



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**Motivación laboral y Desempeño laboral de los trabajadores,
empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Autor:

Bach. Reyser Brayan Reyes Fernández

Asesora:

Dra. Carpio Vásquez, Weiky Nelly Juliana

(Cód. ORCID: [0000-0003-2604-7280](https://orcid.org/0000-0003-2604-7280))

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Sostenible Emprendimiento y Responsabilidad Social:

Gestión de Organizaciones

Pimentel – Perú 2023

TEMA DE LA TESIS:

**MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES, EMPRESA JT AMAZON CARGO EIRL; CHICLAYO 2022**

Para optar el Título Profesional de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Bach. Reyser Brayan Reyes Fernández

AUTOR



Dra. Carpio Vásquez, Weiky Nelly Juliana

ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:

**Mag.
Presidente**

**Mag.
Secretario**

**Mag.
Vocal**

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico con mucho amor a mis abuelitos **LORENZO FERNÁNDEZ PÉREZ** y **CARMELA VÁSQUEZ GUEVARA** por haberme forjado con amor, esfuerzo y disciplina, ya que vi en ellos el ejemplo de esfuerzo y valentía para no temer a las dificultades porque Dios está conmigo siempre y con su bendición alcanzaré mis sueños; también se lo dedico a **SHIRLEY MOSTE** quien es mi motivación a seguir creciendo profesionalmente. Agradezco también a mis padres **MIRIAM LADY FERNÁNDEZ VASQUEZ** y **MODESTO REYES TINEO** por su apoyo en mi proceso educativo universitario.

Reyser

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por la vida y la sabiduría que me brinda cada día por bendecirme en cada decisión y objetivos; a mi familia por inspirarme y forjarme a hacer las cosas correctas; a todos los directivos de la Universidad Particular de Chiclayo, por permitir el avance de mi tesis.

A mi asesora **DRA. WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ**, por orientarme y apoyarme en mi tesis.

A la empresa **JT AMAZON CARGO E.I.R.L.** y su Gerente General **HENRY URDAY TUESTA CIEZA** por su colaboración en las encuestas para el desarrollo de mi tesis.

Reyser

Tabla de Contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo de Investigación	16
3.2. Diseño de investigación.....	16
3.3. Variables y Operacionalización	17
3.4. Población de estudio.....	19
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	19
3.6. Procedimientos de recolección de datos	20
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	20
3.8. Aspectos éticos:.....	21
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	23
4.1. Análisis Estadístico Descriptivo.....	23
4.2. Análisis Inferencial	30
4.3. Análisis y Discusión de los Resultados:	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS:	44

Índice de Tablas

Tabla 1. Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Extrínsecos.....	23
Tabla 2. Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Intrínsecos	24
Tabla 3. Resultado Descriptivo de la Variable Motivación Laboral	25
Tabla 4. Resultado Descriptivo de la Dimensión Desempeño Laboral	26
Tabla 5. Resultado Descriptivo de la Dimensión Civismo	27
Tabla 6. Resultado Descriptivo de la Dimensión Evaluación del Desempeño.....	28
Tabla 7. Resultado Descriptivo de la Variable Desempeño Laboral.....	29
Tabla 8. Prueba de normalidad de las Variables y Dimensiones.....	30
Tabla 9. Relación: Var. Motivación Laboral y Var. Desempeño Laboral.....	31
Tabla 10. Relación de las dimensiones de la Var. Motivación Laboral y Var. Desempeño Laboral	32

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Extrínsecos	23
Ilustración 2. Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Intrínsecos	24
Ilustración 3. Resultado Descriptivo de la Variable Motivación Laboral	25
Ilustración 4. Resultado Descriptivo de la Dimensión Desempeño Laboral.....	26
Ilustración 5. Resultado Descriptivo de la Dimensión Civismo.....	27
Ilustración 6. Resultado Descriptivo de la Dimensión Evaluación del Desempeño	28
Ilustración 7. Resultado Descriptivo de la Variable Desempeño Laboral.....	29

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, Determinar cómo se relaciona la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022. La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 25 personas que son el total de trabajadores que tiene la empresa en la sede Chiclayo, a quienes se les aplicó la encuesta y el cuestionario. Como resultados se observó que, el 64% de los empleados opinaron que, el nivel de Motivación laboral en la empresa es bajo, el 36% medio y el 0% alto; Así mismo en relación al nivel de Desempeño laboral, opinaron el 68% de los empleados que es Bajo, el 32% medio y el 0% alto. También se observó que existe correlación significativa entre ambas variables de estudio, cuyo valor de correlación de Rho de Spearman es 0.928, tratándose de una **correlación positiva perfecta** y una Sig. (Bilateral) = **0.00**. Concluyéndose que, ambas variables tienen una asociación directa; por lo que, si se presentan mejoras en la variable Motivación laboral, también se mostraran progreso en la variable Desempeño laboral.

Palabras claves: Motivación laboral, Desempeño laboral, Factores extrínsecos. Factores intrínsecos.

Abstract

The general objective of this research work was to determine how work motivation is related to the work performance of workers, company JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022. The research was basic, quantitative approach, correlational descriptive level, cross-sectional non-experimental design. The study sample was made up of 25 people, which are the total number of workers that the company has in the Chiclayo headquarters, to whom the survey and questionnaire were applied. As results, it was observed that 64% of employees thought that the level of work motivation in the company is low, 36% medium and 0% high; Likewise, in relation to the level of Work Performance, 68% of the employees thought it was Low, 32% medium and 0% high. It was also observed that there is a significant correlation between both study variables, whose Spearman's Rho correlation value is 0.928, which is a perfect positive correlation and a Sig. (Bilateral) = 0.00. Concluding that both variables have a direct association; Therefore, if there are improvements in the Work Motivation variable, progress will also be shown in the Work Performance variable.

Keywords: Work motivation, Work performance, Extrinsic factors, Intrinsic factors.

I. INTRODUCCIÓN

La motivación, es el arma más poderosa que una persona puede tener y utilizar para obtener satisfacción personal al enfrentar desafíos y comprometer su capacidad de expresarse. Esto permite que la organización empresarial crezca y funcione. La motivación laboral, es el entusiasmo, nivel de energía, compromiso y creatividad que aportan los empleados a la organización todos los días. El término motivación deriva de la palabra latina “movere”, que significa literalmente movimiento. En la actualidad, estudiar la motivación en el trabajo y el desempeño de los colaboradores, está relacionado al nivel de estrés laboral, y a muchos otros factores que influyen de manera determinante en cada uno de los empleados. La presente investigación es de suma importancia favoreciendo a la empresa JT AMAZON CARGO EIRL; esto debido a que, según el desarrollo del instrumento y sus conclusiones, nos indicarán qué medidas poder tomar para mejorar esas actitudes en el personal y que al menos el 90% trabaje y de todo su potencial para así cumplir con los objetivos organizacionales.

Con respecto a la realidad Problemática, Motivación y desempeño laboral, dos términos indiscutiblemente importantes y tal vez desapercibidos por las organizaciones y en especial por la gerencia de recursos humanos, ya que en muchos casos es algo de menor relevancia; cuando éstos son los más importantes a tener en cuenta y los mismos que lleven a planear estrategias de enfoque, desarrollo y crecimiento del capital humano, ya que sin las personas las empresas no lograrían mantenerse en el mercado. Es así, y tal como lo mencionan estudios de nivel internacional, abordando estos dos temas importantes como lo son la motivación y el desempeño del trabajo, se tiene la teoría X y Y de Douglas McGregor en su estudio “El lado humano de la empresa”, citado por Robbins y Judge (2015). México, con el cual implantó dos versiones diferentes, una negativa denominada “X” en la que se presume que el trabajador malhumorado, cruel, que tiene una aversión natural al trabajo lo evita en lo posible. Y el otro aspecto es positivo y se denomina “Y” y para ésta los trabajadores son el capital más valioso de una organización ya que es flexible, adaptable y optimista. Como resultado, MacGregor descubrió que

mentalidades como la participación asociativa y trabajar responsablemente resulta gratificante y genera buen clima laboral entre el personal ya que motiva a las personas que trabajan en la empresa. De igual modo, Sum M, Mónica I. (2015). Guatemala; en su tesis plantea un estudio sobre motivación y el desempeño del equipo directivo en una compañía del rubro alimentos en la región de Quetzaltenango; en dicho estudio enfatizó que la motivación es muy importante en la empresa. Cuando se da correctamente, ayuda a los empleados a ser más productivos. En consecuencia si la meta es lograr una alta productividad, es importante crear un buen clima laboral, donde se sientan motivados, satisfechos y por ende, incrementen su desempeño laboral. Igualmente, en el ámbito nacional los trabajos de investigación existentes, los autores: Torres y Quijaite (2019). Así como Santa Cruz y Marín (2022) y Caldas y Villanueva (2020); quienes realizaron estudios para conocer cuán motivados están los colaboradores de las empresas de transportes y su rendimiento en el trabajo. A la conclusión que se llegó, fue de que en las empresas estudiadas hay una relación efectiva entre la motivación de los empleados y la productividad, ya que están motivados para trabajar con sus empresas para aumentar su rendimiento, lo que conduce a un mejor desempeño y más incremento financiero para la sostenibilidad corporativa. Seguidamente, analizando la motivación y el desempeño laboral, contamos con estudios en el ámbito local que según los autores como: Burga y Wiese (2018). En su estudio, indica que el tener a los trabajadores altamente motivados, le permite a las empresas lograr un desempeño laboral satisfactorio cuando tienen como resultados cifras favorables y crecimiento en producción, beneficiándose tanto la misma empresa como los empleados. Igualmente Sánchez, José (2016) y Montalvo, Yarlyn (2020), consideran que la motivación tiene un efecto positivo en la mejora del rendimiento laboral, ya que según sus investigaciones, recalcan que es necesario implementar en las empresas políticas que promuevan el compañerismo, se cree programas de formación, de capacitación e incentivos económicos en función del desempeño de cada trabajador. Ya que si evaluamos las razones de la falta de motivación para trabajar en las empresas son varias, como la ausencia de metas, desafíos, falta de planificación y desarrollo de un programa que genere compañerismo y así se

evite la monotonía, estrés y fatiga. Por último, el desempeño va ligado a los niveles de motivación y satisfacción laboral que el empleado tenga y/o sienta en su centro de labores, en resumen el logro de un buen desempeño, será el resultado de que los colaboradores se desempeñan al 100% o simplemente se bajonean y no rinden como debe de ser y esto lo reflejan con sus tardanzas o simplemente no asisten al trabajo en la empresa. (Chiavenato, Idalberto, 2020). Tomando en cuenta las teorías de los autores y la realidad vivida en el ámbito empresarial, es que consideramos, que la motivación y el rendimiento en su actividad laboral es un tema de importancia para todas las empresas. Por tanto, esto no sólo significa una pérdida financiera, sino que también interfiere en las actividades planificadas y reduce la calidad de los servicios prestados, ya que el trabajo lo realizará un suplente o no se realiza en ese momento. En concreto, ahondamos nuestra investigación en estos dos temas, porque consideramos que la motivación y el desempeño laboral son de gran impacto en la sostenibilidad económica de las empresas, ya que un trabajador desmotivado genera tal vez una ausencia laboral y con ello se incrementa los costos laborales como la carga de trabajo. Esto tiene un impacto significativo en la satisfacción de los empleados, lo que a su vez empeora el ambiente de trabajo. Este trabajo de investigación nos ayudará a identificar qué medidas podemos tomar para mejorar esas actitudes en el personal y lograr que al menos el 90% del personal trabaje y dé todo su potencial para así cumplir con los objetivos organizacionales.

