

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en
colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP – Juliaca 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Bach. Rosmery Blanca Apaza Sanca

Asesor

Dante Ortiz Guillen

Juliaca, diciembre del 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Dante Ortiz Guillen, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores Del Banco de Crédito Del Perú BCP – Juliaca 2019" constituye la memoria que presenta la Bachiller Rosmery Blanca Apaza Sanca del candidato para aspirar al título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca departamento de Puno, a los once días del mes de diciembre del año dos mil diecinueve.



Dante Ortiz Guillen
DNI N° 29562729



039

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los once día(s) del mes de diciembre del año 2019, siendo las 17:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Lc. Amad Vargas Huarties, el secretario: Lc. Kukulio Ana Coaquira Puma y los demás miembros: Lc. Ruth Gladys Choque Pilo, Lc. Julio Samuel Torres Miranda y el asesor Lc. Donato Ortiz Guillan con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP - Juliaca 2019" de el(los)/a(las) Bachiller(es): a) Apaza Sanca Rosmery Blanca b)

conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales (Nombre del Título Profesional)

con mención en _____

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/a(las) candidato(a)s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Apaza Sanca Rosmery Blanca

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Candidato (b): _____

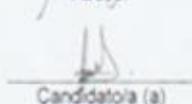
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

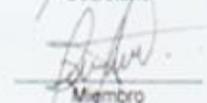

Presidente

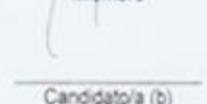

Asesor


Candidato/a (a)


Miembro


Secretario


Miembro


Candidato/a (b)

Dedicatoria

Doy gracias Dios, por iluminar mi caminar y bendecirme todos los días. Logrando tener conocimientos dentro de la Universidad Peruana Unión. Y en honor a mis queridos padres Narciso Apaza Zapana y Ignacia Sanca Ccalla y hermanas, por el apoyo que me brindaron incondicionalmente y su motivación constante, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y son los principales protagonistas de este sueño alcanzado.

Agradecimiento

Primeramente, siempre doy gracias a Dios por permitirme estar en este mundo, y agradezco mucho por la ayuda de mis maestros en especial al profesor Oscar Mamani Benito, y a mi asesor Dante Ortiz Guillen y dictaminadores por ser mentores y guiarme en esta investigación que con sus ayuda y conocimientos fue posible realizar este proyecto. Mediante estos agradecimientos de tesis agradezco mucho a aquellos que realizaron aportes a esta investigación tesis.

Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de tablas	viii
Símbolos usados	x
Resumen.....	xi
Introducción.....	xiii
CAPITULO I	15
1. Planteamiento del problema	15
1.2. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.5. Presuposición filosófica	21
CAPITULO II.....	23
2. Marco Teórico.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.3. Antecedentes nacionales.....	24
2.2. Bases teóricas	28
2.5. Marco conceptual.....	38
2.6 Formulación de la hipótesis	40
2.6.1. Hipótesis general.....	40
2.6.2. Hipótesis específicos.....	40
2.6.2.2. Segunda hipótesis específica.....	40
CAPITULO III.....	41
3.5 Población y muestra	45
3.5.1 Población.....	45
3.5.2 Muestra.....	45
Criterios de exclusión:	46
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46

CAPÍTULO IV	50
4. Resultados y discusión	50
4.1 Resultados	50
4.2 Discusión de resultados	58
CAPITULO V	60
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1. Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones:	61
REFERENCIAS	62
ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable motivación y desempeño laboral	43
Tabla 2 Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	49
Tabla 3 Análisis sociodemográfico de la población de estudio.....	50
Tabla 4 Análisis descriptivo de las variables de estudio.	51
Tabla 5 Análisis descriptivo de las variables de estudio según sexo.....	52
Tabla 6 Análisis de normalidad según la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	52
Tabla 7 Análisis de correlación entre la variable desempeño laboral y la variable motivación	53
Tabla 8 Análisis de correlación entre la variable desempeño laboral y motivación intrínseca.....	54
Tabla 9 Análisis de correlación entre la variable desempeño laboral y motivación extrínseca.....	56
Tabla 10 Análisis de correlación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral incluida sus dimensiones	56
Tabla 11 Análisis de correlación entre la variable desempeño laboral y la variable motivación y sus dimensiones incluidas.....	57
Tabla 1 Matriz de consistencia.....	59
Tabla 2 Operacionalización de la variable motivación y desempeño laboral	60
Tabla 3 validación de Motivación.....	62
Tabla 4 validación de Desempeño laboral.....	62

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	66
Anexo 2 Operacionalización de la variable motivación y desempeño laboral	68
Anexo 3 Valicaciones de expertos.....	70
Anexo 4 Carta de autorización	71
Anexo 5 Validacion de encuesta del primer jurado	73
Anexo 6 Validacion de encuesta del segundo jurado.....	76
Anexo 7 Validacion de encuesta del tercer jurado.....	79
Anexo 8 Encuesta de desempeño laboral.....	82
Anexo 9 Encuesta de motivación	83

Símbolos usados

- ASBANC: Asociación de Bancos del Perú
- BCP: Banco de Crédito del Perú
- Staff: Aquellos que son asignados en una agencia establecida y tienen metas establecidas

Resumen

La finalidad de esta investigación es reconocer en qué medida la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia central de la ciudad de Juliaca 2019. Esta investigación posee un enfoque cuantitativo correspondiente al tipo de investigación correlacional causal.

Para recolectar los datos para este proyecto se hizo el uso de las encuestas, estas que fueron aplicadas a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia central de la ciudad de Juliaca 2019 a un total de 32 colaboradores de la entidad financiera. Fueron dos encuestas que se aplicaron el primer variable desempeño laboral que consta con 9 ítems distribuido en tres dimensiones (habilidades, comportamiento, resultados), y la segunda variable motivación que consta con 12 ítems distribuido en dos dimensiones (intrínsecas, extrínsecas).

Los resultados de las encuestas, alcanzados fueron examinados por el programa de **SPSS versión 22**, en tal sentido los valores obtenidos indican la existencia de correlación alta entre motivación y desempeño laboral ($Rho = ,805$), y la existencia de correlación alta entre desempeño laboral y la motivación intrínseca ($Rho = ,767$) en cuanto al desempeño laboral con la motivación extrínseca si existe relación muy alta ($Rho = ,816$).

Palabras clave: Motivación, Desempeño laboral.

Abstract

The objective of the present investigation was to identify to what extent the motivation influences the work performance of the employees of the Credit Bank of Peru of the central agency of the city of Juliaca 2019. This research has a quantitative approach corresponding to the type of research causal correlational.

For the collection of the information, the surveys were used, which were applied to the collaborators of the Credit Bank of Peru of the central agency of the city of Juliaca 2019 to a total of 32 collaborators of the financial entity. There were two surveys that applied the first job performance variable consisting of 9 items distributed in three dimensions (skills, behavior, results), and the second motivation variable consisting of 12 items distributed in two dimensions (intrinsic, extrinsic)

The results obtained were analyzed by the SPSS version 22, in this sense the values obtained indicate the existence of a high correlation between motivation and work performance ($Rho = ,805$), and the existence of a high correlation between work performance and intrinsic motivation ($Rho = ,767$) in terms of work performance with extrinsic motivation if there is a very high relationship ($Rho = ,816$).

Keywords: Motivation, Work performance

Introducción

En el desarrollo de la presente tesis, tiene como título “Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP – Juliaca 2019” la finalidad de esta investigación es ver si la motivación influye en el desempeño laboral, debido a que uno de sus inicios del BCP indica pasión por las metas de trabajar con compromiso y dedicación para exceder sus metas establecidas y sus resultados, y lograr su desarrollo profesional en el BCP.

Para realizar esta investigación se planteó como objetivo general, identificar en qué medida la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Juliaca año 2019. Así como también evidenciar en qué medida los factores de motivación intrínsecos e extrínsecos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Juliaca año 2019.

La presente tesis está dividida en cinco capítulos:

El capítulo I, se realizó la descripción de la realidad problemática, formulación problema general y específico, un objetivo general y dos específicos, para determinar la influencia de la variable motivación sobre la variable del desempeño laboral, justificación de la investigación y presuposición filosófica.

El capítulo II, se redacta el marco teórico abarca antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados al tema de motivación y desempeño laboral y también encontramos

las bases teóricas acerca de estas dos variables mencionadas que comprende concepto a base de diversos autores, formulación de la hipótesis general y específica.

En el capítulo III: se redacta la metodología de investigación, diseño de investigación, la operacionalización de variables, población y muestra del proyecto de tesis, técnica y encuesta de recopilación de los datos, proyecto de actuación de datos, análisis de datos.

En el capítulo IV: se realizó el procesamiento de los datos sobre las encuestas aplicadas a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca 2019, y discusión de resultados de acuerdo a los resultados del trabajo.

