Encuesta virtual

El cuestionario constara de 6 dimensiones:

1. Teoría de las expectativas para la motivación laboral
2. Teoría del establecimiento de metas para la motivación laboral
3. Fortalecimiento psicológico para la motivación laboral
4. Desempeño de tareas para el desempeño organizacional
5. Comportamiento ciudadano en el desempeño organizacional
6. Comportamiento contra productivo en el desempeño organizacional

Fuente: elaboración propia

1) Escala de Likert

Tabla 3.
Calificación y evaluación del cuestionario

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	5	Nunca
PC	4	Pocas veces
AV	3	Algunas veces
MV	2	La mayoría de veces
S	1	Siempre

Fuente: elaboración propia

2) Validez del instrumento

Bernal (2010) menciona que si se mide aquello para lo cual está destinado entonces es un instrumento de medición válido. (p. 247)

Para poder validar el instrumento que se aplicó para la recolección de datos de esta investigación se empleó la validación de juicio de expertos.

Tabla 4.
Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Nataly Cárdenas Carrión	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Mendez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3) Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (p. 200)

En el caso de la presente investigación la confiabilidad del instrumento se midió mediante el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Para la primera variable el resultado de esta prueba fue la siguiente:

Tabla 5.*Nivel de confiabilidad de la variable motivación laboral*

Estadísticas de motivación laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,804	18

Una prueba realizada con 18 preguntas obteniendo un 0.804 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba adecuada para su aplicación.

Para la segunda variable el resultado de esta prueba fue la siguiente:

Tabla 6.*Nivel de confiabilidad de la variable desempeño organizacional*

Estadísticas de desempeño organizacional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,787	18

Una prueba realizada con 18 preguntas, obteniendo un 0.787 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba moderada para su aplicación.

Tabla 7.*Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Valores de alfa	Interpretación
0.90-1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80-0.89	Se califica como adecuada
0.70-0.79	Se califica como moderada
0.60-0.69	Se califica como baja
0.50 -0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Fuente: Cortina (2016)

3.7. Métodos de análisis de datos

La presente investigación empleó un análisis descriptivo mediante la distribución de frecuencias y un análisis paramétrico por medio del coeficiente de

correlación. Con este fin, se empleó el software estadístico SPSS 21. Mediante este análisis se pudo contrastar las hipótesis de la investigación. Existe relación entre la motivación laboral y las tareas laborales, existe relación entre la motivación laboral y los buenos comportamientos, existe relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

3.8. Aspectos éticos

La manipulación de la información fue estrictamente con fines académicos, por tanto, la confidencialidad estaba asegurada para dar confianza a los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 8.
Niveles de variable motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	11,9
	Medio	28	66,7
	Alto	9	21,4
	Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario propio

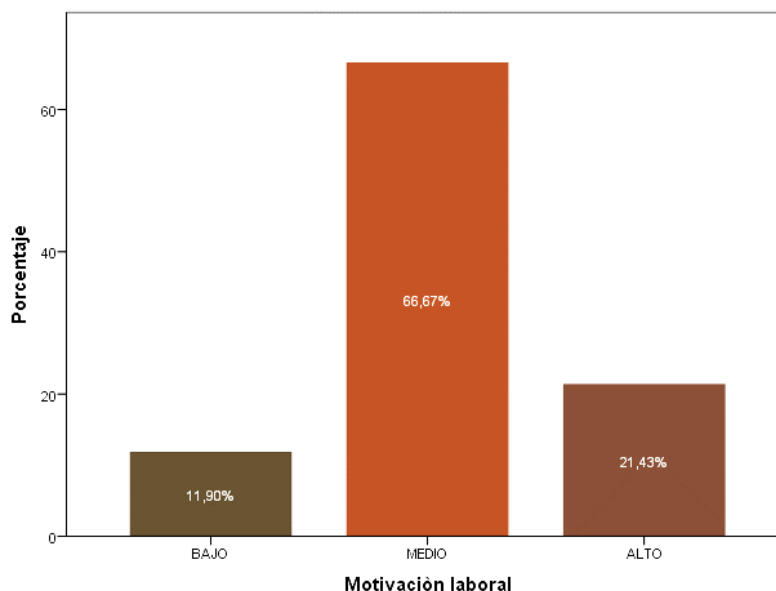


Figura 4. Motivación laboral
Fuente: Cuestionario propio

En la tabla 8 y figura 4 se observa que, de los 42 trabajadores, 5 de ellos manifestaron percibir bajos niveles (11,9%) de motivación laboral en la caja municipal, 28 indicaron percibir un nivel medio (66,7%) y 9 de ellos (21,4%) manifiestan percibir un nivel alto de motivación laboral en una caja municipal en la provincia de Huancayo.

Tabla 9.
Niveles de variable Desempeño organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	33,3
	Medio	26	61,9
	Alto	2	4,8
	Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario propio

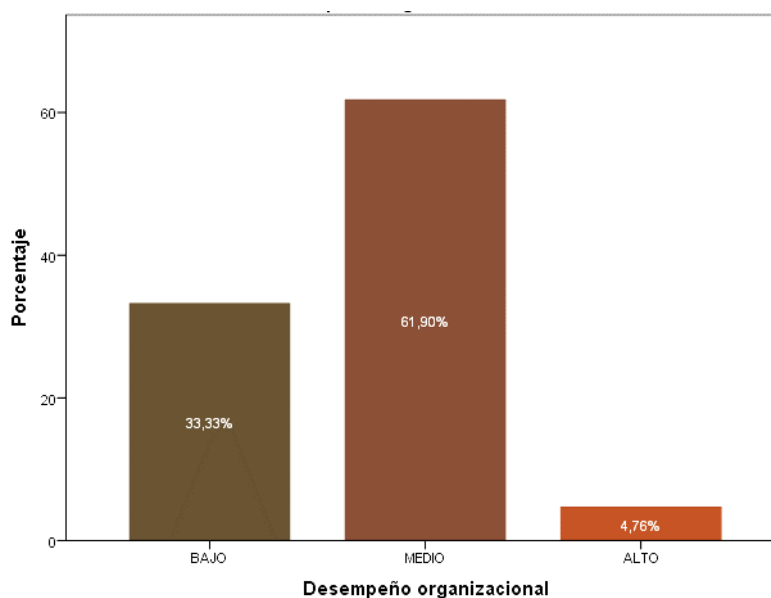


Figura 5. Desempeño organizacional
Fuente: Cuestionario propio

En la tabla 9 y figura 5 se observa que, de los 42 trabajadores, 14 de ellos manifestaron percibir bajos niveles (33,3%) de desempeño organizacional en la caja municipal en la ciudad de Huancayo, 26 indicaron percibir un nivel medio (61,9%) y 2 de ellos (4,8%) manifiestan percibir un nivel alto de desempeño organizacional en una caja municipal en la provincia de Huancayo.