Por todo lo descrito anteriormente, se formuló la pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022?, y como problemas específicos: 1) ¿Cómo es el nivel de Motivación laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022? 2) ¿Cómo es el nivel de Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022? 3) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la variable Motivación laboral con la variable Desempeño Laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022? Por consiguiente, el presente estudio se justifica de manera metodológica, porque pretende describir cómo se relacionan las variables en estudio, las mismas que

llevarán a desarrollar estrategias de mejora en la empresa en estudio. Para ello aplicaremos un instrumento en la escala de Likert que permitirá medir las variables e identificar cómo es la eficiencia del personal de la organización en mención para así generar un conocimiento más confiable y válido tanto para la empresa como para las futuras investigaciones sobre este tema. Asimismo, se justifica de manera social porque el estudio se centra en la solución a la problemática de la sociedad que afecta a grupos sociales (Ñaupas, 2014), en tanto, esta investigación se ve inmersa en analizar la motivación y el desempeño de los empleados de la empresa JT Amazon Cargo EIRL, De manera práctica, porque pretende resolver la problemática acerca del desempeño de los colaboradores en esta empresa de cargo, para poder llegar a establecer tanto políticas como programas de capacitaciones e incentivos que ayude a mejorar el clima laboral y por ende mejorar el desempeño de los mismos. Como objetivo General: Determinar cómo se relaciona la Motivación laboral y el Desempeño laboral de los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022. Y como Objetivos específicos: 1) Diagnosticar el nivel de Motivación laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022. 2) Identificar el nivel de Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022 3) Analizar como se relacionan las dimensiones de la variable Motivación laboral y la variable Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022. Como Hipótesis General: Hipótesis Alterna H_a , La Motivación laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022 y como Hipótesis Nula, H_0 , La Motivación laboral, no se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022. Así mismo las hipótesis específicas tenemos, 1) El nivel de Motivación laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, es Baja. 2) El nivel de Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, es Baja 3) Las dimensiones de la variable Motivación laboral y la variable Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, se relacionan significativamente.

II. DESARROLLO

Tomando en cuenta otras investigaciones a **Nivel Internacional**, en Argentina **Bayser (2023)**, cuya finalidad de la investigación fue explicar cómo la motivación y el rendimiento laboral se relacionan en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Utilizando una metodología observacional, de nivel descriptivo y corte transversal. La muestra de estudio consistió en 60 enfermeros de una institución pública seleccionados por conveniencia mediante muestreo no probabilístico, utilizando el cuestionario como herramienta. Dentro de los resultados, se encontró que más del 96 % de la muestra tenía un desempeño profesional de nivel medio en las tres dimensiones, lo que destaca que no hubo personas con un desempeño alto. El análisis inferencial encontró una correlación estadísticamente significativa positiva entre la motivación general y las tres dimensiones del desempeño profesional. **En Ecuador, Manjarrez et al. (2020)**, cuyo objetivo de la investigación fue Diagnosticar la asociación de las variables motivación y el desempeño laboral en hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador, De metodología de estudio, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, aplicado a 38 colaboradores de la empresa. Como resultado, se pudo identificar que entre las variables existe relación con un grado de significancia de $p=0.00$. Concluyéndose que, las variables se encuentran estadísticamente relacionadas y al encontrarse una motivación deficiente el desempeño laboral es entendido también como deficiente. **En México, Rodríguez et al. (2020)**, cuyo propósito de la investigación fue, Establecer la existencia de asociación entre las variables Motivación y productividad en la empresa TSR company. De metodología tipo aplicada de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 12 trabajadores, a quienes se le aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado se encontró el grado de significancia entre ambas variables de estudio de $p=0.00$ y el índice de correlación 0.958. Concluyéndose que, si la empresa decidirá desarrollar estrategias innovadoras en motivación podría obtener mejores resultados en productividad. **En Ecuador, Cadena (2019)**, en su estudio cuyo objetivo fue Investigar la conexión entre motivación y desempeño laboral en

choferes en la empresa ENVATUB S.A. Pichincha. De metodología enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 50 trabajadores del área operativa. Los resultados en cuanto a la variable motivación, se tiene que los empleados presentan necesidades moderadas de protección, seguridad, autoestima, autoconocimiento y necesidades sociales y de pertenencia. En el factor Desempeño, fueron calificados consistentemente en habilidades de dirección y empatía laboral. Concluyéndose que, existe conexión significativa con respecto a la motivación y su desempeño. **A Nivel Nacional, En Cajamarca, Armas (2021)**, en su investigación cuyo propósito fue Verificar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal del Ministerio Público de la provincia de Cajabamba, 2020, tratándose de una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional. Utilizándose como técnica la encuesta y como instrumento, el cuestionario, que contiene interrogantes tipo escala Likert para cada una de las variables, siendo procesados los datos a través del software SPSS versión 26. Como resultado, se conoció que entre ambas variables existe Rho de Spearman de 0.728 y una significancia de 0.000. Concluyendo que, existe una conexión directa, media y significativa entre la motivación y el rendimiento laboral de los empleados del Ministerio Público de la provincia de Cajabamba en 2020. **En Trujillo, Granados (2020)**, en su investigación cuyo objetivo fue Conocer como la motivación y el desempeño laboral están relacionados en el Hospital I EsSalud Víctor Soles García de Virú, utilizando una metodología de investigación descriptiva-correlacional. Con un grupo de 58 empleados de la institución en estudio, a quienes se les aplicó dos encuestas estructuradas sobre el desempeño y la motivación laboral. Ambas encuestas fueron validadas por expertos y se sometieron al análisis de coeficiente Alfa de Cronbach mayor a 0,75 y correlación mayor de 0,35. Como resultado se descubrió que la motivación generalmente se consideró regular (69,0%) y el desempeño laboral como regular (56,9%); las dimensiones de la motivación como el logro, el poder y la afiliación se consideraron regulares (69,0 %, 48,3 % y 51,7 %, respectivamente). Se llegó a la conclusión de que existe una relación. Concluyendo que existe relación significativa ($p < 0,05$) entre la motivación del logro y poder con el desempeño

laboral. **En Trujillo, Cedrón (2020)**, en su estudio cuyo propósito fue Definir la relación entre la Motivación y el Desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en el tiempo COVID-19. Investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, donde participaron 106 trabajadores de ambos sexos con más de un año de labores en la institución, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de Motivación Laboral basado en los postulados de McClelland (1970) y la Escala Multidimensional de Desempeño Laboral basado en los postulados de Stone y Freeman (1994). Se encontró como resultados que la motivación laboral fue predominantemente Baja (50,9%), el desempeño laboral también fue Bajo (60,4%) y las capacidades cognitivas, afectivas y psicomotoras, inherentes al desempeño laboral, son mayoritariamente Bajas (49,1%, 50,0% y 64,2% respectivamente). Se concluyó que la motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus dimensiones como las capacidades cognitivas, afectivas y psicomotoras, en el personal de la Gerencia Regional de salud La Libertad, en tiempos del COVID-19. **En Lima, Caldas et al, (2020)**. cuyo propósito fue Comprender la relación a través de la motivación y el rendimiento laboral de los empleados en la empresa Cruz del Sur de Javier Prado cargo, Lima, 2020. La investigación fue de nivel descriptivo – correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. La población se conformó por el total de los trabajadores del área de Cargo y se tomó una muestra de 47 empleados. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta vía web y el instrumento fue el cuestionario compuesto por 26 ítems la cual fue validado por el juicio de tres expertos. Como resultados, Se encontró que existe una correlación de 0.643% entre la variable motivación y el desempeño laboral. Concluyéndose que en la empresa se da un alto índice de motivación para el desarrollo de sus actividades en conjunto con su desempeño laboral, la cual genera buena productividad y mayor sustento económico para la sostenibilidad de la empresa. **A Nivel Local**, en Lambayeque, Alcalde (2023), en su estudio cuya finalidad fue Conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de dulces tradicionales, Lambayeque 2023. De metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional. La población de estudio conformada por 80 trabajadores,

obtenidas de un muestreo no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Como resultados descriptivos, se conoció que el 30% de trabajadores de la empresa presentó un desempeño laboral inadecuado, exhibiendo a su vez un bajo nivel en la motivación. Asimismo, el 11% de trabajadores exhibió un desempeño laboral adecuado, encontrando a su vez una motivación en nivel medio. Sin embargo, solo el 5% de trabajadores mostró un desempeño laboral muy adecuado, y una motivación en alto nivel. Respecto al resultado inferencial se obtuvo un valor de Spearman de 0,889; con un valor de $p= 0,00$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procede a rechazar la hipótesis nula. Concluyéndose que, existe una relación muy alta, positiva y fuerte entre las variables de estudio. **En Lambayeque, Boulanger (2022)**, en su estudio cuyo propósito fue Determinar la relación entre motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad de Lambayeque. La metodología de estudio fue es de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 52 trabajadores a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que la motivación de los colaboradores fue de nivel bajo y el desempeño laboral de la misma manera, en un nivel bajo; se conoció también que existe relación positiva modera y estadísticamente significativa entre motivación extrínseca e intrínseca y el desempeño laboral ($Rho=,410$; $p<.05$) y ($Rho=,808$; $p<.05$). Concluyéndose que, existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre motivación laboral y el desempeño laboral ($Rho=,623$; $p<.05$), lo que indica que cuando la organización mantiene estímulos positivos internos y externos en su equipo de trabajo, mejor será su desempeño en las actividades asignadas. **En Lambayeque, Montalvo & Sandy (2020)**, cuyo estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de construcción en la Región Lambayeque. De metodología enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental, transversal, con una muestra de estudio de 74 colaboradores de la empresa en estudio; a quienes se les aplicó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Como resultado se encontró que, el nivel es satisfactorio con un 89% y 97% de aceptación respectivamente; las dimensiones de relaciones

laborales (89%), las capacitaciones (82%), ambiente laboral (54%), salario y/o beneficios e incentivos (76%) y, finalmente, productos y servicios (97%), rendimiento (96%), actitud (85%) y productividad (91%). Concluyéndose que se acepta la hipótesis planteada, determinándose que existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, con una tasa de 0.723, interpretándose que existe un grado de relación positivo y altamente significativo.