En el capítulo V: se redacta sobre las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a esta investigación realizada, referencias bibliográficas, y anexos.

CAPITULO I

1. Planteamiento del problema

1.2. Descripción de la realidad problemática

La motivación forma parte de la vida cotidiana de cada individuo sin distinción de raza ni género, está siempre presente en la vida de cada individuo y hace que muchas de las ocupaciones cotidianas o laborales se dirijan hacia la búsqueda de los objetivos preciso, enlazados con la interacción que el hombre tiene el entorno laboral o doméstico. Esas emociones podrían ser tristezas o alegrías que afronta las personas en su día a día ya que ello de cierta forma afecta en menor o mayor grado su motivación, así como también los diversos factores laborales a los que confrontan a diario. La motivación tiene una labor importante en el campo laboral que la gran mayoría de profesionales encuentra en su centro de trabajo, no solamente es un medio para sobrevivir, es un elemento esencial de superación personal.

A nivel internacional, durante estos últimos años el mundo va evolucionando a una gran rapidez, las oportunidades, se han incrementado con el transcurso de los periodos. Donde las instituciones financieras son parte esencial de cualquier economía, y se puede apreciar que en la actualidad se encuentran en una constante rivalidad entre sí para ser reconocida de cierta forma como los mejores y obtener el rendimiento esperado por parte de la gerencia, incluso cuando todas las instituciones financieras ofrecen los mismos productos y servicios, estas entidades financieras deben marcar las diferencia es por ello que todas las organizaciones enfrentan su necesidad de mejorar la motivación y desempeño laboral en sus colaboradores para obtener resultados favorables. El área de banca comercial es una parte vital para el desarrollo sostenible de nuestro querido país, que otorga financiamientos para un buen desarrollo de nuevos proyectos económicos, a las pequeñas empresas y medianas empresas.

A nivel nacional, los bancos actualmente se convirtieron en primeras instituciones que sirven de intermediarios, para realizar diferentes operaciones financieras que se requiera como persona jurídica o natural, sin embargo en caso de incumplimiento de pagos que le otorgó la entidad financiera, estas personas sea como persona natural o jurídica estarían entrando a una cartera de morosidad, por ello la asociación de bancos del Perú (ASBANC) es una institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas de nuestro país su principal objetivo es promover el fortalecimiento del sistema financiero privado, proporcionando a sus asociados y servicios de información. Es por ello que el BCP es una institución financiera privada que vela por el desarrollo sostenible del sistema financiero y del país. Esta entidad provee servicios especialmente diseñados de banca negocios que se encarga analizar y vender créditos de fuertes cantidades a empresas formales. Banca minorista que se encarga de vender créditos a pequeñas empresas (Pymes) y clientes individuales. Asesores de ventas y servicios que se dedican a la venta de tarjetas de crédito, créditos personales, aperturas de cuentas CTS, apertura de cuentas de ahorros, corrientes, venta de seguro vida y retorno. Promotor de Servicios Bancarios (operaciones) venta de seguros protección de tarjeta, y seguro múltiple vida y salud, venta de chequeras, depósitos y retiros de diferentes cuentas etc.

En ese sentido la motivación laboral es un factor importante que debe formar parte de una vida cotidiana entre los colaboradores, esto a la hora de llevar a cabo su labor, pues supone un cambio cualitativo, una forma de mantener un clima agradable en la empresa. Según Díaz (2018) la motivación laboral es el volumen que tiene una organización para mantener implicados a sus empleados y que estos puedan desarrollar el máximo rendimiento con tal de conseguir los objetivos trazados. Es por ello que este factor es clavicordio para incrementar el fructífero desarrollo de la organización en las diferentes acciones que realizan. Ahora, en cuestión del desempeño laboral, según Enríquez (2018)

este tendría a ser la subordinación, la actuación y eficacia que rinde el trabajador en las funciones que una empresa le delega. En tal contexto, también se puede tratar de una evaluación que determina si un trabajador está realizando bien o no su labor; es una medida a nivel individual basada en el esfuerzo que involucra un trabajador.

Actualmente el tema de la motivación y desempeño laboral son de suma importancia en el Perú, por lo que estas variables han venido tomando importancia cada vez más en temas de productividad empresarial. Por lo cual, contar con un personal productivo y motivado es una de las claves principales para que una empresa tenga éxito; de la misma forma que tener una buena relación laboral entre compañeros de trabajo genera un ambiente laboral más agradable con una mejor comunicación, siendo así que todo el personal está motivado desarrollara un buen desempeño laboral con la finalidad de saldar sus apuros y poder alcanzar los objetivos organizacionales y metas establecidas por la entidad bancaria.

Sin embargo, es frecuente ver que en muchas empresas incurre el problema de la desmotivación por parte del trabajador, no obstante, este problema no puede ser solo patrimonio de los empleados, sino que los mandos intermedios, directivos y empresarios también pueden verse afectados y deben hacerse responsables de ello. Por otra parte, esperar que tus trabajadores estén motivados al 100% a todas horas del día es surrealista, ya que es prácticamente imposible que eso suceda. A parte de los factores relacionados con el ámbito de trabajo que afectan a la motivación, también hay factores y motivos personales, a los que todos nos enfrentamos alguna vez en la vida.

La presente investigación tuvo como objetivo de identificar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia central de Juliaca.

Es por lo dicho anteriormente que en la presente investigación se pretende determinar si la motivación laboral influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP en la agencia central de Juliaca, que viene a ser una de las organizaciones más reconocidas en la región y a nivel nacional y en la línea de la entidades financieras y productividad empresarial.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

- ¿En qué nivel la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco De Crédito Del Perú Juliaca, año 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco De Crédito Del Perú Juliaca, año 2019?
- ¿Cómo la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco De Crédito Del Perú Juliaca, año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Identificar en qué nivel la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú Juliaca año 2019

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar como la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.
- Determinar como la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.

1.4. Justificación

1.4.1. Respecto a la relevancia teórica del valor social el proyecto de investigación posee por objetivo discernir su influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú agencia central de Juliaca. Asimismo, se identificará si la motivación de los colaboradores es intrínseca o extrínseca ya que estos factores son considerados una de las bases fundamentales para garantizar el éxito organizacional.

1.4.2. Respecto a la relevancia de la utilidad teórica el presente trabajo se argumenta en base a las diferentes teorías que indican el vínculo que concurre entre ambas variables de motivación y desempeño laboral. A través de conceptos teóricos que la sostienen, según el propósito del estudio es generar conocimiento y debate académico.

1.4.3. Respecto a la relevancia del valor metodológico en esta presente tesis se diagnosticó la confiabilidad del instrumento, esta tesis cuenta con dos instrumentos paramétricos e ideales para evaluar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de esta entidad financiera, este instrumento es confiable y válidos para realizar las mediciones de cada variable ya que en investigaciones anteriores mostraron su confiabilidad y validez.

1.4.4. Respecto a la relevancia práctica esta investigación nos ayudara a demostrar cómo se relacionan la motivación laboral y el desempeño en colaboradores del Banco de Crédito del Perú. Además, la investigación podrá ser utilizada por otras organizaciones o personas que desean conocer del tema y quieran mejorar su desempeño laboral haciendo uso de la motivación.

1.5. Presuposición filosófica

Motivación: En la Biblia (Reyna, 1960) nos indica la consideración que Dios les otorgo a todo el progreso concebido desde el principio con la historia de Adán, que nos relata la biblia quien fue el primer hombre que tenía como labor dar nombres a todos los animales, cuidar y laborar en la tierra, proveyendo para Adán y Eva nociones precisos para motivarlos a ceder y hacer lo justo y puro, primordialmente por su gozo inefable y el ideal desempeño de su proposito y responsabilidades que debían cumplir. De la manera como Dios actuó debería ser imitada en los líderes de una compañía en el trato con sus colaboradores, cuando un colaborador observa que su supervisor vela por él se siente altamente motivado. De la misma forma Dios no descuido ningún detalle siempre estuvo al pendiente de sus necesidades. En Daniel capitulo;1 nos habla que Daniel era uno de los sirvientes de Nabucodonosor de quien se convirtió en consejero tras lograr impresionar al monarca con su interpretación de un sueño. Más tarde fue la fidelidad de Daniel a Dios hizo que terminara dentro del pozo de los leones y sus detractores estaban seguros que él sería devorado. Pero Dios envió un ángel, que “cerró la boca de los leones” (Daniel 6:22), y Daniel fue milagrosamente protegido, no quebranto su Fe. Pese a momentos de tensión, celos, por parte de sus compañeros de trabajo. Daniel y sus compañeros siempre mantuvieron una actitud positiva en el trabajo asignado. Así Daniel y sus amigos se les asigno importantes obligaciones del reino, en todo momento demostraron seguridad y actitud de servicio manteniendo un buen clima laboral entre sus subordinados.