Tabla 10.
Tareas laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	61,9
	Medio	14	33,3
	Alto	2	4,8
	Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario propio

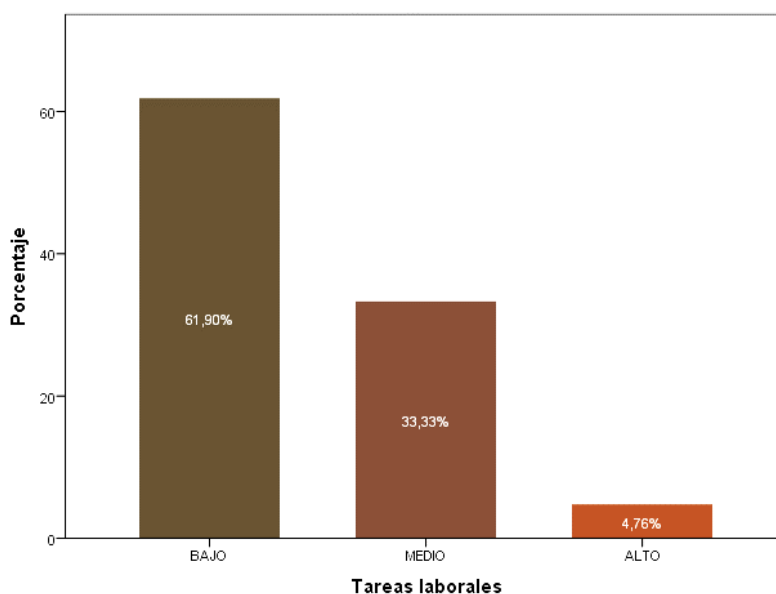


Figura 6. Tareas laborales
Fuente: Cuestionario propio

En la tabla 10 y figura 6 se observa que, de los 42 trabajadores, 26 de ellos manifestaron percibir bajos niveles (61,9%) de tareas laborales en una caja municipal, 14 indicaron percibir un nivel medio (33,3%) y 2 de ellos (4,8%) manifiestan percibir un nivel alto de tareas laborales en una caja municipal en la provincia de Huancayo.

Tabla 11.
Buenos comportamientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	23,8
	Medio	23	54,8
	Alto	9	21,4
	Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario propio

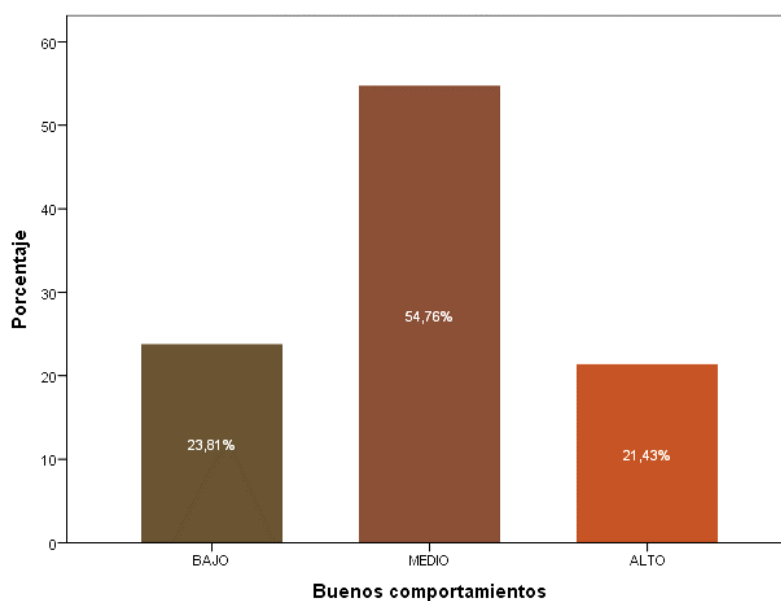


Figura 7. Buenos comportamientos
Fuente: Cuestionario propio

En la tabla 11 y figura 7 se observa que, de los 42 trabajadores, 10 de ellos manifestaron percibir bajos niveles (23,8%) de buenos comportamientos en una caja municipal, 23 indicaron percibir un nivel medio (54,8%) y 9 de ellos (21,4%) manifiestan percibir un nivel alto de buenos comportamientos en una caja municipal en la provincia de Huancayo.

Tabla 12.
Comportamientos contraproducentes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	14,3
	Medio	25	59,5
	Alto	11	26,2
	Total	42	100,0