En cuanto al marco teórico de la variable Motivación, ésta se define como el proceder mostrado por un individuo cuando intenta llegar a un objetivo, ósea cuando los trabajadores se sienten motivados, su nivel de rendimiento laboral también será muy bueno y se centrarán en lograr los objetivos organizacionales. Es así que cada empleado tiene diferente motivación, mientras uno puede sentirse motivado por las recompensas puede económicas, otro puede ser las felicitaciones y/o cualquier reconocimiento laboral que se la haga, es por ello que para determinar qué los motiva o cuán motivados llegan a laborar es bueno conocer sus objetivos personales y que esperan de la institución. (Tejedor, 2017). La motivación laboral es lo que hace que un ser humano se mueva por lograr sus objetivos, por tanto, los colaboradores se esmeran por hacer las cosas bien. Esta motivación muchas veces está asociada a factores externos o internos que lleva a determinar algunas acciones en las personas; pues si un trabajador está motivado puede dar los mejores resultados en cuanto a desempeño laboral. Sum (2015) asegura que las motivaciones de una persona son provocadas por estímulos que pueden provenir del exterior o interior. EL método para motivar a una persona no es igual para todos, depende de sus necesidades, gustos, opiniones, valores y muchas otras cualidades que inciden en la satisfacción laboral. El proceso motivacional comienza identificando las necesidades, quejas, problemas y comportamiento de la persona. La motivación es uno de los impulsos más grandes que los empleados tienen y éste genera muchos beneficios para las empresas, porque del buen rendimiento de los colaboradores se debe el éxito de las compañías (Pursell, 2021). Es importante relacionarse de personas inspiradoras que animen a todos a mostrar sus destrezas y talentos. Esto es valioso para los directivos de cualquier organización: empleados con alta motivación laboral aumenta el desempeño laboral, lo que significa que con

un buen rendimiento se logra los objetivos organizacionales. Considerando la importancia de la motivación, la psicología ha desarrollado formas de clasificarla y medirla. Por ejemplo, el test de motivación permite formular preguntas en términos generales. Este método es utilizado por organizaciones que intentan mejorar el área de gestión de recursos humanos, además del salario de acuerdo a sus obligaciones y desempeño en el puesto. A esto, los trabajadores le dan mayor importancia porque ya que trabajan motivados y así pueden llegar a cumplir no sólo las metas organizacionales, sino también sus propios objetivos personales. (Pursell, 2021). Asimismo, aparte de mantenerlos a los colaboradores con la moral alta y satisfechos en el trabajo, la motivación otros aspectos que son de provecho para los trabajadores como para la empresa. (Economía y Negocios, 2023); el impulso que tiene todo ser humano para hacer bien su trabajo, es por cuán motivado esté. Lo que significa una mayor productividad de parte de los empleados, el mismo que genera un flujo más eficiente. Por supuesto, esto conduce a mejores resultados. (Economía y Negocios, 2023); generar nuevas ideas, es producto de una mente entusiasta que se concentra en lo que más le motiva y ello le lleva a producir nuevas ideas y más útiles. En el momento en que las cosas mejoran, la gente suele obrar más sigilosamente, así se concentran más y proporcionan conocimientos más enfocados en estrategias e innovaciones para lograr dar el mejor servicio. (Economía y Negocios, 2023); Si uno recuerda, el día o evento en el que hay menor ausentismo, se da cuando una persona acude a una actividad, ¿sea un juego o algo que es de su interés!, es ahí donde no se pierde el día ¿no? Y no puede perderselo porque se siente no sólo motivado, sino satisfecho por disfrutar de ello. Se da igual en el ámbito empresarial, un trabajador está relajado y motivado realizando sus tareas diarias y el trabajo lo toma como un desafío personal, su permanencia en la organización será más gratificante. Los colaboradores motivados, no sólo están satisfechos con lo que realizan, sino que se muestran felices de completar sus tareas y lograr sus metas. Otro punto, si los trabajadores se sienten agotados, estresados, y se sienten despreciados que no les toman en cuenta y además se sienten desmotivados, pues su comportamiento no va a ser favorable en la empresa, ya que esto generará que pueden faltar o llegar tarde a su centro de labores, lo que causaría incomodidad a la alta dirección, ya que se estarían retrasando los objetivos organizacionales. (Economía y Negocios, 2023); se

incrementa la lealtad de los trabajadores cuando están motivados y a su vez se les reconoce su esfuerzo, es ahí donde no hay motivo para que quieran irse con la competencia. Esto reducirá la rotación de empleados y les llevará a poner un mayor empeño y fidelidad; por tanto, al tener contentos a los trabajadores, ya se reduce el costo de capacitar a nuevos empleados ya que los colaboradores existentes son experimentados en su área de trabajo y también lo disfrutan. (Economía y Negocios, 2023). El principal objetivo de mantener la motivación en el trabajo es animar a los colaboradores a trabajar duro a través de metas específicas y reales. Otros objetivos para el trabajar motivados incluyen: (Pursell, 2021). Influenciar de manera correcta en cada trabajador, es lograr un clima laboral bueno, amical, honesta y empática, lo que hace que haya un efecto positivo en el comportamiento de los compañeros ya que se les alienta a alcanzar sus metas a través del esfuerzo personal y familiar; el hacer sentir a sus empleados como parte importante de la organización, los anima a involucrarse y sentirse más comprometidos con la institución a la que pertenecen. Un buen rendimiento del equipo de trabajo comprometido es la clave para lograr mayores resultados; pues ahora se sabe más sobre cómo motivar e influir en el rendimiento de las actividades individuales y el éxito en el cumplimiento de las metas organizacionales (Pursell, 2021).

La variable Motivación, será medida es sus dimensiones basada en la Teoría de Herzberg que se centra en la motivación y la satisfacción laboral como elementos clave para mejorar el rendimiento en el trabajo, La Motivación intrínseca y extrínseca. La primera, se trata de la motivación que un colaborador siente por su desempeño laboral como profesional y no sólo siente satisfacción, sino que la disfruta sólo por ser de su gusto todo lo que realiza. (Economía y Negocios, 2023). Extrínseca: esta es impulsada por agentes externos como un elogio en público, incrementos remunerativos, ascensos de trabajo, bonificaciones entre otros. El objetivo es premiar a los empleados que han hecho un buen trabajo dentro de la empresa. Asimismo, esta estrategia de motivación extrínseca puede usarse como un anticipo para lograr impulsar el buen rendimiento de todo el personal. (Economía y Negocios, 2023). La motivación laboral se relaciona con múltiples aspectos que entre los principales se destacan: ***Los factores ambientales y externos a la empresa.** Son los contextos políticos y económicos que impactan en el crecimiento

de la organización. Por ejemplo: Las leyes del Estado que ejercen control sobre la importación de las materias primas pueden interferir en el nivel o en los costos de la productividad empresarial. (Economía y Negocios, 2023); ***Los factores internos de la empresa.** Son las variables que condicionan el clima organizacional, es decir, la manera en que las personas perciben la cultura organizacional determinada por las políticas internas, la modalidad de contratación, el trato de los directivos con el personal, la remuneración y los reconocimientos; ***Los factores individuales.** Son las **emociones**, los valores, las ideas y las creencias de cada persona, son las que estimulan para actuar ante un determinado objetivo. Por ejemplo: Hay personas que consideran al dinero como modo de medir el éxito y, otras que consideran a los vínculos afectivos y experiencias emotivas con las personas como modo de medir el éxito en la vida. (Economía y Negocios, 2023). Seguidamente se han identificado ciertos métodos para aumentar la motivación en el trabajo con los empleados. ***Haz tu mejor lugar de trabajo**, organizado, pulcro, y eficaz, con muy buena iluminación para el bienestar de los colaboradores. (Economía y Negocios, 2023) ***Establezca metas cortas**, que sean más viables. En lugar de rebajar los niveles de calidad en la empresa, divida los objetivos grandes en otros más pequeños. ***Conozca más sobre su equipo**, y tome decisiones basadas en la cualidad de cada empleado. ***Cree un programa de recompensas** para incentivar a los trabajadores por su desempeño laboral. Estos beneficios son valiosos para el empleado, ya sean financieros o de otro tipo. (Economía y Negocios, 2023) ***Divida el trabajo en función de las capacidades de cada empleado.** Prevenir que los trabajadores realicen tareas para las que no están preparados y se sientan incómodos. ***Se anima a todos a participar.** De este modo todo trabajador se siente importante en el equipo y a la vez aumenta su compromiso cuando siente pasión por su trabajo y así asume más responsabilidades. ***Reconocer continuamente el desempeño laboral de los trabajadores.** Eso hace que el empleado se sienta valorado por su esfuerzo. (Economía y Negocios, 2023).

En cuanto al marco teórico de la variable Desempeño laboral, definida como una evaluación sistemática e integral del comportamiento, las habilidades, la productividad y el desempeño laboral de cada trabajador (personalidad, qué hace

y cómo se desenvuelve en el trabajo) (Brazzolotto, 2023). Este término también, se utiliza en RR.HH. para describir cómo las personas realizan las tareas (Bautista et al., 2020). Al hablar de desempeño laboral, hablamos de la calidad del servicio y rendimiento de los trabajadores en la empresa. Éste se manifiesta en todo, desde la visión para los negocios hasta la capacidad de conectarse con personas de su entorno y cómo éstas pueden afectar directamente los resultados de la compañía. En suma, se refiere a cómo un empleado realiza su trabajo y cómo éste impacta en la empresa sea de manera positiva como negativamente. Por tanto, es importante pensar detenidamente antes de realizar cualquier acción, no sólo porque un mal comportamiento puede perjudicar a la empresa, sino porque el buen trabajo puede aumentar la motivación y acercarnos a nuestros objetivos. De cualquier forma, es importante mencionar que los resultados no son la totalidad, sino sólo un resultado parcial del trabajo realizado. De hecho, muchos otros factores influyen, una de ellas tiene mucho que ver con la publicidad. Así como, que si un vendedor hace un buen trabajo y los resultados no son lo que esperaba la empresa, se podría considerar que es tal vez por la crisis financiera. Al evaluar el desempeño de los empleados, tenga en cuenta lo siguiente para garantizar valuación precisa. (Bautista et al, 2020)

***Producción y calidad.**- los trabajadores deben orientarse hacia determinadas metas y alcanzarlas en el tiempo estipulado. A esto se le llama productividad. El proceso mediante el cual gestionamos a los empleados de manera efectiva es siempre brindarles las mejores herramientas para mejorar el desempeño. Porque la calidad debe ir de la mano de la productividad. ***Eficacia.** - más que referirse a la producción y calidad, significa básicamente que el empleado cumpla a tiempo la tarea de acuerdo con las metas trazadas para que tanto la empresa y los clientes queden satisfechos con los resultados. ***Permanecer en el lugar de trabajo.** - Quiere decir que los trabajadores realizan bien su faena de trabajo, pero ¿cómo están logrando sus objetivos personales?, ¿eres bueno con tus colegas o tu ego está destruyendo la empresa? Aquellas cosas tan sensibles también deben tenerse en cuenta al evaluar el rendimiento en el trabajo. ***Disposición.** - Tener una buena disposición juega un papel importante en la vida empresarial y tiene un gran impacto en el rendimiento y el entorno de trabajo. ***Empeño.** - El trabajo a realizar debe medirse en función a estos estándares de rendimiento. ***Grupo de Trabajo.** - significa que una buena coordinación con el personal del equipo es esencial para

lograr buenos resultados organizacionales. Por otra parte, un eficiente trabajo a menudo se caracteriza por ciertos aspectos únicos que tienen las personas, como, por ejemplo: en este caso: ***Ser dedicado**, como ya se mencionó, las ideas, la inspiración y la creatividad son importantes para encontrar soluciones. Pero la producción, desempeño, la motivación y el compromiso también son importantes para hallar resultados. (Economía y Negocios, 2023); ***Desarrollar habilidades de estudio**: estrechamente vinculado a lo anteriormente expuesto. ***Ser incorruptible**: las compañías necesitan trabajadores confiables. En general, esto significa tener gente con capacidad de tomar decisiones más consistentes e informadas y que éstos sean personas íntegras. ***Flexibilidad y adaptabilidad**: cambio organizacional efectivo. ***Poseer un buen nivel de destrezas con las personas**: Bueno para trabajar en equipo y conectar con el resto de áreas, es idóneo medir el desempeño laboral. Como decíamos, el rendimiento operacional incide estrechamente en la producción de la organización, por eso el medir nos ayuda a: ***Encuentre pros y contras**: no sólo en el trabajo que se realiza, sino en la adaptación del mismo. ***Identificar límites y excepciones**: las evaluaciones de rendimiento laboral a veces se utilizan para determinar si una comunicación inapropiada está afectando el desempeño de un empleado. Esto incluye asesoramiento familiar, problemas de salud, finanzas y más. (Economía y Negocios, 2023); ***Implementar metas de motivación para los empleados**: el trabajo en equipo los motiva cuando recompensamos a nuestros colaboradores, pues lucharán por alcanzar sus objetivos y hay que tener presente que la disposición de cada empleado también se reconoce. ***Crear planes de capacitación**: con aquellos que requieran un ascenso o estén por ser promovidos. Esta es una forma de atraer talento. **Asesoramiento profesional**: el mismo que va dirigido al personal interno (Pursell, 2021).