En (1 Tesalonicenses 5:11) “Por eso, ánimoense y edifíquense unos a otros, tal como lo vienen haciendo”. Este versículo inspira que trabajemos de manera

motivada contagiando nuestra motivación a otros colaboradores de nuestro entorno siempre con una buena actitud.

En (Colosenses 3:23,24) “Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el señor y no para los hombres. Conscientes de que el señor los recompensa con la herencia. Ustedes sirven a cristo el señor” trabajemos con alegría y gozo de esta manera también motivaremos al resto de los colaboradores.

Desempeño Laboral: Según White (1998), quien quiera convertirse en un trabajador destacado debe esforzarse más que otros en sus actividades, y esto de manera humilde, ahora, es cierto que no todos cuentan con las mismas facultades y tampoco ocupan los mismos puestos y responsabilidades, sin embargo, el desempeño siempre debe ser con fidelidad, responsabilidad y celo como para Dios y no para los hombres.

Es por ello, que la motivación es parte de la productividad en las organizaciones, y que depende únicamente de la empresa y el sistema de cultura organizacional que impongan; solo en ese caso se puede aspirar a alcanzar el éxito en el crecimiento para la empresa, el personal y los clientes.

CAPITULO II

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Quetzaltenango Guatemala, Sum (2015) en su tesis motivación y desempeño laboral manifiesta la finalidad de instituir su influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de esta organización de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, sus las variables de motivación y desempeño laboral, con una población de 34 colaboradores. Esta investigación manifestó que para precisar este nivel de motivación en los trabajadores, con los resultados obtenidos de la prueba sometida de psicométrica que mide diferentes elementos se tomó en cuenta únicamente incentivos como bonos, recompensas, asensos y satisfacción de cada circunstancia, el primer elemento llamado aceptación e integración social, logro un resultado denominado medio de 69 en incentivos que expresa el nivel de motivación; y 67 colaboradores que indican que están satisfechos con los incentivos que organiza la empresa, y se encuentran en un rango medio, se pueden relacionar que evalúa la indigencia para las relaciones verdaderas con los demás colaboradores dentro del área de trabajo.

México, Enriquez (2014) en la tesis denominada “motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México” esta tesis tiene por un objetivo principal aplicar una encuesta para su examinación, del desempeño laboral y motivación en los colaboradores del instituto de a visión en México. Con el tipo de investigación de esta tesis que se distinguió como cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. Su población de esta tesis estuvo conformada por 88 trabajadores de esta Institución de la Visión Montemorelos, en sus distintas áreas de esta organización;

Esta presente investigación tuvo como fin conocer la jerarquía de la motivación y del desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de la Visión en México. Con el diagnóstico de los resultados alcanzados de la encuesta realizada a la muestra, se logró con éxito diagnosticar cuánto es la jerarquía de motivación laboral si tiene una relevancia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los trabajadores de esta institución.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

En Trujillo, Ascate (2018) realizó la investigación en su tesis “motivación y desempeño laboral de los trabajadores del CMAC Sullana. El Provenir 2018” con la finalidad de diagnosticar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la CMAC – Sullana. El Provenir 2018. Bajo el método de diseño de investigación no experimental, tipo cuantitativa, descriptiva, transversal. Con la Variable 1: Motivación de tipo cualitativa ordinal. Variable 2: desempeño laboral de tipo cualitativa ordinal. Su población está conformada por 50 colaboradores del área de asesor de negocios de esta entidad financiera. Su finalidad de la investigación de esta tesis es diagnosticar en primer lugar si existe relación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral de los colaboradores de esta entidad financiera, a través del coeficiente de correlación rho de Spearman para los resultados obtenidos, se verificó según el resultado una correlación positiva alta de 0.997 y un alto nivel de significancia ($p - \text{valor} < 0.000 < 0.01$), se define que existe relación altamente significativa entre las variables motivación y desempeño laboral, y se rechaza la hipótesis nula.

Lima, Bautista (2017) realizó la investigación en su tesis de “motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de Cercado de Lima” con la finalidad de diagnosticar el vínculo que existe entre la motivación y el desempeño

laboral de los colaboradores en el área de cobranza del Banco de Crédito de Perú cercado de Lima. Con la metodología es una investigación no experimental y transversal, de tipo aplicada, de nivel descriptivo, método hipotético, donde la variable 1 es la motivación y la variable 2 es el desempeño laboral, su población está conformada por 115 trabajadores de la empresa Banco de Crédito del Perú área de cobranzas. Sus principales resultados indican, mediante la prueba de rho de spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menos a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por lo siguiente se rechaza la hipótesis nula. Además, que ambas variables poseen una correlación de 0.755, lo cual no indica que es una correlación positiva alta. De esta manera, se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una correlación positiva alta entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú – cercado de Lima, 2017.

En Chimbote, Fredesvindo (2018) realizó una investigación en su tesis “el factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote año 2017” con la finalidad de diagnosticar la influencia de estos dos indicadores de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del banco financiero – sede Chimbote 2017. La metodología de investigación correlacional causal, su diseño adoptado es el no experimental de tipo transversal, la población para el presente estudio se conformó por el total de los trabajadores que conforman el Banco Financiero oficina Chimbote (gerencia de oficina, operaciones, banca personas, Convenios, Multi productos y Micro Finanzas, la fuerza de venta) asciende un total 41 personas, los principales resultados obtenidos de esta tesis respecto a la motivación y su vinculación con el desempeño laboral se expresó en la tabla N° 01 distribución de frecuencias de la motivación laboral de los trabajadores del banco financiero, en base a los resultados adquiridos luego de emplear la encuesta dirigida a los trabajadores de banco

financiero, se pudo obtener en la tabla 1 y figura 1 que el 0% del personal perciben un nivel bajo la motivación un 92.7% nivel medio y 7.3% un nivel alto. Y en la tabla N° 4 en base a los resultados luego de emplear la encuesta dirigida a los trabajadores de banco financieros, se pudo obtener en la tabla 4 y figura 4 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en el desempeño laboral, un 65.9% nivel medio y 34.1% un nivel alto. En la comprobación de hipótesis se precia en la tabla N° 07 de los valores, muestra el grado de correlación (-0,108) esto se traduce en que la motivación y desempeño laboral no tienen una relación positiva, es decir la mayor motivación no influye en el desempeño laboral. Se concluye que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. De esta manera, no existe casualidad del factor motivacional con la variable desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote 2017.

En Huánuco, Solano (2017) realizó una investigación con el objetivo de demostrar que grado o qué medida los factores de motivación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Sede Amarilis, Huánuco – 2016. La metodología implica un estudio de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y alcance o nivel explicativo correlacional, con un diseño no experimental transversal correlacional causal; donde la variable independiente son los factores de motivación y la variable dependiente es el desempeño laboral. La población está conformada por los 11 colaboradores comprendidos por jefatura, unidad de operaciones y unidad de caja del Banco de la Nación Sede Amarilis, Huánuco. Los principales resultados indican una correlación alta entre ambas variables, teniendo un coeficiente de correlación de $r = .819$ y un valor de significancia de $p = .002$, de esta manera se acepta la Hipótesis alternativa (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o). Se concluye que los factores de motivación influyen significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Sede Amarilis, Huánuco – 2016.

2.1.3. Antecedentes Locales.

Arequipa, Zuñiga (2018) se realizó la investigación en su tesis “influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Trans American Airlines – estación Arequipa, 2017” como objetivo de diagnosticar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Taca S.A. estación Arequipa. Se utilizó el método científico y deductivo para ser riguroso y sistemático, la población de esta investigación tiene un total de 100 trabajadores que laboran en diferentes áreas. Llegan a un resultado el personal bien motivado la proyección de su desempeño laboral será mayor todo esto llevara a una serie de reacciones positivas mejorando las relaciones laborales en cada actividad que se realice se verá reflejado la eficacia y la eficiencia en alcanzar las metas y objetivos en un menor tiempo, y llegan al resultado que la gran mayoría de los trabajadores de la empresa TACA S.A, no han recibido incentivos o reconocimientos no monetarios los aspectos que afectan la motivación de los colaboradores son los intereses y necesidades que los colaboradores traen a la empresa.

Puno, Mamani (2016) se realizó la investigación en su proyecto de investigación “motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016” que tiene como objetivo identificar la motivación y el desempeño laboral en Mibanco de la ciudad de Puno. El método de esta investigación fue aplicado el método deductivo, su población es de 97 colaboradores de esta institución financiera, como resultado indican que el factor intrínseca e extrínseca es regular 31.44% y 14.43% es malo y el 12.37% es muy alto, indicando los datos acumulados, suman el 69.07% el cual significa que los factores intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores de la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, Esta diagnosticado a una tendencia

de ser regulares, Lo muestran en cuanto a las capacidades personales, habilidades, talento humano, entre otros. Llega a una conclusión donde la motivación y el desempeño laboral se determina que tienen un nivel regular de productividad con tendencia a mejorar.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definiciones sobre motivación.