Fuente: Cuestionario propio

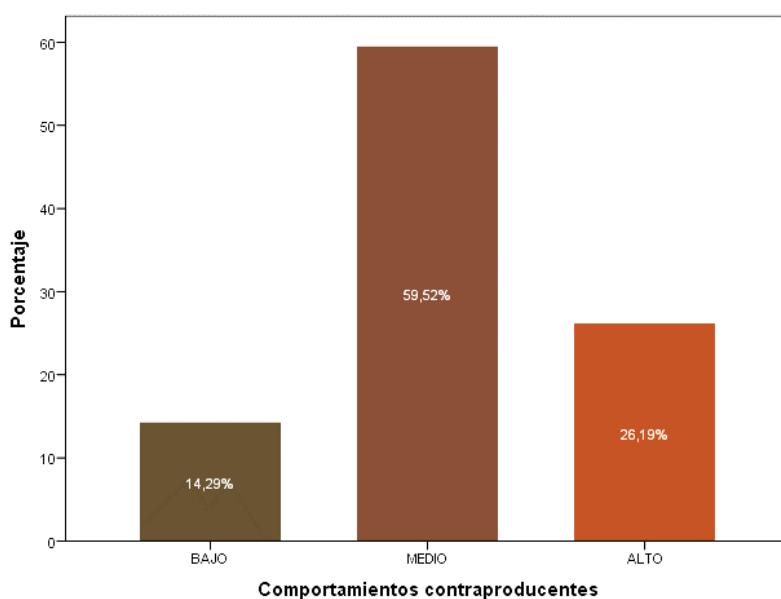


Figura 8. Comportamientos contraproducentes
Fuente: Cuestionario propio

En la tabla 12 y figura 8 se observa que, de los 42 empleados, 6 de ellos manifestaron percibir bajos niveles (14,3%) de comportamientos contraproducentes en una caja municipal, 25 indicaron percibir un nivel medio (59,5%) y 11 de ellos (26,2%) manifiestan percibir un nivel alto de comportamiento contraproducente en una caja municipal en la provincia de Huancayo.

4.1.1. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

- H₀: No existe relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín – 2020.
- H₁: Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín – 2020.

Prueba de hipótesis general

Tabla 13.

Correlación de motivación laboral y desempeño organizacional

			Motivación laboral	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	de Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,756**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	42	42
	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	0,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	42	42

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

En la tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.756$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los empleados de una caja municipal en la provincia de Huancayo, Junín-2020.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la motivación laboral y las tareas laborales los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín – 2020.

H₁: Existe relación entre la motivación laboral y las tareas laborales los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín – 2020.

Tabla 14.
Correlación de motivación laboral y las tareas laborales

				Motivación laboral	Tareas laborales
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación		1,000	0,440**
		Sig. (bilateral)		.	0,004
		N		42	42
	Tareas laborales	Coeficiente de correlación		0,440**	1,000
		Sig. (bilateral)		0,004	.
		N		42	42

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

En la tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.440$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.004 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación entre la motivación laboral y las tareas laborales de los empleados de una caja municipal en la provincia de Huancayo, Junín-2020.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la motivación laboral y los buenos comportamientos de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

H₁: Existe relación entre la motivación laboral y los buenos comportamientos de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

Tabla 15.

Correlación de motivación laboral y los buenos comportamientos

		Motivación laboral	Buenos comportamientos
Rho de Spearman	de Motivación laboral	Coeficiente de correlación	de
		1,000	0,801**
		Sig. (bilateral)	.
		0,000	.
		N	42
	Buenos comportamiento s	Coeficiente de correlación	de
		0,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	42

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

En la tabla 15, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.801$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación entre la motivación laboral y los buenos comportamientos de los empleados de una caja municipal en la provincia de Huancayo, Junín-2020.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la motivación laboral y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

H₁: Existe relación entre la motivación laboral y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.

Tabla 16.

Correlación de motivación laboral y los comportamientos contraproducentes

				Motivación laboral	Comportamientos contraproducentes
Rho de Spearman	de Motivación laboral	Coeficiente de correlación	de	1,000	0,478**
		Sig. (bilateral)		.	0,001
		N		42	42
	Comportami entos contraprodu centes	Coeficiente de correlación	de	0,478**	1,000
		Sig. (bilateral)		0,001	.
		N		42	42

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

En la tabla 16, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.478$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.001 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación entre la motivación laboral y los comportamientos contraproducentes de los empleados de una caja municipal en la provincia de Huancayo, Junín-2020.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

De acuerdo con la hipótesis general se observó que la significancia obtenida en esta relación (0.000) es menor a 0.05 el valor teórico esperado ($p < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional. De hecho, se obtuvo una correlación del Rho de Spearman $\rho = 0.756$ siendo esta relación una correlación alta entre las variables. Navarro (2018) encontró en su investigación que existe una relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral, la cual fue positiva también en una caja municipal. También, Neyra y Ríos (2016) concluyeron que a mayor nivel de clima organizacional los clientes internos experimentan mejores niveles de motivación laboral. Y esto es debido a que en su estudio obtuvieron un p valor de 0.002 el cual era menor al valor teórico esperado ($p < 0.05$). En esa misma línea, Conde (2018) encontró que existe una relación significativa entre motivación organizacional y el desempeño laboral con un valor χ^2 de 26,508. Mohamud, Abdiaziz y Jamal (2017) en su investigación concluyeron que existe una relación positiva entre motivación de los empleados y el desempeño de los mismos debido a que su p-valor es menor de 0.05.

Respecto a la hipótesis específica 1, se observó que la significancia obtenida en esta relación (significativa al 0.004) es menor al valor teórico esperado de $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre las tareas laborales y la motivación laboral. Se obtuvo una correlación $\rho = 0.440$ siendo ésta una correlación moderada. Según Colquitt, LePine y Wesson (2018) las tareas laborales proporcionan una motivación intrínseca a los trabajadores. También mencionan que la autodeterminación, como parte del fortalecimiento psicológico, influye en que tareas desean realizar y así sentirse motivados a realizar sus labores. (pp. 177-178)

Por otro lado, para la hipótesis específica 2, se observó que la significancia obtenida en esta relación (sig. = 0.000) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre la

dimensión buenos comportamientos de los empleados y la motivación laboral. Se obtuvo una correlación $\rho = 0.801$ siendo esta relación de tipo alta entre las variables. En esta dirección DuBrin (2019) menciona que los comportamientos éticos y socialmente responsables conducen a un mejor desempeño organizacional. (pp. 82-83) También menciona que reforzar los buenos comportamientos que el gerente desea fomentar hace que las recompensas sean visibles y por tanto un medio de motivar a los empleados. (p. 156)

Para la hipótesis 3, por otro lado, se observa que la significancia obtenida en esta relación ($\text{sig.} = 0.001$) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; en suma, se rechazó la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre la dimensión comportamientos contraproducentes y la motivación laboral de los empleados de una caja municipal. Se obtuvo una correlación $\rho = 0.478$ siendo esta correlación moderada entre las variables. Sin embargo, este resultado contradice lo señalado por Colquitt, LePine y Wesson (2018) quienes plantean que los comportamientos contraproducentes obstaculizan intencionalmente obtener las metas de la institución. (p. 39)