La variable Desempeño laboral, será medida en sus dimensiones basada en la Teoría de (Brazzolotto, 2023), quien se enfocó en la aplicación de la evaluación del desempeño por competencias en las organizaciones, considerando así el desempeño por tareas, civismo y la evaluación propia del desempeño. Refiriéndose como tal, a la calidad de trabajo que desempeña un empleado en un momento particular en su día de labores. El desempeño de tareas, se refiere a la calidad del

trabajo que cada persona realiza en su tarea encomendada durante un periodo de tiempo dado, asegurándose de lograr los objetivos propuestos, además de ver su desenvolvimiento en las relaciones con sus colegas, clientes y superiores, y su manera de resolver los problemas. (Brazzolotto, 2023). Asimismo, el Civismo, es importante porque es un conjunto de cualidades que permite a cada persona tener buenas normas de convivencia y respeto hacia los demás y al medio ambiente natural. Es la buena educación y buenos hábitos, que como ser humano es indispensable tener (Brazzolotto, 2023) .

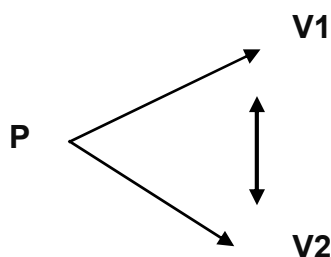
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo básica, a medida que la ciencia básica evoluciona, se basa en hipótesis y éstas generan en su desarrollo otras hipótesis y ésta en ciencia se utiliza para entender y aumentar el conocimiento sobre un estudio o espacio social específico. (Mikolajewicz & Komarova, 2019). De enfoque cuantitativo para una mejor comprensión e interpretación a través de resultados con mediciones numéricas y análisis estadístico (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018). De Nivel Descriptivo porque se describe estructuralmente lo que actualmente se estudia ante un determinado fenómeno (Atmowardoyo, 2018). Correlacional: prueba las relaciones hipotéticas entre las variables, si están interrelacionadas. (Velásquez, 2023)

3.2. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño No experimental en el cual no se manipularán datos. (Atmowardoyo, 2018). De Corte transversal, porque se realizó en un momento determinado el recojo de datos de una población en el espacio y en el tiempo (Xiaofeng & Zhenshun , 2020).



Donde

V1: Motivación Laboral

V2: Desempeño Laboral

3.3. Variables y Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Motivación laboral	Es uno de los impulsos más grandes que los empleados tienen y éste genera muchos beneficios para las empresas, porque del buen rendimiento de los colaboradores se debe el éxito de las compañías. (Pursell, 2021)	La variable motivación laboral se define operativamente mediante 21 ítems, divididos en: Factores Extrínsecos (11) Factores Intrínsecos (10)	Factores Extrínsecos	Salario	1 – 11	Escala de Likert
				Seguridad Laboral		
				Contenido del trabajo		
				Relaciones humanas		
				Condiciones Físicas del Trabajo		
			Factores Intrínsecos	Realización	12 – 21	
				Reconocimiento		
				Progreso Profesional		
	Responsabilidad					
Desempeño laboral	Se refiere a la calidad del trabajo que cada persona realiza en su tarea encomendada durante un periodo de tiempo dado, asegurándose de lograr los objetivos propuestos, además de ver su desenvolvimiento en las relaciones con sus colegas,	La variable desempeño laboral se define operativamente mediante 23 ítems, divididos en:	Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo asignado • Remuneración • Avance en posiciones jerárquicas • Reconocimiento y participación 	1 – 08	Escala de Likert.
				<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los objetivos • Práctica de valores 		

	clientes y superiores, y su manera de resolver los problemas. (Brazzotto, 2023)	Desempeño de tareas (08) Civismo (06) Evaluación del desempeño (09)	Civismo	<ul style="list-style-type: none"> • Metas y objetivos de manera participativa. 	09 – 14	
			Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones y responsabilidades • Reconocimiento de Errores y Oportunidades para aprender • Esfuerzos por ser los mejores en todo. • Identificación con la misión y visión de la empresa. 	15 – 23	

3.4. Población de estudio

La población de estudio se refiere a los participantes que están interesados con el propósito o los objetivos del estudio (Asiamah et al., 2017). Se consideró para esta investigación a los 25 trabajadores de la Empresa JT Amazon Cargo EIRL de la Ciudad de Chiclayo.

Criterios de inclusión

- ✓ Todos los trabajadores que laboran en la empresa JT Amazon Cargo EIRL.
- ✓ Todos los trabajadores que estén dispuestos a participar de la encuesta.

Criterios de exclusión

- ✓ Los trabajadores que no laboran en la empresa JT Amazon Cargo EIRL
- ✓ Todos los trabajadores que no deseen participar de la encuesta.

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

El método de investigación cuantitativa utiliza una encuesta como procedimiento de recopilación de datos. Según Kelley-Quon et al., (2023) las encuestas se emplean para recopilar información para conocer de cerca las preferencias de todos los colaboradores, los eventos y la distribución de resultados interesantes. Se utilizará como instrumento al cuestionario, Sadán (2020) añade, que estos instrumentos pueden responderse directamente en la computadora o con lápiz. El instrumento de investigación consta de 21 ítems para la variable Motivación Laboral y 23 ítems para la variable Desempeño Laboral.

En cuanto a la Validez del instrumento, Villasís-Keever et al. (2018), aduce que este término hace referencia a la verdad o algo cercano a la verdad, busca dar credibilidad a la investigación científica. Por lo tanto, si los resultados son confiables y completos, éstos se consideran válidos y libre de errores. Los instrumentos de la investigación fueron sometidos a un juicio de validación de 03 expertos, especialistas en el tema.

Para la Confiabilidad del instrumento, tenemos a Liew & Noraini (2017), señala que la confiabilidad está estrechamente relacionada con la validez, que junto con la fiabilidad estiman la calidad de un estudio científico. Lo que significa que está ligado esencialmente a dos condiciones especiales: la primera es la consistencia de la medición. Esto significa que dará el mismo resultado incluso si se repite una y otra vez. La segunda condición es el equilibrio de las medidas en cualquier tiempo y espacio.

3.6. Procedimientos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación: *Se solicitó autorización a la empresa JT Amazon Cargo EIRL, para el levantamiento de datos; *Se seleccionó el instrumento, se consideró uno ya validado; *Se entregó el documento Consentimiento informado antes de aplicar el instrumento a la población de estudio *Se aplicó el instrumento y para ello se tuvo en cuenta considerar un espacio adecuado, para lo cual siempre se garantizó el secreto y confidencialidad de los participantes, respetando los principios de ética de la investigación. El tiempo dado para la aplicación del instrumento fue de 30 minutos. *Se ingresaron los datos capturados al software M. Excel y SPSS. *Se elaboraron tablas y gráficos para analizar e interpretar los datos conseguidos. *Se redactaron las conclusiones y recomendaciones que corresponden en el informe final de tesis.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la presente investigación se empleó la estadística descriptiva, siendo un método que proporciona una descripción clara y sencilla de las características más resaltantes de un grupo de datos sin extraer inferencias o llegar a conclusiones anticipadas (Gupta, 2020), así mismo la estadística inferencial, con el objetivo de inferir cómo se comporta la variable, con qué probabilidad ocurren los diversos valores en la población de estudio; proporcionando herramientas que permiten la evaluación sistemática, análisis, interpretación y conclusiones estadísticamente significativas a partir de los datos contenidos en una muestra de esa población. (Veiga et al., 2020). Representando los resultados a través de

tablas y figuras que permitieron el análisis e interpretación de los datos obtenidos, haciendo uso del software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

3.8. Aspectos éticos:

El consentimiento informado aplicado a todos los empleados de JT Amazon Cargo EIRL, en el que participaron voluntariamente en este proyecto de investigación se dio de acuerdo con los principios de independencia y se mantuvo la confidencialidad de este proyecto y sus participantes. Todo lo obtenido será exclusivamente para el propósito del estudio. Se comunicó a los participantes que queda a su libre albedrío el poder retirarse en cualquier momento.

- Criterios de Rigor Científico

En este estudio, sólo se consideran los datos que son válidos y relevantes para el estudio y cada elemento se procesa y prueba para garantizar su validez y confiabilidad. Ello es para avalar la precisión y confiabilidad de la recopilación de datos. Esto se debe a que se utilizará todos los medios para obtener la información, como lo es la observación e investigación en el lugar de trabajo con los empleados de la empresa JT Amazon Cargo EIRL.

Por lo tanto, esta investigación sobre motivación y desempeño laboral, tiene la flexibilidad de poder aplicarse y/o adaptarse a cualquier empresa, donde se requiera tener más conocimiento sobre el tema y se pretenda mantener al personal motivado y con un buen nivel de rendimiento en su trabajo.

- **Confiabilidad.** - Para la obtención de datos se utilizarán técnicas e instrumentos primarios, como observaciones y encuestas, que nos ayudan a comprender la situación actual sobre el tema, los mismos servirán para conocer cómo mantener al personal motivado para que tenga un alto nivel de desempeño laboral.
- **Validez.** - Aquí las fuentes utilizadas se evalúan en función de la

situación real presentada para esta investigación. Así tenemos a: Sánchez Bazán Irving – Universidad Privada del Norte, (Tesis Maestría. 2020), de la cual se tomó la encuesta como instrumento validado.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para interpretar los datos obtenidos del estudio, procederemos al análisis y discusión de los mismos, de acuerdo a los objetivos planteados.

4.1. Análisis Estadístico Descriptivo

Objetivo Específico N.01. Diagnosticar cómo es el nivel de Motivación laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022.