Para Thiago (2018) “la estimulación positiva de aquellos factores importantes para los trabajadores que permite alcanzar y superar los estándares que tenga una empresa con relación al desempeño laboral. Esta estimulación provoca motivación y esta forma parte de lo que el trabajador necesita para mejorar su forma de trabajar, es lo que se requiere para generar el impulso y sentir la necesidad de lograr metas específicas. Sin embargo, para que se genere una motivación saludable y duradera, las metas trazadas por la empresa deberán tener en algún aspecto concordante con las metas personales de cada trabajador. De modo que pueda interiorizarlas y sentir suyas las metas trazadas por la empresa” (p.23)

2.2.2. Factores de motivación.

Según Fredesvindo (2018) “las personas para desempeñarse con compromiso y esfuerzo requieren ser motivadas correctamente, para ello es importante conocer los diferentes factores motivacionales existentes para el desarrollo de estrategias adecuadas para la organización” (p.20)

2.2.3. Factores Extrínsecos.

Según Marshall (2014, citado por Fredesvindo, (2018) “el factor extrínseco se refiere a la influencia que recibe el ser humano en su entorno, de cómo es moldeado y adaptado para funcionar en un determinado medio social. Un trabajador que se encuentra motivado de

una manera extrínseca laborará en su tarea asignada incluso cuando se haya generado un bajo interés en la misma, debido a satisfacción anticipada que obtendrá de una recompensa, (por ejemplo, aumento de bonos). Con este enfoque encontraremos que el trabajador quiere completar su trabajo con un grado de calidad necesaria para alcanzar una recompensa” (p.21)

Para Fredesvindo (2018) “la motivación extrínseca son los sentimientos negativos del colaborador en su centro de trabajo, esto indica que busca sentimientos o recompensas fuera de su centro de trabajo ya que no se siente cómodo”

Se refiere a la motivación que retorna de afuera de un individuo. Los factores motivadores son recompensas externas, como sueldo, bonos, seguridad, beneficios.

A. Indicadores

- Sueldo:

Según Valera (2006, citado por Fredesvindo, 2018) “la retribución que recibe el hombre permuta de un servicio que ha ofrecido con su trabajo” (p.21)

- Beneficios:

Para Fernandez (2015, citado por Fredesvindo, 2018) “la retribución fuera del salario pactado que recibe el empleado, involucra que el colaborador obtiene toda o parte de la retribución restándola de los beneficios en general de las empresas”

- Condición de trabajo:

Rodriguez (2016, citado por Ascate, 2018) “menciona las condiciones de trabajo son los compañeros de trabajo que les rodea a los colaboradores en el puesto que van a laboral” (p.12)

- Seguridad laboral

Prado (2017 citado por Ascate, 2018) “indica que la seguridad laboral es una serie de procedimientos que tienen por meta u objetivo obstaculizar los peligros que podrían conllevar a accidentes en la zona del trabajo que se van a desempeñar” (p.12)

- Identificación con la compañía:

Werther y Davis (2008, citado por Fredesvindo, 2018) “conocer y aplicar la misión y visión de la empresa, al mismo tiempo de sus valores, identificándose y sintiéndose orgulloso de permanecer en ella” (p.22)

2.2.4. Factores Intrínsecos.

Según Amorós, (2007, citado por Paz, 2018) “la motivación interna conocida también como factores motivacionales comprende los sentimientos positivos o actitudes favorables de los empleados hacia el trabajo. Los cuales se enlazan con los logros alcanzados, eficacia y eficiencia de los trabajadores. Este tipo de motivación también se conoce como factores intrínsecos, enlazados directamente con el cumplimiento en el área de labor y pertenecer en gran parte al mundo interno de un individuo” (p.17)

Palomino (2010, citado por Fredesvindo, 2018) “los factores intrínsecos tienen el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el trabajo, responsabilidad, interés, valores y retroalimentación dentro de la empresa” (p.22)

Solano (2017) “el factor intrínseco está bajo el control del individuo, relacionadas directamente con las actividades que el empleado realiza. Este factor involucra emociones enlazados con el crecimiento de cada individuo, la exploración profesional y el aprieto de relación que se desempeña en su labor. Para el diseño de cargos se debe tener en cuenta los principios de eficiencia y producto económico; sin embargo, deben disponer también a las faltas motivacionales de los colaboradores, basándose en oportunidades de desarrollo intrínseco, promoviendo la creatividad y el crecimiento personal. Si una organización no vela por sus colaboradores, conduce a su colaborador a perder su motivación, lo que causa desinterés” (p.34)

A. Indicadores

- **Responsabilidad:** Durango (2015, citado por Ascate, 2018) indica que la responsabilidad no solo conlleva a cabo las funciones asignadas, sino que también implica adaptarse a las políticas, y valores implícitos del trabajo poniendo en conocimiento para el lucro de los objetivos organizacionales propuesta. (p.11)
- **Satisfacción del trabajo:** Sanchis (2010, citado por Fredesvindo, 2018) la etapa de complacencia positiva que resulta de la apreciación de su trabajo” (p. 23)
- **Interés:** Velásquez (2018, citador por Fredesvindo, 2018) “es aquello que a la persona le agrada realizar” (p. 23)
- **Valores:** Ballve y Debeljuh (2006 citador por Fredesvindo, 2018) “proporciona el progreso de las empresas y un sentido de orientación común para todos los empleados y encargados para su conducta diaria”

(p.23). Los valores son principios que nos permite orientar el clima organizacional en función lo que realiza cada individuo.

- **Retroalimentación:** Sarries y Casares (2008 citado por Fredesvindo, 2018) “beneficia la motivación al indicar imparcialmente los trabajadores como vienen trabajando, si están laborando correctamente y como se podría mejorar su rendimiento, si es que está por debajo del promedio o ser más eficiente” (p. 23)

B. Motivación en el trabajo

Según Sum (2015) “la motivación en con la alianza laboral es la suma de firmeza internas y externas que son de motivación extrínseca e intrínseca que hace que un colaborador que siempre este activo y sea eficaz en su labor de trabajo que se realiza una acción que conduce a una dirección y al enfoque de una muy buena conducta, el determinado nivel de eficacia aportado y la persistencia de la conducta” (p.14)

Existen factores que se enlazan de una manera muy directa e indirecta en los empleados de una organización, ello que la motivación de los empleados influye una serie de factores que los directivos deben considerar. Sum (2015) nos indica que: en primera instancia, las actividades o roles que están presentes en su vida cotidiana y en su carrera profesional, crecer y lograr una línea de carrera, en segunda instancia, es comprender la meta personal y respetando las políticas de la organización, la cual cada persona cuenta con enlaces motivacionales propios para mantenerse motivados, en tercera instancia, representa la personalidad la cual está enlazada a circunstancia genética y a la influencia de su alrededor lo que refleja en expresiones de cada individuo y de carácter. (p.24)

C. Estrategias de motivación para el personal

Para Sum, (2015) “se relaciona a la fundación de situaciones en donde cada trabajador poder sentirse desafiados y así ellos puedan crecer profesionalmente y ascender o hacer línea de carrera. Es ahí donde se funda un clima donde se promueve una cierta confianza impecable, y el trabajador sienta que el trabajo que se ha elaborado tiene un propósito en la organización. Las motivaciones en los colaboradores que se enlazan con el gestiona miento de la labor y la manifestación y la entrega que disponga en uno mismo, sin dejar de lado una constante platica con la organización. Es primordial tener en cuenta que la motivación de los trabajadores se debe realizar desde una elaboración del trabajo ordinario” (p.15)

D. Como motivar al personal:

Madrigal (2009) “indica para los trabajadores la motivación es una de las colocaciones más trabajosas de ser abordadas y habladas. En la actualidad los colaboradores desean ser motivados con bonos, reconocimientos, asensos, esto incentiva a los colaboradores a esforzarse y mejorar su proactividad. Este tipo de aliciente es eficiente para lograr a una satisfactoria motivación.

2.2.5 Modelo teórico de la motivación laboral.

Naranjo (2009) divide a las teorías motivacionales en dos: una relacionada a contenidos y otra a procesos. En ese sentido, según García (2015) los de contenidos son teorías que puede motivar a las personas; en cambio, los de procesos son teorías que consideran la forma como la persona llega a motivarse.