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Con respecto al objetivo general, se llegó a la conclusión de que existe un nivel de correlación significativa moderada ($\rho= 0.756$) siendo una correlación positiva entre la motivación laboral y el desempeño organizacional en una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín-2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000<0.05$.
- Segunda:** En cuanto al objetivo específico 1, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($\rho= 0.440$) entre las tareas laborales y la motivación laboral en una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junin-2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.004$.
- Tercera:** En lo concerniente al objetivo específico 2, en base a los resultados se concluyó que existe un nivel de correlación alta ($\rho= 0.801$) entre los buenos comportamientos de los empleados y la motivación laboral en una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junin-2020. Con un nivel de significancia de 0.01 con un $p=0.000<0.05$.
- Cuarta:** Por último, en lo referente al objetivo específico 3, se concluyó que existe un nivel de correlación moderada ($\rho= 0.478$) entre los comportamientos contraproducentes y la motivación laboral en una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junin-2020, con un nivel de significancia de 0.01 con un $p=0.001<0.05$.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** A los responsables de la entidad financiera; según se muestra en esta investigación, se recomienda dar la debida importancia a la motivación laboral que es un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores ya que esta contribuye a mejorar la calidad del servicio de la institución. Además, hace que los trabajadores alcancen las metas institucionales.
- Segunda:** A los jefes de áreas de la institución financiera se recomienda plantear tareas laborales que ayuden en el mejor desempeño de los trabajadores y a la vez los motive a alcanzar sus objetivos laborales.
- Tercera:** Estimular el buen comportamiento de los empleados de la entidad financiera para que puedan sentirse motivados a alcanzar sus metas laborales a la vez que se crea un ambiente de respeto y estima a la institución.
- Cuarta:** Así mismo, se sugiere prestar atención a los comportamientos contraproducentes de los trabajadores que pueden influir de manera negativa en el bienestar de las relaciones laborales entre los empleados y también afectar los bienes de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ascate, W. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC –Sullana, El Porvenir 2018*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Sullana. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27321/ascate_nw.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Ciudad de México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bairagi, V. y Munot, M. (Edits.). (2019). *Research Methodology: A Practical and Scientific Approach*. New York: CRC Press.
- Bakotić, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 118-130. Obtenido de <https://hrcak.srce.hr/file/253370>
- Barnett, R., Bernuy, S., Cárdenas, K. y Loza, T. (2012). *Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado, Lima.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá-Colombia: Prentice Hall.
- Bisquerra, R. (Ed.). (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid-España: La Muralla.
- Bose, I. (2018). "Employee Empowerment and Employee Performance: An Empirical Study on Selected Banks in UAE. *Journal of Applied Management and Investments*, 71-82. Obtenido de http://www.jami.org.ua/Papers/JAMI_7_2_2018_71-82.pdf

- Brink, H., van der Walt, C. y van Rensburg, G. (2018). *Fundamentals of Research Methodology for Healthcare Professionals* (Cuarta ed.). Ciudad del Cabo-Sudáfrica: Juta and Company (Pty) Ltd. Obtenido de www.juta.co.za
- Bueno, W. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Túcna, 2017*. Tesis de maestría, Universidad Privada de Túcna, Escuela de Postgrado, Túcna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/385/1/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf>
- Colquitt, J., LePine, J. y Wesson, M. (2018). *Organizational Behavior: improving performance and commitment in the workplace* (Sexta ed.). New York, United States of America: McGraw-Hill Education.
- Conde, A. (2018). *La motivación organizacional y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de las sedes de caja Cusco en la ciudad de Tacna, período 2015*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, Tacna. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3225/1390_2018_conde_acero_ar_fcje_ingenieria_comercial.pdf
- Cortina, J. (2016). What is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98–104.
- Debortoli, S., Muller, O. y vom Brocke, J. (2014). Comparing business intelligence and big data skills. *Business & Information Systems Engineering*, 6(5), 289–300.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (Decimosexta ed.). New York-EE. UU.: Pearson.
- DuBrin, A. (2019). *Fundamentals of Organizational Behavior* (Sexta ed.). New York-EE. UU.: Academic Media Solutions.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Jayatilake, L. (2016). Impact of employee commitment on job performance: based on leasing companies in Sri Lanka. *International Journal of Arts and*

Commerce, 8-22. Obtenido de https://ijac.org.uk/images/frontImages/gallery/Vol._5_No._8/3._8-22.pdf

Kothari, C. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Delhi-India: New Age International (P) Ltd., Publishers.

Mickahail, B. y Tasso, C. (Edits.). (2019). *Effective and Creative Leadership in Diverse Workforces: Improving Organizational Performance and Culture in the Workplace*. Cham-Suiza: Springer.

Mittal, S. (2016). Effects of transformational leadership on turnover intentions in IT SMEs. *International Journal of Manpower*, 37(8), 1322–1346.

Mohamud, S., Abdiaziz, A. y Jamal, M. (2017). The effect of motivation on employee performance: case study in hormuud company in mogadishu somalia. *International Journal of Development Research*, 9(11), 17009-17016. Obtenido de <http://13.127.246.217:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/914/CASE%20study%20M%20and%20E.pdf>

Muhammad, A.-u.-H. y Kuchinke, P. (2016). Impact of leadership styles on employees' attitude towards their leader and performance: Empirical evidence from Pakistani banks. *Future Business Journal*, 2, 54-64. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/81967628>

Navarro, T. (2018). *Desarrollo personal y Desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016*. Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Andahuaylas. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/349/Thalia_Leslie_Tesis_Bachiller_2018.pdf

Neyra, J. y Ríos, T. (2016). *Percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, 2016*. Lima. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/539/Jenny_Tesis_bachiller_2016.pdf

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Cuarta ed.). Bogotá-Colombia: Ediciones de la U.