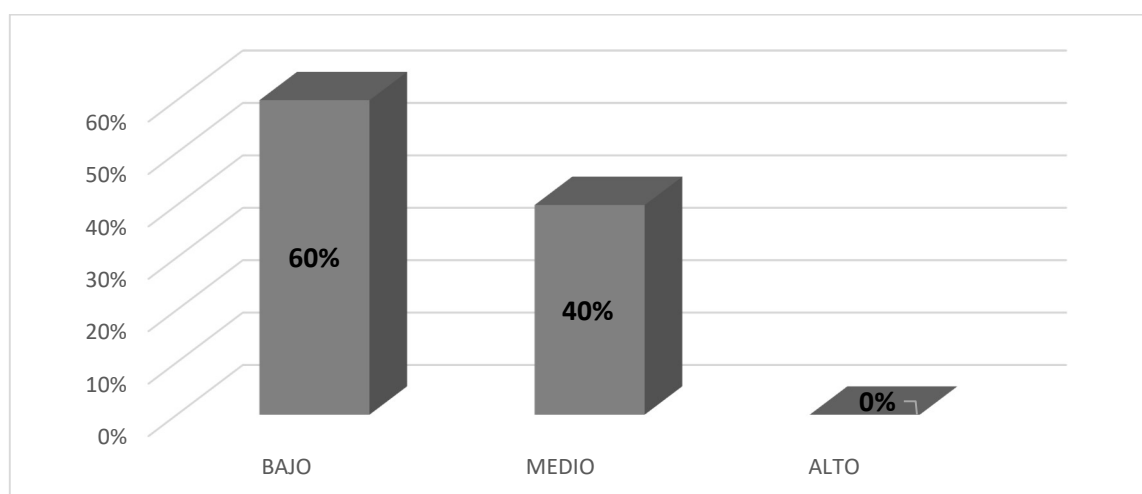
4.1.1. Resultados Descriptivos por Dimensiones y Variable Motivación Laboral

Tabla 1. Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Extrínsecos

Niveles	f	%
BAJO	15	60%
MEDIO	10	40%
ALTO	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Ilustración 1. Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Extrínsecos



Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

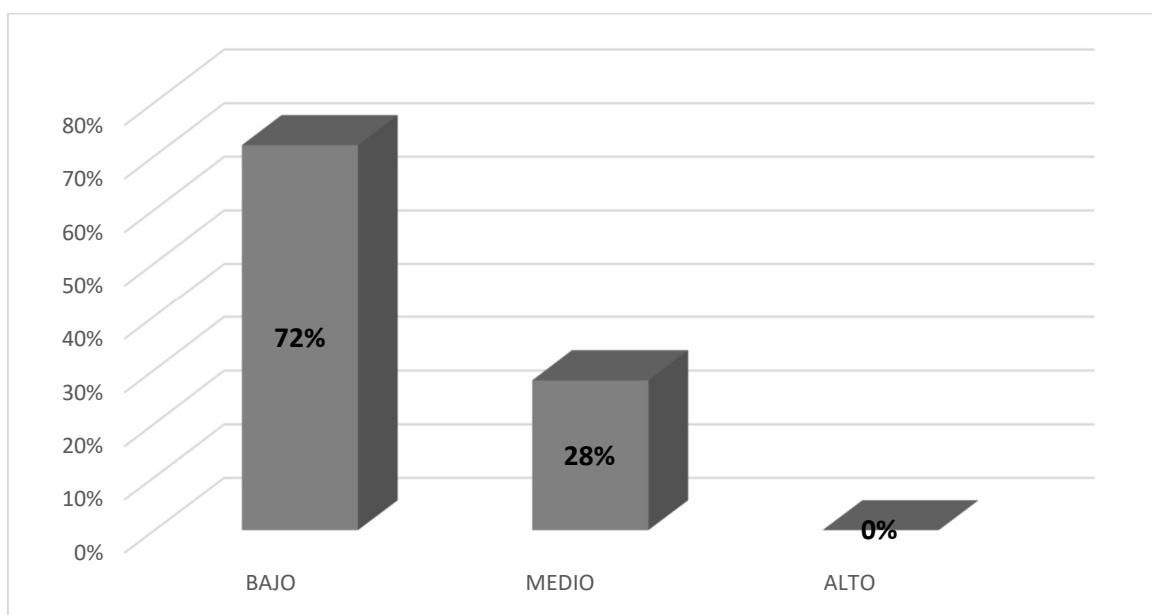
Descripción: En la tabla e Ilustración 1, se puede observar que del 100% de los participantes, el 60% calificó como Bajo el nivel de la dimensión Factores Extrínsecos, el 40% Medio y el 0% Alto.

Tabla 2. Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Intrínsecos

Niveles	f	%
BAJO	18	72%
MEDIO	7	28%
ALTO	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Ilustración 2. Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Intrínsecos



Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

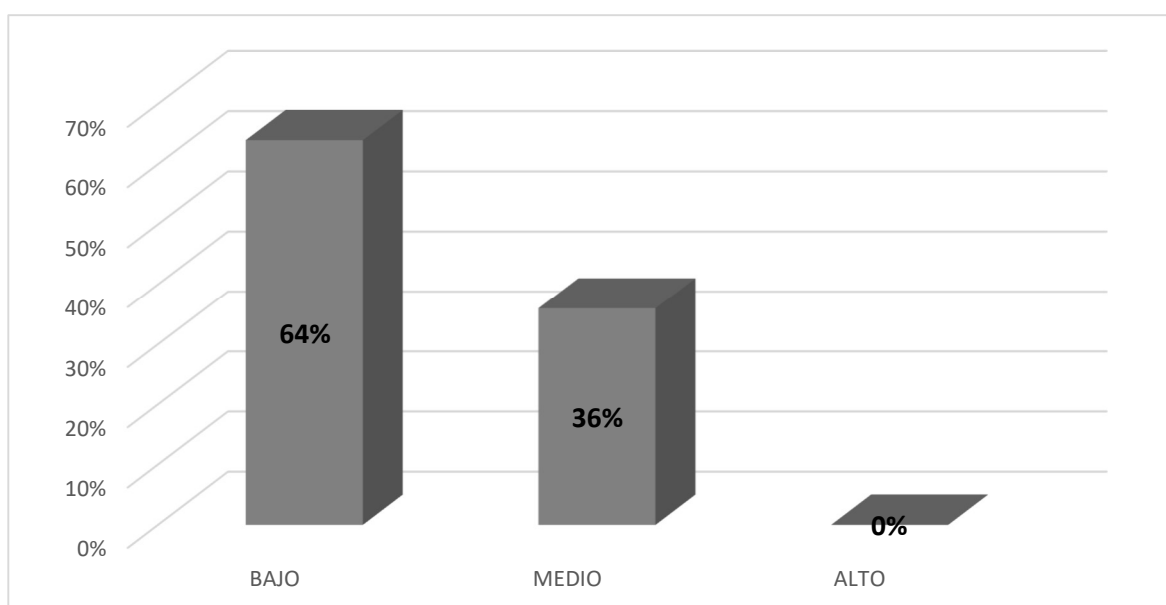
Descripción: En la tabla e Ilustración 2, se puede observar que del 100% de los participantes, el 72% calificó como Bajo el nivel de la dimensión Factores Intrínsecos, el 28% Medio y el 0% Alto.

Tabla 3. Resultado Descriptivo de la Variable Motivación Laboral

Niveles	f	%
BAJO	16	64%
MEDIO	9	36%
ALTO	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Ilustración 3. Resultado Descriptivo de la Variable Motivación Laboral



Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Descripción: En la tabla e Ilustración 3, se puede observar que del 100% de los participantes, el 64% calificó como Bajo el nivel de la variable Motivación Laboral, el 36% Medio y el 0% Alto.

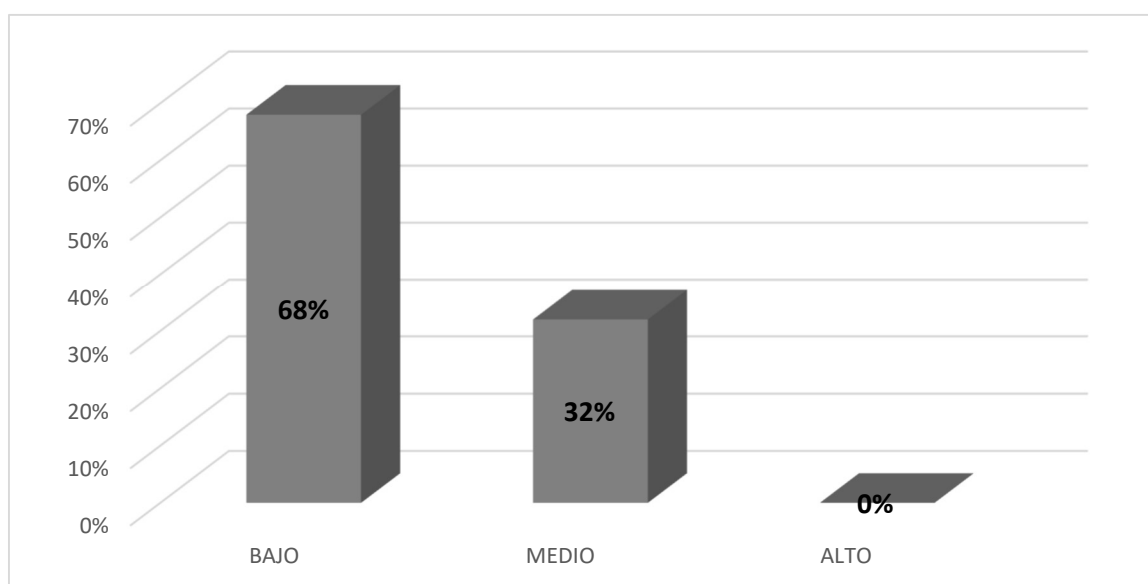
Objetivo Específico N.02. Identificar cómo es el nivel de Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022.

Tabla 4. Resultado Descriptivo de la Dimensión Desempeño Laboral

Niveles	f	%
BAJO	17	68%
MEDIO	8	32%
ALTO	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Ilustración 4. Resultado Descriptivo de la Dimensión Desempeño Laboral



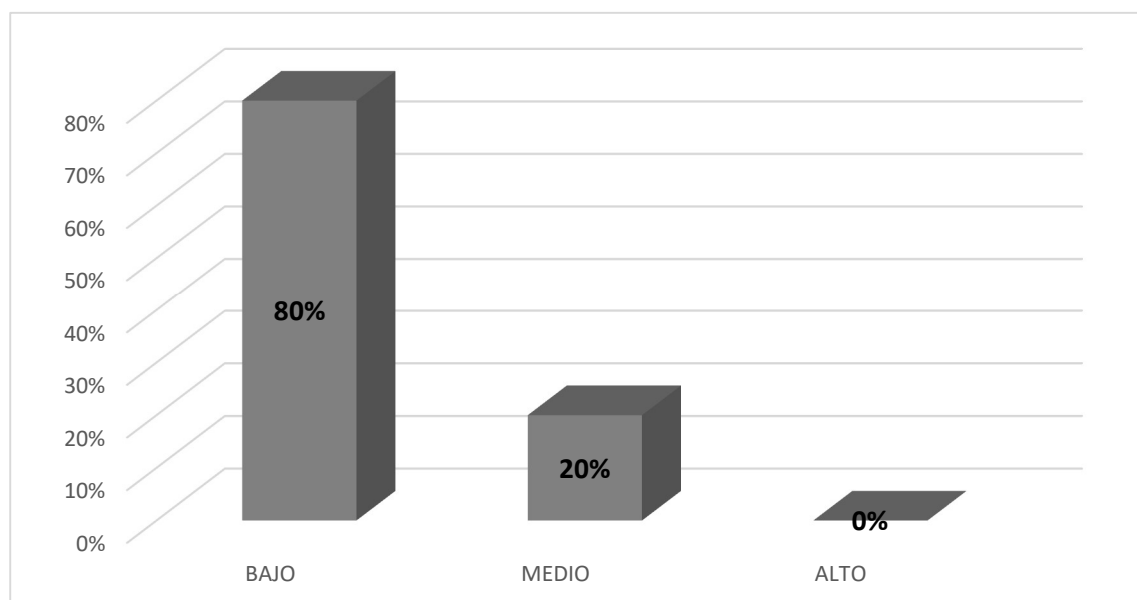
Descripción: En la tabla e Ilustración 4, se puede observar que del 100% de los participantes, el 68% calificó como Bajo el nivel de la dimensión Desempeño Laboral, el 32% Medio y el 0% Alto.