Dentro de las teorías de motivación de procesos tenemos la Teoría de la expectativa de Vroom, Teoría de la equidad de Adams, Teoría de la modificación de la conducta Skinner. Sin embargo, en la presente investigación solo se analizan las siguientes teorías: La teoría de jerarquía de las necesidades de Maslow, teoría bifactorial de Herzberg y la teoría de McClelland

2.3. Desempeño laboral

2.3.1. Definición.

Para Fredesvindo (2018) “es la actividad donde el individuo demuestra las competencias laborales para poder realizar un determinado trabajo los cuales pueden ser, habilidades, comportamiento, resultados y que lo demuestra en su labor diaria. El desempeño laboral, se aplica en empresas privadas y públicas para saber cómo está el rendimiento de sus colaboradores” (p.25)

Según Dorador (2018) “el desempeño laboral deja en manifiesto que tan motivado se encuentra u trabajador dentro de una empresa. Siendo evidenciado en la calidad de su trabajo: por lo tanto, si en una organización existe un clima laboral saludable, de la misma manera habrá trabajadores motivados y satisfechos con lo que hacen estos alcanzan un nivel de desempeño laboral por encima del estándar o establecido por la empresa, lo que lleva a que el trabajo aporte en el logro de los objetivos organizacionales” (p.31)

2.3.2. Dimensiones.

- Las habilidades

Según Solana (1993, citado por Dorador, 2018) “la capacidad que un empleado tiene que es la habilidad que ha desarrollado por el conocimiento que posee o el tiempo que ha trabajado. El mismo que se ha hecho más

sólido gracias a alguna preparación o capacitación que el individuo haya realizado” (p.31)

Indicadores

- Conocimiento del puesto:

Según Dorador (2018) “se refiere a nivel del conocimiento alcanzado por el trabajador con relación a las funciones que realiza interiormente de la organización, sin montar si es a el nivel técnico o profesional, se incluye el interés por adquirir nuevos conocimientos acorde a las tendencias y avances que correspondan al área en el que labora” (p.33)

- Lealtad:

Según Pascual (2005, citado por Fredesvindo, 2018) “apego especial a la organizacion” (p.28)

- Facilidad de aprender:

Según Dorador, (2018) “la capacidad que un trabajador tiene para rendir en igual medida en las diferentes áreas a las que pueda ser asignado. Cumpliendo eficiente y eficazmente las tareas asignadas al colaborador” (p.33)

- **Comportamiento**

- Desempeño

Según Dorador (2018) “es la capacidad que tiene un colaborador para intervenir activamente en las tareas que permitan alcanzar las metas de la empresa, que tiene la habilidad para generar situaciones que beneficien a la empresa y no esperar a que se den por hacerlas positivamente” (p.33)

- liderazgo

Para Dorador (2018) “la capacidad que tiene un líder, para transmitir claramente sus ideas a sus compañeros para un rendimiento grupal, y un desarrollo positivo en la empresa” (p.32)

- Espíritu de equipo:

Según Dorador (2018) “es la capacidad que tiene un trabajador para desenvolverse eficazmente dentro de un equipo o grupo de trabajadores e incrementar el desempeño laboral con la finalidad de alcanzar las metas planteadas por la organización” (p. 33)

- **Resultados**

- Calidad de trabajo:

Según Dorador (2018) “es la capacidad que tiene un trabajador para alcanzar las metas individuales establecidas por la empresa y poder superarlos” (p.33)

- Cantidad de trabajo:

Maristany (2002 citado por Fredesvindo, 2018) “el grato trabajo bien realizado” (p.29)

- Cumplimiento de plazos:

Tugores (2001 citado por Fredesvindo, 2018) “etapas de estudio constante y periódico, evaluadas objetivamente, para verificar la eficiencia en el trabajo realizado por los colaboradores de la organización” (p.29).

2.3.3 Modelo teórico de desempeño laboral.

Gutierrez y Sfeir (2001) refieren que las personas que trabajan en calidad de colaboradores de una organización conquistan determinaciones a partir de lo que aguardan como galardón al vigor hecho de cada trabajador. Esto, en el ámbito laboral significa que se prefiere dar un eficaz resultado que desarrolle la gran merced o lucrativita posible. De esta manera muchos trabajadores pondrán más desempeño en su labor de trabajo y conseguir así un aumento de salario o ascenso.

Hellriegel (citado por Dorta & González, 2003, p.12), “los empleados son personas racionales, analizan las cosas antes de actuar o ir al hecho, evalúan sus actos y atribuyen con los beneficios, por ello que esta teoría acertar que los individuos están motivados para laborar cuando esperan tener éxito en las cosas que desean de su centro de labor”. En ese sentido, Bedodo y Giglio (2006) refieren que la clave de esta teoría consiste en comprender las metas de las personas y el vínculo entre el esfuerzo con el desempeño, así como el desempeño con la recompensa y satisfacción de las metas individuales.

2.4. Banco de crédito del Perú (BCP)

2.4.1. Historia del banco de crédito del Perú.

El Banco de Crédito del Perú BCP, (2017) representa a las instituciones privadas del sector financiero, velando por el desarrollo sostenible del sistema financiero y del país. El Banco De Crédito Del Perú (Bcp), inicio sus actividades el 9 de abril de 1889, adoptando una política crediticia inspiradora en los principios que habrían de guiar su comportamiento institucional en el futuro.

2.4.3 Principios del BCP.

- Satisfacción del Cliente
- Pasión por las Metas
- Eficiencia
- Gestión al Riesgo
- Transparencia
- Disposición al Cambio
- Disciplina

2.4.5. Aspiraciones del BCP.

- ¡Gestión WOW!
- ¡Experiencia del Cliente WOW!
- ¡Equipo WOW

2.4.6 Principios Culturales del BCP.

- Cliente céntrico
- Potenciamos tu mejor tú
- Sumamos para multiplicar
- Mínimo damos lo máximo
- Emprendemos y aprendemos
- Seguros y derechos

2.5. Marco conceptual

- **Motivación:** Zuñiga (2018) refiere que la motivación está formada por diferentes factores capaces de provocar, mantener y dirigir el comportamiento hacia una sola meta. En la actualidad es una base importante en la dirección de personal lo cual que se requiere discernimiento, lo que se requiere domarlo, solo así la organización estará en condiciones de formar una civilización organizada sólida y confiable.

- **Habilidades:** Lopez (2017) refiere que es la habilidad de la persona para brindar el esfuerzo apropiado, es la capacidad apropiada de un colaborador al realizar sus actividades a través de la dedicación al cargo. Es aquello que se distingue el rendimiento excepcional de lo normal y que se observa a través de las conductas de cada colaborador en la ejecución diaria de su cargo y estar proporcionado de algún método de conocimiento y lealtad a la tarea asignada
- **Comportamiento:** Hofstadt y Gómez (citado por Fredesvindo, 2018) afirman que una mal comportamiento, a menudo, produce consecuencias negativas para la organización, es posible encontrar motivos por lo que vale la pena tratar de salvar y retener en la empresa a estos empleados con alto desempeño, liderazgo y que tengan espíritu de trabajo, hoy en día las organizaciones brindan determinados objetivos o metas a sus colaboradores para que puedan alcanzarlos, ya que entre colaboradores de la empresa buscan lograr sus metas establecidas individualmente realizando de manera eficaz su trabajo a través de un buen comportamiento y desempeño laboral
- **Resultados:** Según Paloma (citado por Fredesvindo, 2018) son los logros que esta alcanzado la organización con relación al rendimiento planificado en la calidad, cantidad de trabajo y cumplimiento de plazos. Por ello, la organización depende mucho de sus resultados para mantenerse dentro del mercado laboral, seguir en competencia y tener el éxito esperado.

2.6 Formulación de la hipótesis

2.6.1. Hipótesis general.

Ha: La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Juliaca 2019.

Ho: La motivación no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Juliaca 2019.

2.6.2. Hipótesis específicos.

2.6.2.1. Primera hipótesis específica.

Ha: La motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca 2019.

Ho: La motivación intrínseca no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca 2019.

2.6.2.2. Segunda hipótesis específica.

Ha: La motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca 2019.

Ho: La motivación extrínseca no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca 2019.

CAPITULO III

Metodología de investigación

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo posee un enfoque cuantitativo de investigación, porque muestra la necesidad de medir y estimar dimensiones de los problemas de investigación. Corresponde al tipo de investigación correlacional causal, porque se midió la influencia que ejerce la variable independiente (motivación) sobre la variable dependiente (desempeño laboral) (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.2. Diseño de investigación:

Presenta un diseño no experimental al ser una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, de corte transaccional o transversal pues describirán las variables y analizarán su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.3 Variables

- **Variable dependiente:** viene a ser el desempeño laboral, que según Chiavenato (citado por Pacheco, 2017) son las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes en el logro de metas de la organización y ser eficientes al mismo tiempo. En efecto afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una compañía.
- **Variable independiente:** viene a ser la motivación laboral, que según González (2008) es la que despierta inicia, mantiene, fortalece o debilita la intensidad del comportamiento y pone fin al mismo, una vez lograda la meta que el sujeto persigue.