- Pfeffer, J. (2018). *Dying for a Paycheck: How Modern Management Harms Employee Health and Company Performance—and What We Can Do About It*. New York-EE. UU.: HarperCollins Publishers.
- Robbins, S. y Judge, T. (2018). *Essentials of Organizational Behavior* (Decimocuarta ed.). Vivar-Malasia: Pearson Education Limited.
- Sethibe, T. y Steyn, R. (2016). Organizational climate, innovation and performance: *Journal of Entrepreneurship and Innovation in Emerging Economies*, 2(2), 161–174.
- Stachova, K., Stacho, Z. y Vican, V. (2017). Efficient involvement of human resources in innovations through effective communication. *Business: Theory and Practice*, 18(1), 33.
- Tavana, M., Szabat, K. y Puranam, K. (2017). *Organizational Productivity and Performance Measurements Using Predictive Modeling and Analytics*. EE. UU.: IGI Global.
- Tworek, K. (2019). *Aligning IT and Business: Fostering Organizational Performance, Employees' Commitment and Quality of Management Methods*. Wrocław-Poland: Springer.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Motivación laboral y su relación con el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
	Motivación laboral y su relación con el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020	¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020?	Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.	Existe relación entre la motivación laboral y desempeño organizacional de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.	Motivación Laboral	Expectativa	Esfuerzo	P1- P2
Desempeño							P3 -P4	
Resultados							P5-P6	
Metas						Especificidad	P7-P8	
						Difíciles	P9-P10	
						Auto establecidas	P11-12	
Fortalecimiento psicológico						Significación	P13-14	
						Auto determinación	P15-16	
						Competencia	P17-18	
Problemas Específicos		Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Desempeño Organizacional	Tareas laborales	Rutinarias	P19-20	
						Adaptables		
						Creativas		P21-22
	Buenos comportamientos				Con compañeros	P25-26		
Con la institución		P27-28						
Virtud cívica		P29-30						
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y las tareas laborales de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020?	Determinar la relación entre la motivación laboral y las tareas laborales de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.	Existe relación entre la motivación laboral y las tareas laborales los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020	Desempeño Organizacional	Comportamientos contraproducentes	Desviación de propiedad	P31-32		
					Desviación de producción	P33-34		
					Agresión personal	P35-36		
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y los comportamientos de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020?	Determinar la relación entre la motivación laboral y los comportamientos de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.	Existe relación entre la motivación laboral y los comportamientos de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.	Desempeño Organizacional	Comportamientos contraproducentes	Desviación de propiedad	P31-32		
					Desviación de producción	P33-34		
					Agresión personal	P35-36		
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020?	Determinar la relación entre la motivación laboral y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.	Existe relación entre la motivación laboral y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Huancayo, Junín - 2020.	Desempeño Organizacional	Comportamientos contraproducentes	Desviación de propiedad	P31-32		
					Desviación de producción	P33-34		
					Agresión personal	P35-36		

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Operacionalización de variable Motivación laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición ordinal
Motivación laboral	<p>Motivación laboral según Colquitt, LePine, y Wesson (2018) la motivación es un conjunto de fuerzas distintas. Algunas de esas fuerzas son internas al empleado, como un sentido de propósito o confianza, mientras que otras son externas al empleado, como las metas o incentivos que se le dan a un empleado. (p.162)</p>	<p>La motivación laboral, de naturaleza cuantitativa, está conformada por las siguientes dimensiones: teoría de las expectativas, la teoría del establecimiento de metas y el fortalecimiento psicológico, los cuales conforman el experimento llamado cuestionario.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría de las expectativas. 2. Teoría del establecimiento de metas 3. Fortalecimiento psicológico 	<ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzo. - Desempeño. - Resultados. - Especificidad. - Difíciles. - Auto establecidas. - Significación. - Autodeterminación - Competencia. 	<ol style="list-style-type: none"> A. Nunca B. Pocas veces C. Algunas veces D. La mayoría de vece E. Siempre

Operacionalización de variable Desempeño organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición ordinal
Desempeño organizacional	Como muestra Colquitt, LePine, y Wesson (2018) las buenas empresas entienden el vínculo entre el desempeño laboral de los empleados y el desempeño organizacional y, como consecuencia, invierten recursos en la recopilación de información sobre el desempeño de los empleados para que se pueda administrar de una manera que ayude a la organización a lograr su misión. (p. 46)	El desempeño organizacional, de naturaleza cuantitativa, está conformado por las siguientes dimensiones: el desempeño de tareas, los buenos comportamientos y los comportamientos contraproducentes que estarán en el cuestionario del diseño no experimental, los cuales conforman el experimento llamado cuestionario.	1) Desempeño de tareas. 2) Comportamiento ciudadano 3) Comportamiento contra productivo	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas rutinarias. - Tareas adaptables. - Tareas creativas. - Con compañeros. - Con la institución. - Virtud cívica. - Desviación de la propiedad. - Desviación de la producción. - Agresión personal 	A. Nunca B. Pocas veces C. Algunas veces D. La mayoría de veces E. Siempre

Anexo 3: Instrumentos

Encuesta sobre la motivación laboral y el desempeño organizacional en una caja municipal de la ciudad de Huancayo 2020.

Instrucciones:

A continuación, se enumera una serie de preguntas, Ud. debe indicar como considera estas situaciones, marque sus respuestas escribiendo una cruz (X) en la alternativa que corresponda con la opción con la que Ud. más se identifique. Agradeceremos conteste todas las preguntas con la mayor sinceridad posible.

Se agradece por anticipado su amable colaboración

Opciones de respuestas:

5=Nunca

4=Pocas veces

3=Algunas veces

2=La mayoría de veces

1=Siempre

Variable 01. Motivación Laboral

Nº	Preguntas	5	4	3	2	1
Dimensión 01. Expectativa						
Indicador 01. Esfuerzo						
1.	¿Considera que la institución le brinda las herramientas necesarias para que usted cumpla con los objetivos trazados?					
2.	¿Siente usted que su jefe inmediato superior valora las labores que le asigna como parte de sus obligaciones?					
Indicador 02. Desempeño						
3.	¿Considera que las actividades que realiza en la institución ayudan a poder lograr los objetivos institucionales?					
4.	¿Considera que su desempeño laboral ayuda a poder motivar a sus compañeros de trabajo?					
Indicador 03. Resultados						
5.	¿Considera que su jefe valora los resultados que obtiene en las labores que desempeña?					