Tabla 5. Resultado Descriptivo de la Dimensión Civismo

Niveles	f	%
BAJO	20	80%
MEDIO	5	20%
ALTO	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Ilustración 5. Resultado Descriptivo de la Dimensión Civismo



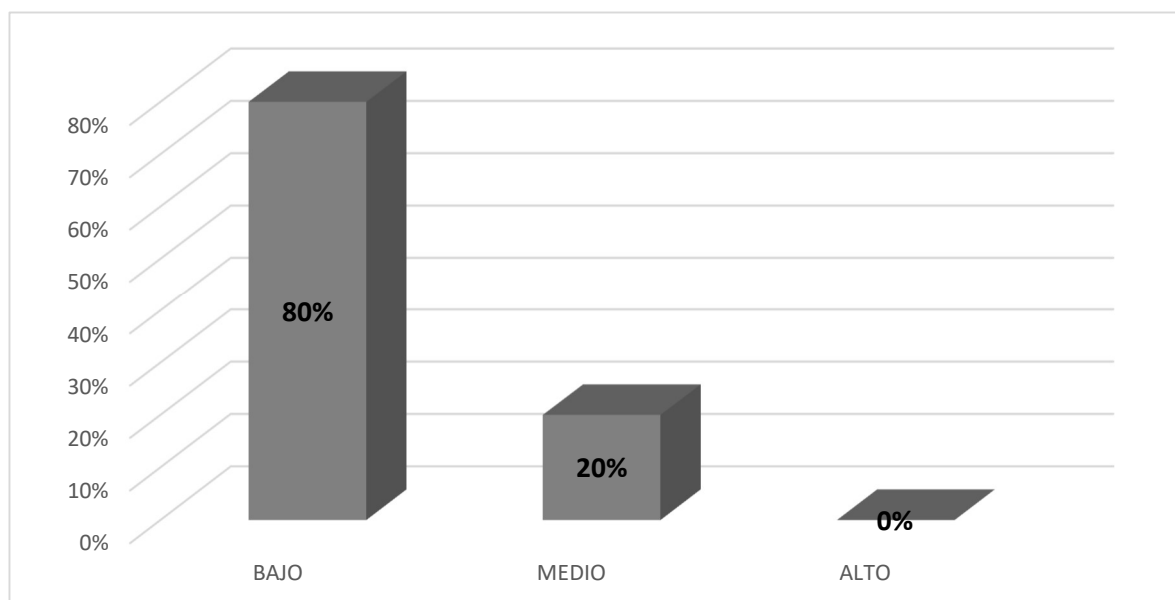
Descripción: En la tabla e Ilustración 5, se puede observar que del 100% de los participantes, el 80% calificó como Bajo el nivel de la dimensión Civismo, el 20% Medio y el 0% Alto.

Tabla 6. Resultado Descriptivo de la Dimensión Evaluación del Desempeño

Niveles	f	%
BAJO	20	80%
MEDIO	5	20%
ALTO	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Ilustración 6. Resultado Descriptivo de la Dimensión Evaluación del Desempeño



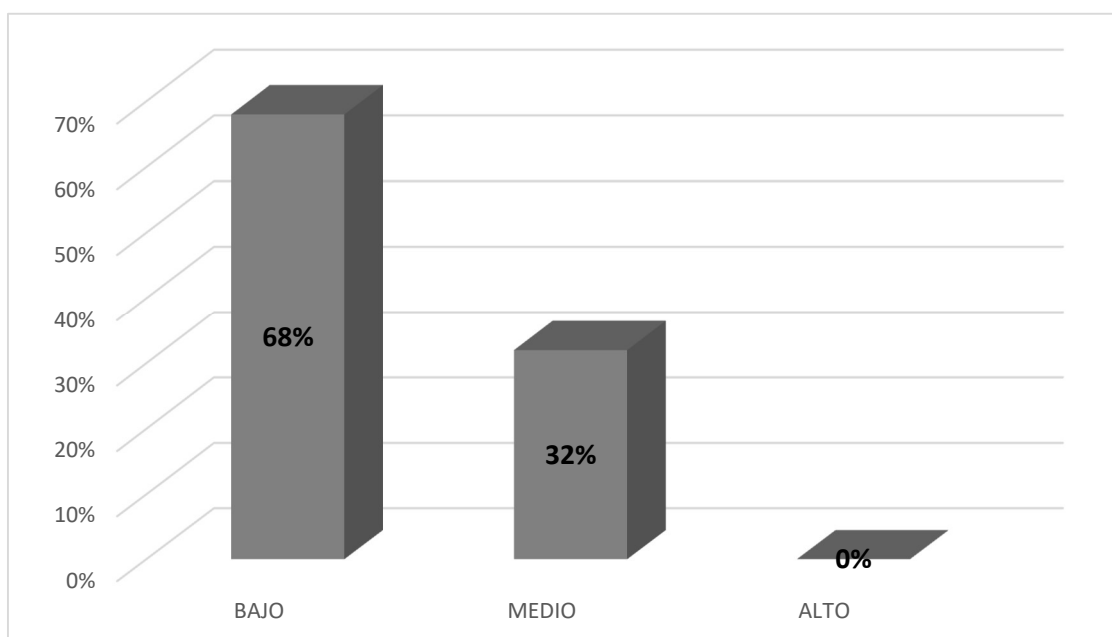
Descripción: En la tabla e Ilustración 6, se puede observar que del 100% de los participantes, el 80% calificó como Bajo el nivel de la dimensión Evaluación del Desempeño, el 20% Medio y el 0% Alto.

Tabla 7. Resultado Descriptivo de la Variable Desempeño Laboral

Niveles	f	%
BAJO	17	68%
MEDIO	8	32%
ALTO	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Ilustración 7. Resultado Descriptivo de la Variable Desempeño Laboral



Descripción: En la tabla e Ilustración 7, se puede observar que del 100% de los participantes, el 68% calificó como Bajo el nivel de variable Desempeño Laboral, el 32% Medio y el 0% Alto.

4.2. Análisis Inferencial

Objetivo Específico N.03. Analizar cómo se relacionan las dimensiones de la variable Motivación laboral y la variable Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 8. Prueba de normalidad de las Variables y Dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sum_d1_v1	,140	25	,200*	,951	25	,270
Sum_d2_v1	,174	25	,049	,893	25	,013
Sum_V1	,152	25	,137	,936	25	,122
Sum_V2	,122	25	,200*	,943	25	,171
Sum_d1_v2	,138	25	,200*	,951	25	,270
Sum_d2_v2	,230	25	,001	,936	25	,120
Sum_d3_v2	,135	25	,200*	,913	25	,035

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Descripción: En la tabla 8 se puede observar la prueba de normalidad de las variables y dimensiones en estudio; como la población es menor a 50, entonces se toma en consideración la prueba de Shapiro-Wilk. Así mismo se observa que ambas variables, siguen una distribución normal puesto que el p-valor es >0.05 , por lo tanto, para medir el grado de asociación de las variables estudiadas se utilizará el coeficiente Pearson.

4.2.2. Contrastación de la Hipótesis General

Hipótesis Alternativa, Ha: La Motivación laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022

Hipótesis Nula, H0: La Motivación laboral no se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022

Tabla 9. Relación: Var. Motivación Laboral y Var. Desempeño Laboral

		Motivación. Laboral	Desempeño Laboral
Motivación. Laboral	Correlación de Pearson	1	,928**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,928**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Descripción: En la tabla 9 se observa que existe correlación entre ambas variables, cuyo valor de correlación de Rho de Spearman es 0.928, tratándose de una **correlación positiva perfecta** (Montes et al., 2021) y una Sig. (Bilateral) = **0.00**, y por ser <0.05 , **es significativa**; por lo tanto se acepta la hipótesis general alternativa, Ha: La Motivación laboral se relaciona con el Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, rechazando la hipótesis nula.

4.2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica

Hipótesis Alternativa, Ha Las dimensiones de la variable Motivación laboral y la variable Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, se relacionan significativamente.

Hipótesis Nula, H0: Las dimensiones de la variable Motivación laboral y la variable Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, no se relacionan significativamente.

Tabla 10. *Relación de las dimensiones de la Var. Motivación Laboral y Var. Desempeño Laboral*

		Factores Extrínsecos	Factores Intrínsecos	Desempeño Laboral
Sum_d1_v1 Factores Extrínsecos	Correlación de Pearson	1	,891**	,833**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	25	25	25
Sum_d2_v1 Factores Intrínsecos	Correlación de Pearson	,891**	1	,969**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	25	25	25
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,833**	,969**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	25	25	25

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

Descripción: En la tabla 10 se observa que, existe correlación entre la dimensión Factores Extrínsecos y la variable Desempeño Laboral, evidenciando que el valor de correlación de Rho de Spearman es 0.833, tratándose de una correlación positiva muy fuerte (Montes et al., 2021) y una Sig. (Bilateral) = 0.000, siendo <0.05, por lo tanto, es significativa. Se observa también que, existe correlación entre la dimensión Factores Intrínsecos y la variable Desempeño Laboral, evidenciando que el valor de correlación de Rho de Spearman es 0.969, tratándose de una correlación positiva perfecta (Montes et al., 2021) y una Sig. (Bilateral) = 0.000, siendo <0.05,

por lo tanto, es significativa, siendo esta dimensión la que presenta un mayor grado de correlación, en un 97%.

4.3. Análisis y Discusión de los Resultados:

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, Determinar cómo se relaciona la Motivación laboral y el Desempeño laboral de los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, observándose en la **Tabla 9**, que existe correlación entre la dimensión Factores Extrínsecos y la variable Desempeño Laboral, evidenciando que el valor de correlación de Rho de Spearman es 0.833, tratándose de una correlación positiva muy fuerte (Montes et al., 2021) y una Sig. (Bilateral) = 0.000, siendo <0.05 , por lo tanto, es significativa. Se observa también que, existe correlación entre la dimensión Factores Intrínsecos y la variable Desempeño Laboral, evidenciando que el valor de correlación de Rho de Spearman es 0.969, tratándose de una correlación positiva perfecta (Montes et al., 2021) y una Sig. (Bilateral) = 0.000, siendo <0.05 , por lo tanto, es significativa, siendo esta dimensión la que presenta un mayor grado de correlación, en un 97%, coincidiendo los resultados de la investigación con la de **Bayser (2023)**, cuyo objetivo fue Explicar cómo la motivación y el rendimiento laboral se relacionan en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, investigación de metodología observacional, de nivel descriptivo y corte transversal; encontrándose que existe una correlación estadísticamente significativa positiva entre la motivación general y las tres dimensiones del desempeño profesional. De igual manera concuerda con lo encontrado por Rodríguez (2020), cuyo propósito de la investigación fue, Identificar la relación entre las variables Motivación y productividad en la empresa TSR company. De metodología tipo aplicada de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. Encontrándose que el grado de significancia entre ambas variables de estudio es de $p=0.00$ y el índice de correlación 0.958. Concluyéndose que, si la empresa decidirá desarrollar estrategias innovadoras en motivación podría obtener mejores resultados en productividad. Así mismo coincide con lo investigado por Armas (2021), en su estudio que tuvo por finalidad Determinar en qué medida se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal del Ministerio Público de la provincia de Cajabamba, 2020, tratándose de una investigación de enfoque

cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional, encontrándose como resultado que, entre ambas variables existe Rho de Spearman de 0.728 y una significancia de 0.000. Concluyendo que, existe una conexión directa, media y significativa entre la motivación y el rendimiento laboral de los empleados del Ministerio Público de la provincia de Cajabamba en 2020.

Para el objetivo específico 1, Diagnosticar cómo es el nivel de Motivación laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, se puede observar que, el 64% de los empleados opinan que, es de nivel Bajo, el 36% Medio y el 0% de nivel Alto, tal como se muestra en la **Tabla 3 e Ilustración 3**; resultados que coinciden con la investigación de Cedrón (2020), cuya investigación donde la finalidad fue Identificar la relación entre la Motivación y el Desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en el tiempo COVID-19. Investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, donde se conoció que, la motivación laboral fue predominantemente Baja con un 50,9%, y el desempeño laboral también fue Bajo con el 60,4%, así como las capacidades cognitivas, afectivas y psicomotoras, inherentes al desempeño laboral, son mayoritariamente Bajas (49,1%, 50,0% y 64,2% respectivamente). Se concluyó que la motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus dimensiones como las capacidades cognitivas, afectivas y psicomotoras, en el personal de la Gerencia Regional de salud La Libertad, en tiempos del COVID-19.