3.4 Operacionalización de las variables

Tabla 5

Operacionalización de la variable motivación y desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición
Motivación	Carroggio y Pont (2007) explica que "Las personas extrínsecamente motivadas actúan para conseguir motivadores externos mientras que las personas intrínsecamente motivadas realizan actividades por el puro placer de realizarlas"(p.30)	Operacionalmente se recogerá la valoración de los trabajadores respecto a las dimensiones intrínseco y extrínseco a través de la encuesta de factor Motivacional compuesta por 12 items.	Intrínseco	Responsabilidad	1	Escala razón-ordinal
				Satisfacción del trabajo.	2	
				Interés.	3	
				Valores	4	
				Retroalimentación	5	
			Sueldo	6 y 7		
			Extrínseco	Beneficios	8	
				Condiciones de trabajo	9 y 10	
				Seguridad Laboral	11	
				Conocimiento del puesto.	1	
Desempeño laboral	Quintero, Africano y Faría (2008) explican que "El desempeño laboral son habilidades y capacidades que interactúan con la	Operacionalmente se recogerá la valoración de los trabajadores respecto hacia su propio trabajo,	Habilidades	Lealtad	2	Escala razón-ordinal
				Facilidad para aprender	3	
				Desempeño	4	
				Liderazgo		

naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.” (p.14).	evaluadas en las dimensiones: habilidades, comportamiento y resultados.	Comportamiento		5
			Espíritu de equipo	6
		Resultados	Calidad de trabajo	7
			Cantidad del trabajo	8
			Cumplimiento de plazos	9

Nota: Elaboración de la tesis “el factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote año 2017”

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población.

La población, para el presente estudio estará conformada por 42 colaboradores de la entidad financiera del Banco de Crédito del Perú BCP de la agencia principal Jr. Mariano Núñez 136 de la ciudad de Juliaca. Y se hicieron criterios de exclusión.

3.5.2 Muestra.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) afirma que la muestra es, en esencia, un sub grupo de la población. En realidad, pocas veces es posible medir a toda la población por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población. Es por ello y en vista que el total de la población es completamente alcanzable y accesible de 32 colaboradores de esta entidad financiera. El tipo de muestreo es no probabilístico de tipo intencional.

3.6. Delimitación geográfica y temporal

La investigación se llevará a cabo en la entidad Bancaria denominada Banco de Crédito del Perú, de la agencia principal de Juliaca ubicada en Jr. Mariano Núñez 136, la misma que se ejecutará dentro del presente año 2019.

3.6.1. Criterios de selección.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores del BCP que sean staff (aquellos que son asignados en una agencia establecida y tienen metas establecidas) dentro de la agencia central de Juliaca.
- Responder a todas las preguntas de las encuestas de motivación y desempeño laboral.

- Que responda todas las preguntas de la encuesta y brinde la información completa.

Criterios de exclusión:

- Colaborares que solo rotan por la agencia.
- Que no haya culminado a prueba
- Que no haya respondido 2 o más preguntas.
- Colaboradores del Banco de Crédito del Perú de otras agencias.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Motivación.

Para medir la motivación de los trabajadores del BCP, se utilizará una encuesta que fue aplicada en los trabajadores del Banco Financiero del Perú, oficina Chimbote del año 2017, con el objetivo de identificar los niveles de motivación de los trabajadores del banco financiero, sede Chimbote y su influencia extrínseca y extrínseca con el desempeño laboral.

El cuestionario en cuestión está estructurado en 12 ítems y redactados con cinco opciones de respuesta, según la escala de likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi siempre (2) y nunca (1).

Para propósitos de esta investigación, este instrumento será validado por tres jueces en calidad de expertos (Mg. Manuel Lezama; Dr. Nathali Pantigoso; y Dr. Roberto Uribe); de esa manera se obtendrá un coeficiente Índice de Cuerdo respecto a la claridad, coherencia, congruencia y pertinencia de los ítems. Así mismo, respecto a su

confiabilidad, igualmente, que se aplicó en una prueba piloto con 30 trabajadores de otra institución, de esa manera se obtuvo el coeficiente Alpha de Cronbach.

3.7.1.1. Confiabilidad y validación del instrumento de motivación.

La encuesta esta optada de la tesis con el título “el factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote año 2017” Para establecer su confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método alfa de crombach. El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable porque salió mayor a 0,8 es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es Buena. Estas encuestas fueron revalidadas por tres jurados (Mg. Oscar Mamani Benito; Lic. Julio Torres Miranda; Lic. Lucas Meza Revatta) el resultado salió confiable obteniendo un ponderado de (0.85).

3.7.2 Desempeño laboral.

Para la medición de esta variable se recurrirá a un instrumento que contiene nueve ítems, orientados a sus respectivas dimensiones que son: habilidades, comportamiento y resultados los nueve ítems se distribuyen: tres ítems en habilidades, tres ítems en comportamiento y tres en resultado, todos los ítems están relacionados con cinco opciones según la escala Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi siempre (2) y nunca (1).

Igual que en el caso anterior, para propósitos de esta investigación, este instrumento será validado por tres jueces en calidad de expertos (Mg. Manuel Lezama; Dr. Nathali Pantigoso; y Dr. Roberto Uribe); de esa manera se obtendrá un coeficiente índice de Cuerdo respecto a la claridad, coherencia, congruencia y pertinencia de los ítems. Así mismo, respecto a su confiabilidad, igualmente, será aplicada en una prueba piloto con

30 trabajadores de otra institución, de esa manera se obtendrá el coeficiente alpha de cronbach.

3.7.2.1. Confiabilidad y validación del instrumento de desempeño laboral.

La encuesta esta optada de la tesis con el título “el factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote año 2017” El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable porque salió mayor a 0,849 es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es Bueno. Estas encuestas fueron revalidadas por tres jurados (Mg. Oscar Mamani Benito; Lic. Julio Torres Miranda; Lic. Lucas Meza Revatta) el resultado salió confiable obteniendo un ponderado de (0.85).

3.8 Plan de procesamientos de datos

Antes de la recolección de datos se procederá a obtener la autorización de la entidad bancaria para poder ejecutar la presente investigación; del mismo modo, se prepararán los instrumentos (validez y confiabilidad), así como el consentimiento informado

Durante la recolección de datos, se procederá a explicar el objetivo y fines de la investigación, así como, solicitar la autorización de cada participante (consentimiento informado) para hacer uso de los datos que nos brindarán. De igual forma, se explicará la forma de respuesta, así como el tiempo estimado para resolverla.

Después de la recolección se calificarán cada una de las pruebas y se trasladará los puntajes obtenidos a una matriz de datos en Excel. Posteriormente se trasladará a un software estadístico para generar los resultados.

3.9 Análisis de datos

Se aplicó el software estadístico del SPSS versión 22. El que proceso los datos recogidos de los dos cuestionarios, que midieron el grado de influencia de la variable motivación sobre el desempeño laboral. La misma que procedió a realizar las tablas estadísticas teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

- a. Análisis descriptivo: se utilizaron para observar la influencia de ambas variables, los cuales serán presentados en tablas de frecuencia y porcentaje e interpretaciones.
- b. Análisis inferencial: se recurrió a la prueba de normalidad, coeficientes de correlación, para analizar el grado de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. Y para contrastar la prueba de hipótesis, según los resultados de la investigación se realizó la distribución de datos mediante la prueba Shapiro-wilk y la correlación de la hipótesis por medio de la prueba Rho Spearman.

Tabla 6

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

1 – Perfecta
0.81 – 0.99 Muy Alta
0.61 – 0.80 Alta
0.41 – 0.60 Media
0.21 – 0.40 Bajo
0.00 – 0.20 Muy Bajo

Nota: Elaboración de Hernandez, Fernandez y Baptista (2014)

CAPÍTULO IV

4. Resultados y discusión

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo socio demográfico.

En la tabla 3. La encuesta fue realizada en el Banco de Crédito del Perú agencia Juliaca, donde según la tabla 3 participaron 32 colaboradores de esta entidad financiera, siendo el 68.8% de género femenino y el 31.3% de género masculino.

Tabla 7

Análisis sociodemográfico de la población de estudio

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	10	31,3%
Femenino	22	68,8%
Total	32	100,0

Nota: Elaboración propia

4.1.2 Análisis descriptivo de la variable de estudio.

En la tabla 4 se observa los resultados para el nivel de motivación de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, en tal sentido, se encontró que la mayoría presenta un nivel alto 87.5%, seguido del nivel moderado de un 12.5%. En relación al nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú se encontró que la mayoría presenta un nivel alto de 96.9% y un nivel moderado de un 3.1%.