6.	¿Considera importante desempeñar sus funciones en base a los resultados que obtiene otros?					
Dimensión 02. Metas						
Indicador 01. Especificidad						
7.	¿Las metas que se le establecen en la caja municipal son específicas?					
8.	¿Considera usted adecuadas las metas de la caja municipal?					
Indicador 02. Difíciles						
9.	¿Considera que las metas que le establece la caja municipal son difíciles de alcanzar?					
10.	¿Considera usted que las metas puestas por la entidad financiera cuentan con la dificultad adecuada?					
Indicador 03. Auto establecidas						
11.	¿En el desarrollo de sus actividades usted se pone metas que no están establecidas por la caja municipal?					
12.	¿Considera importante que los empleados de la caja municipal se pongan metas personales?					
Dimensión 03. Fortalecimiento psicológico						
Indicador 01. Significación						
13.	¿Considera que las labores que realiza son relevantes para el desarrollo de la caja municipal?					
14.	¿Considera que las labores que realiza son relevantes para su desarrollo profesional?					
Indicador 02. Auto determinación						
15.	¿En cuanto a las labores que realiza en la caja municipal puede usted elegir el inicio o la continuación de esas labores?					
16.	¿Elige usted en que tareas, como estructurarlas y el tiempo en las que desea trabajar con más autodeterminación?					
Indicador 03. Competencia						
17.	¿Considera que ha necesitado ayuda para efectuar sus labores dentro de la caja municipal de manera exitosa?					
18.	¿Considera usted que su jefe inmediato a realizado algún reconocimiento que ayudó a que realice sus tarreas de manera eficaz?					

Variable 02. Desempeño Organizacional

Nº	Preguntas	5	4	3	2	1
Dimensión 01. Tareas laborales						
Indicador 01. Rutinarias						
1.	¿Considera que las labores que realiza dentro de la caja municipal son rutinarias?					
2.	¿Desempeña usted sus labores por hábito adquirido?					
Indicador 02. Adaptables						
3.	¿Considera que las labores que realiza dentro de la caja municipal necesitan de cierto grado de adaptación a determinadas circunstancias para realizarlas?					
4.	¿Requieren de tiempo y constancia las labores que usted desempeña dentro de la caja municipal?					
Indicador 03. Creativas						
5.	¿Considera que las labores que desempeña dentro de la caja municipal permiten que usted proponga mejoras a sus jefes?					
6.	¿Considera usted que su jefe inmediato valora las mejoras que realiza?					
Dimensión 02. Buenos comportamientos						
Indicador 01. Con compañeros						
7.	¿En el desarrollo de sus actividades laborales ha recibido la ayuda de sus compañeros de trabajo?					
8.	¿Ha colaborado usted con las labores de sus compañeros de trabajo para las mejoras de la caja municipal?					
Indicador 02. Con la institución						
9.	¿Considera que los trabajadores de la empresa se sienten identificados con la caja municipal?					

10.	¿Diría usted que los trabajadores están comprometidos con los intereses de la caja municipal?					
Indicador 03. Virtud cívica						
11.	¿Considera que los trabajadores de la caja municipal realizan labores adicionales de manera voluntaria?					
12.	¿Considera usted que los trabajadores participan activamente de los anuncios, reuniones y actividades que se organizan?					
Dimensión 03. Comportamientos contraproducentes						
Indicador 01. Desviación de propiedad						
13.	¿Considera que los trabajadores cuidan de los mobiliarios de la institución?					
14.	¿Los trabajadores de la empresa consideran importante dar un buen uso a los artículos de escritorio que provee la institución?					
Indicador 02. Desviación de producción						
15.	¿Considera que sus compañeros trabajan de manera eficiente en beneficio de la institución?					
16.	¿Considera usted que supervisan sus labores para evitar comportamientos contraproducentes para la institución?					
Indicador 03. Agresión personal						
17.	¿Considera que los trabajadores han tenido agresiones verbales entre compañeros?					
18.	¿Considera que los trabajadores han tenido agresiones físicas entre compañeros?					

Anexo 4: Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Motivación Laboral								
DIMENSIÓN 1: Expectativa								
1	¿Considera que la institución le brinda las herramientas necesarias para que usted cumpla con los objetivos trazados?	✓		✓		✓		
2	¿Siente usted que su jefe inmediato superior valora las labores que le asigna como parte de sus obligaciones?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que las actividades que realiza en la institución ayudan a poder lograr los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que su desempeño laboral ayuda a poder motivar a sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que su jefe valora los resultados que obtiene en las labores que desempeña?	✓		✓		✓		
6	¿Considera importante desempeñar sus funciones en base a los resultados que obtienen otros?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Metas								
7	¿Las metas que se le establecen en la caja municipal son específicas?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted adecuadas las metas de la caja municipal?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que las metas que le establece la caja municipal son difíciles de alcanzar?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que las metas puestas por la entidad financiera cuentan con la dificultad adecuada?	✓		✓		✓		

11	¿En el desarrollo de sus actividades usted se pone metas que no están establecidas por la caja municipal?	✓		✓		✓		
12	¿Considera importante que los empleados de la caja municipal se pongan metas personales?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Fortalecimiento psicológico		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera que las labores que realiza son relevantes para el desarrollo de la caja municipal?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que las labores que realiza son relevantes para su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
15	¿En cuanto a las labores que realiza en la caja municipal puede usted elegir el inicio o la continuación de esas labores?	✓		✓		✓		
16	¿Elige usted en que tareas, como estructurarlas y el tiempo en las que desea trabajar con más autodeterminación?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que ha necesitado ayuda para efectuar sus labores dentro de la caja municipal de manera exitosa?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que su jefe inmediato a realizado algún reconocimiento que ayudó a que realice sus tareas de manera eficaz?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. NATALY CÁRDENAS CARRIÓN**