Para el objetivo específico 2, Identificar cómo es el nivel de Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, se puede observar que observándose que, el 68% de los empleados opinan que, es de nivel Bajo, el 32% Medio y el 0% de nivel Alto, tal como se muestra en la **Tabla 7 e Ilustración 7**; coincidiendo dichos resultados con los encontrados en la investigación de Alcalde (2023), en su estudio cuyo objetivo fue Conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de dulces tradicionales, Lambayeque 2023. De metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño

no experimental y de nivel correlacional. Encontrándose como resultados descriptivos, que el 30% de trabajadores de la empresa presentó un desempeño laboral inadecuado, exhibiendo a su vez un bajo nivel en la motivación.

Para el objetivo específico 3, Analizar cómo se relacionan las dimensiones de la variable Motivación laboral y la variable Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, se puede observar en la **Tabla 10**, que existe correlación significativa entre la dimensión Factores Extrínsecos y la variable Desempeño Laboral, tratándose de una correlación positiva muy fuerte así mismo existe correlación significativa entre la dimensión Factores Intrínsecos y la variable Desempeño Laboral, tratándose de una correlación positiva perfecta, siendo ésta dimensión la que presenta un mayor grado de correlación, en un 97%, concluyéndose que, ambas variables tienen una asociación directa; por lo que, si se presentan mejoras en la variable Motivación laboral, también se mostraran progreso en la variable Desempeño laboral, coincidiendo con los resultados de la investigación de Boulanger (2022), en su investigación la cual tuvo por finalidad Identificar la relación entre motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad de Lambayeque. La metodología de estudio fue es de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. Encontrándose que, la motivación de los colaboradores fue de nivel bajo y el desempeño laboral de la misma manera, en un nivel bajo; se conoció también que existe relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre motivación extrínseca e intrínseca y el desempeño laboral ($Rho=,410$; $p<.05$) y ($Rho=,808$; $p<.05$). Concluyéndose que, existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre motivación laboral y el desempeño laboral ($Rho=,623$; $p<.05$), lo que indica que cuando la organización mantiene estímulos positivos internos y externos en su equipo de trabajo, mejor será su desempeño en las actividades asignadas.

V. CONCLUSIONES

- Se diagnosticó el nivel de Motivación laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022., observándose que, el 64% de los empleados opinan que, es de nivel Bajo, el 36% Medio y el 0% de nivel Alto, tal como se muestra en la **Tabla 3 e Ilustración 3**; esto debido a que los trabajadores han percibido serios inconvenientes en cuanto a los indicadores de las dimensiones Factores extrínsecos y factores intrínsecos de la motivación laboral.
- Se identificó el nivel de Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022., observándose que, el 68% de los empleados opinan que, es de nivel Bajo, el 32% Medio y el 0% de nivel Alto, tal como se muestra en la **Tabla 7 e Ilustración 7 Ilustración 3**; reportando un alto porcentaje de disconformidad, esto debido a que los trabajadores han visto afectado su rendimiento y ambiente de trabajo.
- Se analizó como se relacionan las dimensiones de la variable Motivación laboral y la variable Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, observándose que existe correlación significativa entre la dimensión Factores Extrínsecos y la variable Desempeño Laboral, tratándose de una correlación positiva muy fuerte así mismo existe correlación significativa entre la dimensión Factores Intrínsecos y la variable Desempeño Laboral, tratándose de una correlación positiva perfecta, siendo ésta dimensión la que presenta un mayor grado de correlación, en un 97%, concluyéndose que, ambas variables tienen una asociación directa; por lo que, si se presentan mejoras en la variable Motivación laboral, también se mostraran progreso en la variable Desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- Al gerente general, Establecer planes, programas de motivación laboral con estrategias efectivas de manera proactiva y consistente, Promover un ambiente de trabajo positivo y productivo para todos; Fomentar el trabajo en equipo, Buen liderazgo, Comunicación efectiva; Capacitaciones al personal; Ofrecer incentivos y beneficios entre otros.
- Al gerente general, Establecer expectativas claras, donde los empleados comprendan claramente cuáles son sus responsabilidades, objetivos y posibilidades de desempeño; Ofrecer retroalimentación constructiva; Incentivar el desempeño; Facilitar recursos y herramientas; Proporcionar apoyo y orientación; Dar seguimiento al progreso de los empleados y Evaluar regularmente su desempeño para identificar cualquier área que aún necesite mejorar.
- Al gerente general, tomar en cuenta que en la empresa ambas variables se relacionan significativamente, por lo tanto, se recomienda Desarrollar estrategias innovadoras en motivación con lo cual se podría obtener mejores resultados en el desempeño laboral, lo que indica que cuando la organización mantiene estímulos positivos internos y externos en su equipo de trabajo, mejorará su desempeño en las actividades asignadas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, R. A. (2023). Motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de dulces tradicionales, Lambayeque 2023. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123839>
- Armas, (2021). Motivación y desempeño laboral del personal del Ministerio Público de Cajabamba, 2020 [Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8861>
- Asiamah, N., Mensah, H., & Oteng-Abayie, E. (16 de JUNIO de 2017). Scientific Research. Obtenido de General, Target, and Accessible Population: Demystifying the Concepts for Effective Sampling: <https://nsuworks.nova.edu/tqr/>
- Atmowardoyo, H. (2018). Journal of Language Teaching and Research. Obtenido de Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R & D: <http://dx.doi.org/10.17507/jltr.0901.25>
- Bautista C, R., Cienfuegos F, R., & Aguilar P, E. (2020). El Desempeño Laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación-Valor Agregado. Obtenido de Revista de Investigación-Valor Agregado: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bayser, S. E. (2023). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Salud, Ciencia y Tecnología, 2(1). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=109077>
- Boulanger, C. D. M. (2022). Motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad de Lambayeque. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78174>
- Brazzolotto, S. (22 de Dic de 2023). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones. Obtenido de <https://bdigital.uncu.edu.ar/5289>
- Burga V, Guisela, & Wiesse E, Sandra J. (2018). Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región

- Lambayeque . Motupe: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USat.
- Cadena, E. K. (2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. Pichincha: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c76087df-44aa-4bcf-9a4b-ee0195c81d5b/content>
- Caldas U, Katuska G, & Villanueva A, María L. (2020). Motivación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transporte Cruz del Sur de Javier Prado Cargo. Lima: Universidad César Vallejo, Lima - Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54011>
- Cedron, Y. Y. (2020). Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48403>
- Chiavenato, Idalberto. (2020). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw.Hill Interamericana.
- Economía y Negocios. (2023). Enciclopedia Humanidades. Obtenido de Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/motivacion-laboral/>
- Granados, L. M. (2020). Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I EsSalud "Víctor Soles García" de Virú, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47589>
- Gupta, R. (24 de Octubre de 2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística en investigación científica. Obtenido de Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística en investigación científica.: <https://www.redalyc.org/journal/5709/570962992015/html/>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. México: McGraw Hill Interamericana Education. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Kelley-Quon , L., Keane , O., & Llally , K. (12 de April de 2023). USC HEALTH SCIENCIAS PROFILES. Obtenido de A Researching Networking Tool: <https://profiles.sc-ctsi.org/lorraine.kelley-quon>

- Lizbetinová, Lenka;, Hitka, Milos;, & Sovset, Radovan. (2021). Motivational preferences within job positions are different: empirical study from the Czech Transport Logistics Enterprise. *Economic Research - Ekonomska Istrazivanja*, 34. Obtenido de *Economic Research - Ekonomska Istrazivanja*.
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1).
doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Montalvo P, Y. (2020). Montalvo y Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de construcción en la Región Lambayeque. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9864>
- Montalvo, P., & Sandy, Y. (2020). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de construcción en la región Lambayeque. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9864>
- Pursell, S. (2021). Motivación Laboral: Definición y Estrategias. HUBSPOT: Marketing. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/7-trucos-para-estimular-tu-motivacion>
- Robbins, S., & Judge, T. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice Hall. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Rodríguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Mloreno, R. y Montalvo, J. (2020). Diagnosis of the impact of work motivation as a means of increasing productivity. Case study: TSR company of Saltillo, Coahuila, Mexico. *Espacios*, 41(43).
doi:<http://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>
- Sánchez C, José J. (2016). Influencia de la motivación en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Induamerica Servicios Logísticos S.A.C. Chiclayo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <oai:dspace.unitru.edu.pe:UNITRU/8923>

- Santa Cruz G, G., & Marín T, T. (2022). Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa J&J Transportes y Soluciones Integrales SAC. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104259>
- Sánchez, I.J. (2020). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sum, M.. (2015). Motivación y Desempeño Laboral. Guatemala: Universidad de Quetzaltenango.
- Tejedor, J. (2017). Clima Laboral y Motivación. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Torres O, J., & Quijaite F, P. (2019). Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Empresa de Transporte Leonel SAC - Santa Anita. Santa Anita: Univesidad María Auxiliadora - Lima. Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/197>
- Veiga, N., Otero, L., & Torres , J. (01 de Diciembre de 2020). Reflections on the use of inferential statistics in data analysis during a didactic research. Obtenido de Reflections on the use of inferential statistics in data analysis during a didactic research: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-01262020000200094
- Velásquez, A. (22 de Diciembre de 2023). Investigación Correlacional. Obtenido de Investigación Correlacional: http://metodologiainter.weebly.com/uploads/1/9/2/6/19268119/investigacion_correlacional.pdf
- Villasís-Keever, M., Márquez González, H., Zurita Cruz, J., Miranda Novales, G., & Escamilla Núñez, A. (6 de Diciembre de 2018). Revista Alergia México. Obtenido de Metodología de la Investigación: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902018000400414

Xiaofeng, W., & Zhenshun , C. (12 de Marzo de 2020). CHEST Journal. Obtenido de Cross-Sectional Studies/: <https://doi.org/10.1016/j.chest.2020.03.012>

ANEXOS:

Anexo 01: Declaración de Autenticidad de Autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE AUTOR

YO, **REYSER BRAYAN REYES FERNÁNDEZ**, Bachiller de la Escuela profesional de Administración y Finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con **DNI N° 72217939**.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico de tesis titulada «Motivación laboral y Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022», constituye la memoria que presenta el bachiller: **REYES FERNÁNDEZ REYSER BRAYAN**, para la obtención del Título Universitario de Licenciado en Administración y Finanzas, ha sido realizada en la Universidad Particular De Chiclayo bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Chiclayo, a los veintitrés días del mes de diciembre del 2023



Reyes Fernández Reyser Brayan
DNI N° 72217939

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD ASESORA



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ**, asesor (a) con DNI 40561024, del Programa/Escuela de **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: **“Motivación laboral y Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022”**; presentado por el, **Bach. Reyser Brayan Reyes Fernández**, con DNI. 72217939

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 05 de junio del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Weiky Nelly J. Carpio Vásquez", written over a horizontal line.

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN UDCH

Anexo 03: Autorización de la empresa para aplicar el Instrumento

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”.

Chiclayo 15 de junio del 2023.