Tabla 8

Análisis descriptivo de las variables de estudio.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Motivación	Moderada	4	12,5
	Alta	28	87,5
	Total	32	100,0
Desempeño laboral	Moderado	1	3,1
	Alto	31	96,9
	Total	32	100,0

Nota: Fuente elaboración propia

En tabla 5, en el nivel de motivación según el sexo, indica a un nivel bajo que ningún participante representa una motivación deficiente. En cambio, a nivel moderado se observa mayor porcentaje en mujeres (75%) que varones un (25%). Finalmente, en cuanto a niveles altos se observa niveles altos de femenino un (67.9%) y varones un (32.1%).

En cuanto a desempeño laboral de la misma tabla se observa que un (0%) representa un desempeño laboral deficiente, y en sexo masculino representa un nivel moderado de un (100%) un deficiente en sexo femenino. En canto a un nivel alto de sexo masculino representa un nivel de (29%) y en sexo femenino un (71%).

Tabla 9

Análisis descriptivo de las variables de estudio según sexo

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		F	%	F	%
Motivación	Bajo	0	0,0%	0	0,0%
	Moderado	1	25,0%	3	75%
	Alto	9	32,1%	19	67,9%
Desempeño Laboral	Bajo	0	0,0%	0	0,0%
	Moderado	1	100%	0	0,0%
	Alto	9	29,0%	22	71,0%

Nota: Elaboración propia

4.1.3 Análisis de normalidad.

En la tabla 6 se observa los resultados de la prueba de bondad de ajuste para las variables de la investigación. En este caso debido a que la población es mayor a 30 participantes se observará el resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov. En tal sentido, se observan valores inferiores al .05, por lo tanto, se acepta la H_0 , en la cual se asume que los datos no siguen una distribución normal, por lo que el análisis inferencial para la prueba de hipótesis debe orientarse desde un estadístico no paramétrico.

Tabla 10

Análisis de normalidad según la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,162	32	,032	,908	32	,010
Motivación	,175	32	,014	,894	32	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2 Análisis Inferencial

4.2.1 En relación a la hipótesis general.

A. Formulación de hipótesis estadísticas

- **Ha:** La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Juliaca 2019.
- **Ho:** La motivación no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Juliaca 2019.

B. Regla de decisión

- Acepto Ha si $p < .05$
- Acepto Ho si $p > .05$

C. Estadístico de prueba

Según la tabla 7, podemos observar los resultados del análisis de correlación realizado con el coeficiente Rho de Spearman el cual es el estadístico de prueba recomendado según la prueba de normalidad. En tal sentido, se observa la existencia de una correlación directa de magnitud muy alta ($Rho = .805$), además, significativa ($p = .000$).

Tabla 11

Análisis de correlación entre el variable desempeño laboral y la variable motivación

			Desempeño laboral	Motivación
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Motivación	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

D. Decisión

Como p-valor es menor al margen de error (.05) entonces se rechaza el Ho a favor de la Ha; por lo tanto, se asume que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Juliaca 2019

4.2.2. En relación a la primera hipótesis específica.

A. Formulación de hipótesis específica en la estadística

Ha: La motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca 2019.

Ho: La motivación intrínseca no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca 2019.

B. Regla de decisión

- Acepto Ha si $p < .05$
- Acepto Ho si $p > .05$

C. Estadístico de prueba

Según la tabla 8. Podemos observar los resultados del análisis de correlación realizado con el coeficiente Rho Spearman el cual es el estadístico de prueba, según la prueba de normalidad. En ese sentido se observa la existencia de una correlación directa de una magnitud alta de (Rho = ,767), además la significancia de ($p = .000$).

Tabla 12

Análisis de correlación entre la variable desempeño laboral y motivación intrínseca

				Desempeño laboral	Motivación Intrínseca
Rho Spearman	de Desempeño laboral	Coeficiente correlación	de	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		32	32
	Motivación intrínseca	Coeficiente correlación	de	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		32	32

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

D. Decisión

Como p-valor es menor al margen de error (.05) entonces se rechaza el H_0 a favor de la H_a ; por lo tanto, se asume que la motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Juliaca 2019.

4.2.3. En relación a la segunda hipótesis específica.

A. Formulación de hipótesis específica en la estadística.

H_a : La motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca 2019.

H_0 : La motivación extrínseca no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca 2019.

B. Regla de decisión

- Acepto H_a si $p < .05$
- Acepto H_0 si $p > .05$

C. Estadístico de prueba

Según la tabla 9. Podemos observar los resultados del análisis de correlación realizado con el coeficiente Rho Spearman el cual es el estadístico de prueba, según la prueba de normalidad. En ese sentido se observa la existencia de una correlación directa de una magnitud muy alta de ($Rho = ,816$), además la significancia de ($p = .000$).

Tabla 13

Análisis de correlación entre la variable desempeño laboral y motivación extrínseca

				Desempeño laboral	Motivación extrínseca
Rho Spearman	de Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		32	32
	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	de	,816**	1,000
Sig. (bilateral)			,000	.	
N			32	32	

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

D. Decisión

Como p-valor es menor al margen de error (.05) entonces se rechaza el H_0 a favor de la H_a ; por lo tanto, se asume que la motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Juliaca 2019.

En la tabla 10, se puede observar los resultados de la prueba de hipótesis entre la variable motivación y las dimensiones del variable desempeño laboral. Se observa la existencia de correlaciones entre motivación y habilidades (Rho = .761), motivación y comportamientos (Rho = .581) y motivación y resultados (Rho = .905), en todos los casos, con valores p menores al .05; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna en todos los casos.

Tabla 14

Análisis de correlación entre la variable motivación y el variable desempeño laboral incluida sus dimensiones

Variable	Motivación	
	P	Rho
Desempeño laboral	.000	.805**
Dimensión habilidades	.000	.761**
Dimensión comportamientos	.000	.581**
Dimensión resultados	.000	.905**

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

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

En la tabla 11, se observan las correlaciones entre el variable desempeño laboral y las dimensiones de motivación. En tal sentido los valores obtenidos indican la existencia de correlaciones positivas entre desempeño laboral y motivación ($Rho = ,805$) e indican la existencia de correlaciones positivas entre desempeño laboral y la motivación intrínseca ($Rho = .767$) y desempeño laboral con la motivación extrínseca ($Rho = .816$), en ambos casos, con valores p inferiores al .05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna en todos los casos.

Tabla 15

Análisis de correlación entre el variable desempeño laboral y la variable motivación y sus dimensiones incluidas

Variable	Desempeño laboral	
	P	Rho
Motivación	.000	.805**
Intrínseca	.000	.767**
Extrínseca	.000	.816**

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

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

4.2 Discusión de resultados

A través de la presente investigación sobre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú 2019. En cuanto a la hipótesis general, los resultados indican la existencia de una relación directa de magnitud muy alta entre las variables motivación y desempeño laboral ($Rho = .80$), el cual es significativo ($p=.000$). Estos resultados en contraste a los hallados en la literatura científica corroboran los hallazgos de Enriquez (2014) quien realizó una investigación en una población de 88 trabajadores, así mismo con los estudios de Ascate (2018) quien realizó su estudio en una población de 50 trabajadores; sin embargo, contradice los resultados hallados por Fredesvindo (2018) quien realizó su estudio en una población de 41 trabajadores. Una explicación teórica surge al comprender, que la motivación nace en base al impulso generado de forma intrínseca como extrínseca, y estos son los factores que desarrollan los trabajadores con buen desempeño en sus funciones Thiago (2018). Por otra parte, es usual que trabajadores, se caracterizan por tratar de crecer profesionalmente, por hacer línea de carrera y especialización, tengan la disposición para realizar un buen trabajo en el contexto donde se desempeñan; sumado a esto, si la empresa donde se desenvuelven genera una motivación extrínseca con aspecto como el buen salario, clima laboral adecuado bonos e incentivos por desempeño, entonces, es razonable que un trabajador con un nivel alto de motivación tenga también un nivel de desempeño favorable. Como es el caso de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, quienes según los resultados se sienten motivados y por ende evalúan su desempeño como óptimo.

En segundo lugar, en cuanto a la hipótesis específica de la motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú 2019. Los resultados indican la existencia de una relación directa de

magnitud muy alta siendo ($Rho = .816$), lo cual es significativo ($p = .000$). Este resultado se corrobora con Diaz (2018) quien realizo su investigación en una población de 47 colaboradores. Sin embargo, Bautista (2017) quien realizo su estudio con 115 colaboradores; en cuanto Mamani (2016) resultados de nivel regular con una población de 97 colaboradores. La motivación extrínseca todo colaborador busca ser recompensado, reconocido por una buena labor que realiza Fredesvindo (2018). Por otro lado, pese a que un colaborador se encuentre motivado de una manera extrínseca laborará en su tarea asignada incluso cuando se haya generado un bajo interés de la tarea asignada, debido a la satisfacción anticipada que se obtendrá una recompensa.