DNI: 43439203

Especialidad del validador: Magíster en Administración

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: Desempeño Organizacional								
DIMENSIÓN 1: Tareas laborales		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que las labores que realiza dentro de la caja municipal son rutinarias?	✓		✓		✓		
2	¿Desempeña usted sus labores por hábito adquirido?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que las labores que realiza dentro de la caja municipal necesitan de cierto grado de adaptación a determinadas circunstancias para realizarlas?	✓		✓		✓		
4	¿Requieren de tiempo y constancia las labores que usted desempeña dentro de la caja municipal?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que las labores que desempeña dentro de la caja municipal permiten que usted proponga mejoras a sus jefes?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que su jefe inmediato valora las mejoras que realiza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Buenos comportamientos		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En el desarrollo de sus actividades laborales ha recibido la ayuda de sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Ha colaborado usted con las labores de sus compañeros de trabajo para las mejoras de la caja municipal?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que los trabajadores de la empresa se sienten identificados con la caja municipal?	✓		✓		✓		
10	¿Diría usted que los trabajadores están comprometidos con los intereses de la caja municipal?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que los trabajadores de la caja municipal realizan labores adicionales de manera voluntaria?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que los trabajadores participan activamente de los anuncios, reuniones y actividades que se organizan?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Comportamientos contraproducentes		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Considera que los trabajadores cuidan de los mobiliarios de la institución?	✓		✓		✓	
14	¿Los trabajadores de la empresa consideran importante dar un buen uso a los artículos de escritorio que provee la institución?	✓		✓		✓	
15	¿Considera que sus compañeros trabajan de manera eficiente en beneficio de la institución?	✓		✓		✓	
16	¿Considera usted que supervisan sus labores para evitar comportamientos contraproducentes para la institución?	✓		✓		✓	
17	¿Considera que los trabajadores han tenido agresiones verbales entre compañeros?	✓		✓		✓	
18	¿Considera que los trabajadores han tenido agresiones físicas entre compañeros?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. NATALY CÁDENAS CARRIÓN**

DNI: 43439203

Especialidad del validador: Magíster en Administración

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

20 de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 MOTIVACIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Motivación Laboral								
DIMENSIÓN 1: Expectativa		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que la institución le brinda las herramientas necesarias para que usted cumpla con los objetivos trazados?	✓		✓		✓		
2	¿Siente usted que su jefe inmediato superior valora las labores que le asigna como parte de sus obligaciones?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que las actividades que realiza en la institución ayudan a poder lograr los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que su desempeño laboral ayuda a poder motivar a sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que su jefe valora los resultados que obtiene en las labores que desempeña?	✓		✓		✓		
6	¿Considera importante desempeñar sus funciones en base a los resultados que obtienen otros?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Metas		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Las metas que se le establecen en la caja municipal son específicas?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted adecuadas las metas de la caja municipal?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que las metas que le establece la caja municipal son difíciles de alcanzar?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que las metas puestas por la entidad financiera cuentan con la dificultad adecuada?	✓		✓		✓		
11	¿En el desarrollo de sus actividades usted se pone metas que no están establecidas por la caja municipal?	✓		✓		✓		

12	¿Considera importante que los empleados de la caja municipal se pongan metas personales?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Fortalecimiento psicológico		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera que las labores que realiza son relevantes para el desarrollo de la caja municipal?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que las labores que realiza son relevantes para su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
15	¿En cuanto a las labores que realiza en la caja municipal puede usted elegir el inicio o la continuación de esas labores?	✓		✓		✓		
16	¿Elige usted en que tareas, como estructurarlas y el tiempo en las que desea trabajar con más autodeterminación?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que ha necesitado ayuda para efectuar sus labores dentro de la caja municipal de manera exitosa?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que su jefe inmediato a realizado algún reconocimiento que ayudó a que realice sus tarreas de manera eficaz?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Michel Jaime, Mendez Escobar**

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magíster en Administración

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: Desempeño Organizacional								
DIMENSIÓN 1: Tareas laborales		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que las labores que realiza dentro de la caja municipal son rutinarias?	✓		✓		✓		
2	¿Desempeña usted sus labores por hábito adquirido?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que las labores que realiza dentro de la caja municipal necesitan de cierto grado de adaptación a determinadas circunstancias para realizarlas?	✓		✓		✓		
4	¿Requieren de tiempo y constancia las labores que usted desempeña dentro de la caja municipal?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que las labores que desempeña dentro de la caja municipal permiten que usted proponga mejoras a sus jefes?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que su jefe inmediato valora las mejoras que realiza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Buenos comportamientos		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En el desarrollo de sus actividades laborales ha recibido la ayuda de sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Ha colaborado usted con las labores de sus compañeros de trabajo para las mejoras de la caja municipal?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que los trabajadores de la empresa se sienten identificados con la caja municipal?	✓		✓		✓		
10	¿Diría usted que los trabajadores están comprometidos con los intereses de la caja municipal?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que los trabajadores de la caja municipal realizan labores adicionales de manera voluntaria?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que los trabajadores participan activamente de los anuncios, reuniones y actividades que se organizan?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Comportamientos contraproducentes		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Considera que los trabajadores cuidan de los mobiliarios de la institución?	✓		✓		✓	
14	¿Los trabajadores de la empresa consideran importante dar un buen uso a los artículos de escritorio que provee la institución?	✓		✓		✓	
15	¿Considera que sus compañeros trabajan de manera eficiente en beneficio de la institución?	✓		✓		✓	
16	¿Considera usted que supervisan sus labores para evitar comportamientos contraproducentes para la institución?	✓		✓		✓	
17	¿Considera que los trabajadores han tenido agresiones verbales entre compañeros?	✓		✓		✓	
18	¿Considera que los trabajadores han tenido agresiones físicas entre compañeros?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Michel Jaime, Mendez Escobar**

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magíster en Administración

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

20 de noviembre de 2020

Anexo 5: Matriz de datos

Desempeño organizacional

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
Trabajador 1	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4
Trabajador 2	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4
Trabajador 3	2	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5
Trabajador 4	4	3	5	4	4	3	4	4	2	3	3	5	5	4	4	4	4	5
Trabajador 5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 6	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2
Trabajador 7	3	2	5	4	3	2	4	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4
Trabajador 8	4	4	4	5	4	3	5	5	2	2	4	5	5	5	4	4	2	5
Trabajador 9	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4
Trabajador 10	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 11	4	3	5	5	4	2	4	4	3	3	2	5	5	5	5	4	3	5
Trabajador 12	5	5	5	5	5	4	5	5	1	3	5	5	5	5	3	3	2	5
Trabajador 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
Trabajador 14	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	1	5	4	5	3	3	3	4
Trabajador 15	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4
Trabajador 16	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	5	3	3	3	3	3	3
Trabajador 17	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	3	3	2	5
Trabajador 18	4	3	5	4	5	2	5	4	3	3	3	5	5	4	2	3	4	5
Trabajador 19	5	4	5	4	4	3	5	5	2	5	3	3	5	5	4	4	4	5
Trabajador 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5