**Sr. HENRY URDAY TUESTA CIEZA
GERENTE GENERAL.
JT AMAZON CARGO EIRL**

**ASUNTO: CARTA DE CONSENTIMIENTO DE USO DE
DATOS E INFORMACION.**

Por medio de la presente, yo, **HENRY URDAY TUESTA CIEZA** con **DNI N° 45748229**, **OTORGO LA PRESENTE CARTA DE CONSENTIMIENTO** para el uso de datos de la Empresa **JT AMAZON CARGO EIRL** en la elaboración de la Tesis denominada **“MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES, EMPRESA JT AMAZON CARGO EIRL; CHICLAYO 2022”**, así mismo el material escrito para fines de la investigación que se encuentra realizando el Bachiller **REYSER BRAYAN REYES FERNANDEZ** perteneciente a la **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO** de la escuela de **ADMINISTRACION Y FINAZAS**.

Este tipo de datos y la información que pueda resultar de esta investigación únicamente serán utilizados para los fines de la investigación científica realizada por el interesado. Todos los datos que fueron vertidos a través del estudio tendrán mi consentimiento para ser usados únicamente a partir de la fecha de la presente carta y con una vigencia de 4 (cuatro) meses posteriores a la misma.

Atentamente.

JT AMAZON CARGO E.I.R.L.


Lic. Adm/ Henry Tuesta Cieza
GERENTE

Anexo 04: Consentimiento Informado



Consentimiento Informado

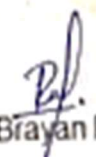
Chiclayo 04 de abril del 2023

A continuación, se le presenta un cuestionario el cual tiene la finalidad de recabar sus respuestas para conocer más acerca sobre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo - 2022. Dicha información que usted proporcione servirá valiosamente al desarrollo de un proyecto de investigación que aborda dicho tema.

Su participación es totalmente voluntaria y la información que usted brinde será tratada de manera confidencial respetando el anonimato de sus datos, haciendo uso de éstos únicamente para fines de investigación y/o académicos.

Si tiene alguna duda con respecto a las preguntas puede hacerlas en el momento de la aplicación y en el caso de que quiera conocer más acerca del uso de la información para el desarrollo del proyecto de investigación puede comunicarse con, el encargado de investigación.

Si está de acuerdo en participar, proporcione por favor su nombre y firma en el apartado de abajo, recordándole que se respeta su derecho a negar o retirarse, respetando su participación voluntaria.


Bach. Reyser Brayan Reyes Fernández
Investigador

Anexo 05: Instrumento de Investigación

Cuestionario

I.- Datos generales:

Fecha: Hora: Edad:

II.- Instrucciones:

Estimado participante se le solicita leer atentamente cada ítem y contestar con sinceridad y objetividad. Los datos capturados serán utilizados para una investigación científica; cuyo objetivo general es **Determinar cómo se relaciona la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022.** Por lo tanto; usted autoriza participar de manera voluntaria para el recojo de los datos y que éstos sean estudiados de manera confidencial. A continuación, Marque con una cruz la opción que corresponda de acuerdo con la siguiente escala.

Escala de Respuestas:

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
VARIABLE: MOTIVACION LABORAL						
Dimensión 1: Factores Extrínsecos						
1	Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta					
2	Me brindan la facilidad de realizar mi trabajo de acuerdo a mi criterio					
3	EL sueldo que recibo cubre mis necesidades familiares y personales					
4	Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación de mis funciones y coordinación con los colaboradores					
5	Considero que la empresa me proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de mi trabajo					
6	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad en mi trabajo					
7	Siento que la empresa tiene un buen plan de línea de carrera					
8	El trabajo que realizo tiene un alto nivel de importancia					
9	Me siento motivado por los resultados que logro en mi trabajo					
10	Me encuentro satisfecho por el apoyo que recibo de parte de mi jefe, cuando se presentan problemas en el trabajo.					
11	La distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómodo y eficientemente.					
Dimensión 2: Factores Intrínsecos						
12	La empresa me capacita para desarrollar mejor mi trabajo					
13	Recibo críticas constructivas sobre mi trabajo para mejorar					
14	Me siento recompensado económicamente por mi rendimiento en el trabajo					
15	Me motiva que mi jefe me felicite por realizar de manera correcta mi trabajo					

16	La empresa me permite actuar con autonomía y libertad						
17	Me siento con la capacidad suficiente para asumir algún cargo de mayor jerarquía						
18	Considero que la remuneración que recibo está de acuerdo al trabajo que realizo						
19	La empresa presta condiciones de seguridad para realizar mi trabajo						
20	Recibo premios y/o incentivos por parte de la empresa						
21	El trabajo que realizo me permite adquirir nuevos conocimientos y progresar						
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión 1: Desempeño de Tareas							
1	Atiendo con respeto y diligentemente a los clientes de la empresa						
2	Cumplo con las tareas asignadas en los horarios previstos.						
3	Conozco mis responsabilidades, como trabajador de la empresa.						
4	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.						
5	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.						
6	El laborar para la empresa es de mi satisfacción personal.						
7	Me siento parte de un equipo de trabajo en el área.						
8	El clima laboral que se maneja en la empresa es agradable e idóneo para mí.						
Dimensión 2: Civismo							
9	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente						
10	Recibo información de mi productividad en el trabajo.						
11	Tengo conocimiento del reglamento interno de trabajo de la empresa						
12	Estoy conforme con los horarios de trabajo dados por la empresa.						
13	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.						
14	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí						
Dimensión 3: Evaluación del desempeño							
15	Conozco los objetivos de su puesto de trabajo y los aplico en mis funciones.						
16	Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas						
17	Percibo que la equidad y justicia es igual para todos.						
18	Analizo los resultados cuando no son positivos						
19	Entre el personal de la empresa existe una comunicación fluida						
20	La empresa cumple con los parámetros que se mencionó en el contrato.						
21	Me identifico con la misión, visión y valores de la empresa						
22	A mi parecer como se logran los resultados personales y los esperados en el área.						
23	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente						

Nota: Instrumento tomado de Sánchez (2020).

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 06: Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
Y FINANZAS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Sebastián Ramón Llontop DNI N° 16628148
- 1.2. **Institución donde labora:** Universidad Particular de Chiclayo
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de la evaluación:**
- 1.4. **Autor del instrumento:**
Reyser Brayan Reyes Fernandez.
- 1.5. **Título de la investigación:**
Motivación laboral y Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL, Chiclayo 2022.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.


Dr. CPC Sebastián Ramón Llontop
MAT. 2198

ÍTEMES	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41-80)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado		90	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables		90	
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables		90	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			95
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación		90	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			95
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones		90	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación		90	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE A SU INVESTIGACION

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91.87


 Dr. CPC Sebastián Andrés Jara
 MAT. 2188



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
Y FINANZAS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres TAMAYO PALACIOS, María Sofía
DNI N° 33342046
- 1.2. Institución donde labora: IESPP SCJ - CHICLAYO
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:
- 1.4. Autor del instrumento:
Reyser Brayan Reyes Fernandez.
- 1.5. Título de la investigación:
Motivación laboral y Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.


Dra. María Sofía Tamayo Palacios

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables		90	
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			93
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			96
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación		90	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			92
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			93
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación			95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: _____
Apto para Ser aplicado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92.33%


 Dra. María Sofía Tamayo Peláez



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
Y FINANZAS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Orosco Nunton Victor German
DNI N°:45407171
- 1.2. **Institución donde labora:** LUJASU SAC
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de la evaluación:**
- 1.4. **Autor del instrumento:**
Reyser Brayan Reyes Fernandez.
- 1.5. **Título de la investigación:**
Motivación laboral y Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT
Amazon Cargo EIRL: Chiclayo 2022.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 - 40: DEFICIENTE; 41 - 90: REGULAR y 91 - 100: EXCELENTE.

MBA. VÍCTOR GERMAN OROSCO NUNTON
CLAD - N°33523

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado		85	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			95
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables		90	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación		85	
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación		90	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento		90	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE A LA INVESTIGACIÓN

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91.11

MBA. VÍCTOR GERMAN OROSCO NUNTON
CLAD - N°33523

Anexo 07: Análisis de Alfa de Cronbach

Confiabilidad

Fiabilidad del cuestionario Motivación Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.7147571	21

Fiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8483047	23

Descripción: En el Anexo 7, se muestra el análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach de las dos variables de estudio, aplicado a un grupo piloto con características homogéneas a la población de la investigación. Motivación laboral con un valor de 0.71 y Desempeño laboral con un valor de 0.8; como se puede apreciar ambos valores es mayor a 0.70, por lo tanto el instrumento empleado es confiable.

Anexo 08: Matriz de Consistencia

PROBLEMA INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	POBLACION DE ESTUDIO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona la Motivación laboral y el Desempeño laboral de los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022?.</p> <p>Probl. Específicos</p> <p>1. ¿Cómo es el nivel de Motivación laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022?</p> <p>2. ¿Cómo es el nivel de Desempeño laboral en los trabajadores, de la</p>	<p>Ob. General</p> <p>Determinar cómo se relaciona la Motivación laboral y el Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Diagnosticar cómo es el nivel de Motivación laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022</p> <p>2. Identificar cómo es el nivel de Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Ha: La Motivación laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022</p> <p>H0: La Motivación laboral, no se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores, empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1) El nivel de Motivación laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, es Baja.</p>	<p>Tipo Básica.</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Nivel Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño de investigación. No Experimental,</p> <p>Corte Transversal</p>	<p>25 trabajadores de la Empresa JT Amazon Cargo EIRL de la Ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

<p>empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022?</p>	<p>Cargo EIRL; Chiclayo 2022</p>	<p>2) El nivel de Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, es Baja</p>
<p>3. ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la variable Motivación laboral con la variable Desempeño Laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022?</p>	<p>3. Analizar cómo se relacionan las dimensiones de la variable Motivación laboral y la variable Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022</p>	<p>3) Las dimensiones de la variable Motivación laboral y la variable Desempeño laboral en los trabajadores, de la empresa JT Amazon Cargo EIRL; Chiclayo 2022, se relacionan significativamente.</p>

Anexo 09: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Motivación laboral	Es uno de los impulsos más grandes que los empleados tienen y éste genera muchos beneficios para las empresas, porque del buen rendimiento de los colaboradores se debe el éxito de las compañías. (Pursell, 2021)	La variable motivación laboral se define operativamente mediante 21 ítems, divididos en: Factores Extrínsecos (11) Factores Intrínsecos (10)	Factores Extrínsecos	Salario	1 – 11	Escala de Likert
				Seguridad Laboral		
				Contenido del trabajo		
				Relaciones humanas		
				Condiciones Físicas del Trabajo		
			Factores Intrínsecos	Realización	12 – 21	
				Reconocimiento		
				Progreso Profesional		
Responsabilidad						
Desempeño o laboral	Se refiere a la calidad del trabajo que cada persona realiza en su tarea encomendada durante un periodo de tiempo dado, asegurándose de lograr los objetivos propuestos, además de ver su desenvolvimiento en las relaciones con sus colegas, clientes y superiores, y su	La variable desempeño laboral se define operativamente mediante 23 ítems, divididos en: Desempeño de tareas (08) Civismo (06)	Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo asignado • Remuneración • Avance en posiciones jerárquicas • Reconocimiento y participación 	1 – 08	Escala de Likert.
			Civismo	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los objetivos • Práctica de valores • Metas y objetivos de manera participativa. 	09 – 14	

	manera de resolver los problemas. (Brazzotto, 2023)	Evaluación del desempeño (09)	Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones y responsabilidades • Reconocimiento de Errores y Oportunidades para aprender • Esfuerzos por ser los mejores en todo. • Identificación con la misión y visión de la empresa. 	15 – 23	
--	---	-------------------------------	--------------------------	--	---------	--