Trabajador 21	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	4	5	4	4	4
Trabajador 22	4	3	5	5	4	3	5	4	1	3	5	5	5	5	4	3	3	5
Trabajador 23	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
Trabajador 24	4	4	5	4	4	3	5	5	1	3	4	5	5	4	3	2	3	5
Trabajador 25	5	5	5	4	5	1	5	5	4	4	4	4	5	5	1	4	3	5
Trabajador 26	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	2	3	4
Trabajador 27	4	4	5	5	5	2	3	4	3	1	5	5	5	5	4	3	3	5
Trabajador 28	4	4	4	5	4	2	5	4	3	3	1	5	4	4	3	1	3	4
Trabajador 29	3	2	4	3	2	1	4	2	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2
Trabajador 30	4	4	4	4	4	3	5	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4
Trabajador 31	4	5	4	3	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	4	3	5
Trabajador 32	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 33	4	3	5	4	3	4	4	4	2	5	3	4	5	5	2	3	4	5
Trabajador 34	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
Trabajador 35	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
Trabajador 36	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4
Trabajador 37	4	4	5	5	4	1	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	3	5
Trabajador 38	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4
Trabajador 39	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
Trabajador 40	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4
Trabajador 41	3	3	4	4	2	3	4	3	2	2	5	2	5	4	1	2	3	2
Trabajador 42	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	2	3	3	2

Motivación laboral

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	
Trabajador 1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	
Trabajador 2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	1	
Trabajador 3	5	5	1	5	1	1	3	5	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	
Trabajador 4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3	2	
Trabajador 5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
Trabajador 6	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	
Trabajador 7	3	2	2	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	2	1	
Trabajador 8	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
Trabajador 9	2	5	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	1
Trabajador 10	2	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
Trabajador 11	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	1	1
Trabajador 12	2	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1
Trabajador 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
Trabajador 14	2	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	1
Trabajador 15	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	4	5	3	2	
Trabajador 16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1
Trabajador 17	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	1	
Trabajador 18	3	4	2	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	2	2	
Trabajador 19	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
Trabajador 20	2	2	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	1	
Trabajador 21	5	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
Trabajador 22	3	3	2	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	2	1

Trabajador 23	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	
Trabajador 24	2	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	1	1
Trabajador 25	3	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	2	1
Trabajador 26	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	1
Trabajador 27	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	1	1
Trabajador 28	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	1	1
Trabajador 29	4	4	2	4	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1
Trabajador 30	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
Trabajador 31	1	1	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1
Trabajador 32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 33	3	3	2	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	2	1
Trabajador 34	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Trabajador 35	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3
Trabajador 36	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1
Trabajador 37	2	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	1	1
Trabajador 38	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	2
Trabajador 39	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1
Trabajador 40	3	3	3	3	3	2	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
Trabajador 41	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1
Trabajador 42	2	2	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	1	1

Anexo 6: Propuesta de valor

Propuesta de indicadores para mejorar el desempeño organizacional para incrementar la motivación laboral.

Introducción:

En una caja municipal de la ciudad de Huancayo, que se dedica a la banca retail y servicio al cliente. Encontramos que nuestros colaboradores no están teniendo resultados razonables ni favorables para la empresa, por ende que ahora buscamos implementar una estrategia para medir el desempeño organizacional a través de incentivos con indicadores económicos que los favorezcan a ellos. Por lo tanto en la siguiente propuesta de valor se pretende que una caja municipal de la ciudad de Huancayo pueda mejorar la motivación laboral en el ámbito de trabajo y con ello su rendimiento de cada trabajador, así mismo también se espera poder incrementar el desempeño organizacional en un porcentaje mayor que favorezca por una parte al empleado y por otra parte a la empresa.

Justificación:

Se justifica realizar esta propuesta de valor dado que es necesario implementar indicadores para mejorar el desempeño organizacional para incrementar la motivación laboral donde destacan sus labores y la productividad que la empresa desea alcanzar por cada periodo. Con esta propuesta lograremos generar un desempeño organizacional adecuado y que genere un reflejo positivo en la motivación laboral en la empresa. Esperamos por ende una caja municipal de la ciudad de Huancayo pueda tener como resultado de una mejor manera de alcanzar sus objetivos en cada periodo laboral.

Objetivos:

Objetivo general

Implementar indicadores para mejorar el desempeño organizacional para incrementar la motivación laboral.

Objetivos específicos

- 1) Crear un sistema de recompensas el cual mejore la motivación de los trabajadores.
- 2) Hacer actividades de inclusión entre los colaboradores para generar un mejor desempeño organizacional.
- 3) Capacitar a los colaboradores sobre los productos que ofrece la caja municipal.
- 4) Mejorar la comunicación entre jefe y subordinados para generar un desempeño organizacional adecuado y un alto nivel de confianza.

Estrategias:

Estrategia 1: Premiación con un bono extra del 10% de su sueldo a quien alcance sus metas de productividad mensual.

Plan de acción:

Con el fin de alimentar la motivación y compromiso del colaborador se premiará con un bono extra de 10% fuera de las comisiones o bonos que obtienen en base a sus metas. Los encargados de los boletines informará por correo y comunicará noticia a todos los colaboradores para que así tengan conocimiento sobre esto.

Estrategia 2: Entrega de diplomas de reconocimiento al mejor de cada puesto por el sobrecumplimiento de su meta.

Plan de acción:

Se premiará al mejor trabajador de cada puesto con un diploma de honor en reconocimiento por su sobresfuerzo y así demostrar a los trabajadores que su sobre esfuerzo es reconocido.

Estrategia 3: Promover reuniones entre los trabajadores para generar la inclusión y confianza entre jefes y subordinados.

Plan de acción:

Se establece una reunión trimestral para celebrar la amistad y el trabajo y sobre todo que logramos nuestras metas.