En tercer lugar, en cuanto a la hipótesis específica de la motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú 2019. Los resultados indican la existencia de una relación directa de magnitud moderada siendo ($Rho = .767$), o cual es significativo ($p = .000$). La motivación intrínseca donde se corrobora con Sum (2015) donde su resultado demuestra un (Rho de 67) se considera media, y se expresa su nivel de motivación intrínseca en sus colaboradores. Sin embargo, Garcia (2012) señala que el 30% se siente motivada intrínsecamente y el 70% motivada extrínsecamente de una población de 20 colaboradores. Cada colaborador busca crecer personalmente, el factor intrínseco tiene un potencial de llevar a un estado de satisfacción con el trabajo Amorós (2007).

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se concluye respecto al problema general que a un nivel de significancia del 5%, existe un nivel de significancia alta de la motivación sobre el desempeño laboral; por lo tanto, el nivel de motivación influye positivamente alta sobre el desempeño laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Juliaca 2019.
- Se concluye respecto a la hipótesis general que un nivel de significancia del 5%, existe influencia directa y significativa de la motivación sobre el desempeño laboral; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Juliaca 2019.
- Se concluye respecto a la primera hipótesis específica que a un nivel de significancia del 5%, se acepta la hipótesis alterna que la motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú 2019.
- Se concluye respecto a la segunda hipótesis específica que en un nivel de significancia del 5% se acepta la hipótesis alterna específica de la motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores Banco de Crédito del Perú 2019.

5.2. Recomendaciones:

- Al Banco de Crédito del Perú, continúe enfocándose en todo el personal que labora en la institución a través de capacitaciones planificadas para proseguir motivando a los colaboradores en la perspectiva extrínseca e intrínseca.
- Se recomienda aplicar acciones de fortalecimiento en la dimensión de comportamiento que obtuvo un (Rho= .581) que se considera bajo de la variable desempeño laboral a través de talleres indicando las metas claras y establecidas por la organización y que la alta gerencia este compensando sus esfuerzos obtenidos ya que esta dimensión será más clara para cada colaborador y mejor porcentaje.
- Implementar reuniones mensuales con los supervisores con el propósito de informar y destacar los resultados y logros de cada trabajador que labora en el Banco de Crédito del Perú, con el fin de incentivar y estimular al personal para sentirse reconocidos y valorados.
- A futuras investigaciones implementar en la encuesta los ítems de sociodemográficas.

REFERENCIAS

- Ascate, w. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la cmac – sullana, el porvenir 2018*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/27321/ascate_nw.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Ayma, m. (2019). *“funcionamiento familiar y su influencia en la motivación académica de los estudiantes del centro de educación técnico productivo José Olaya del distrito de Cayma, Arequipa – 2018”*
- Azán, i., & diaz, m. (2019). *El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa socopur s. A.c-2018*. Universidad Peruana Union.
- Araya Castillo, L., & Pedreros Gajardo, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista Ciencias Sociales*, IV(142), 45–61
- Bautista, n. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, distrito de cercado de lima, año 2017 tesis*. Recuperado de: http://www.um.edu.uy/docs/deporte_y_resiliencia_en_poblacion_juvenil_de_alta_vulnerabilidad.pdf
- Bcp. (2017). *Bcp*. recuperado de <https://bcpperu.wordpress.com/historia/>
- Bcp. (2017a). *Banco de Crédito del Perú bcp*. Recuperado de http://bctconsulting.com/wp-content/uploads/2014/06/historia-de-exito_banco-de-credito-del-peru2.pdf
- Bcp. (2017). *Bcp*. Recuperado de https://ww3.viabcp.com/connect/viabcp2018/personas/relaciones_inversionistas/memoria_bcp_final.pdf con
- Bedodo Espinoza, V., & Giglio Gallardo, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. (Tesis), Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Carrera de Psicología. Santiago, Chile.
- Diaz, a. (2018). *Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018 tesis*. Recuperado de http://www.um.edu.uy/docs/deporte_y_resiliencia_en_poblacion_juvenil_de_alta_vulnerabilidad.pdf
- Dorador, t. (2018). *Motivacion y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank 2018.pdf*. Universidad Cesar Valejo.

- Dorta G, C., & González B, I. C. (2003). La motivación en el nivel obrero-gerencial de la Fábrica Tropicana según la teoría de las expectativas (Porter-Lawler). Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Enriquez, p. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en méxico*. Recuperado de [http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/tesis final paty definitiva.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/tesis%20final%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Fredesvindo, v. (2018). *“el factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede chimbote año 2017”* Recuperado de [http://www.um.edu.uy/docs/deporte_y_resiliencia_en_poblacion_juvenil_de_alt a_vulnerabilidad.pdf](http://www.um.edu.uy/docs/deporte_y_resiliencia_en_poblacion_juvenil_de_alt_a_vulnerabilidad.pdf)
- García, v. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. Biblioteca Universitaria Universidad De Valladolid*. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144%0ahttp://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144%0a>
- García, y. (2016). *Análisis de la motivación de los empleados en una entidad bancaria*. Recuperado de [https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/71529/gandía - análisis de la motivación de los empleados en una entidad bancaria.pdf?sequence=3](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/71529/gandía_análisis_de_la_motivación_de_los_empleados_en_una_entidad_bancaria.pdf?sequence=3)
- García Baca, A.R. (2015). Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012. (Tesis de licenciatura), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- González, D. (2008). *Psicología de la motivación* (Ciencias M).
- Gutierrez, N., & Sfeir, R. (2001). Teoría de las expectativas de Victor Vroom: su aplicación en trabajadores de una empresa petrolera. Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Escuela de Ciencias Sociales
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición). Mexico.
- Iturralde, j. (2011). *VIII seminario de ingeniería en contabilidad y auditoría c.p.a. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoria cpa tema: recuperado de* <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1714/1/ta0055.pdf>
- Lopez, l. (2017). *“clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes – Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo - 2015”*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Mamani, l. (2016). *Motivación y desempeño laboral en la institución financiera mibanco de la ciudad de puno, del año 2016”*.

- Naranjo Pereira, M.L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, Universidad de Costa Rica, 33(2), 153–170.
- Olvera, y. (2013). “*estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora furoiani obras y proyectos*”. Mayo. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10432>
- Pacheco, s. (2017). “*clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes – Banco de Crédito del Perú Agencia Puno - 2015*”. Universidad Nacional Del Altiplano.
- Paredes, g., & ttito, c. (2018). *Dimensiones de la motivación en el desempeño del personal del hotel Titilaka s.a.c.* recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/6033/ripalego.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Reyna, V. (1960). *Santa Biblia*.
- Solano, Lady. (2017). *Factores de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Sede Amarilis, Huánuco-2016. Universidad De Huánuco.* Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/9048/oliva_ee.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Sum, m. (2015). *Motivacion y desempeño laboral.pdf*. Universidad Rafael Landivar.
- Thiago, d. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los respresentantes fnancieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperado de http://www.um.edu.uy/docs/deporte_y_resiliencia_en_poblacion_juvenil_de_alt_a_vulnerabilidad.pdf
- White, e. (1889). *Mente, carácter y personalidad* (p.3). Recuperado de <https://m.egwwritings.org/es/book/203.1808>
- Zuñiga, k. (2018). “*influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa trans american airlines – estación arequipa, 2017*”. Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/6912/chmzufflky.pdf?sequence=1&isallowed=y>

ANEXOS

Tabla 16

ANEXO 1 *Matriz de consistencia*

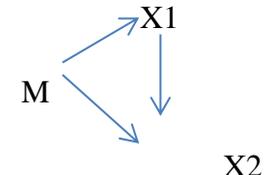
TITULO	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
“Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP - Juliaca 2019”	<p>Objetivo general: Identificar en qué medida la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú Juliaca año 2019</p> <p>Objetivos específicos: Determinar como la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.</p> <p>Determinar como la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.</p>	<p>Hipótesis general Ha: La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Juliaca 2019.</p> <p>Ho: La motivación no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Juliaca 2019.</p>	Factor motivacional	Intrínseco	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño: Correlacional causal  <p>Donde: M: Muestras: (todos los colaboradores del banco de crédito del Peru año 219) X1: observación de la motivación (variable independiente) X2: observación del desempeño laboral (variable dependiente)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población/ muestra: 41 trabajadores del Banco de Crédito del Perú • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario • Confiabilidad: Cuestionario del factor motivación. A Cronbach = 0.85 cuestionario de desempeño laboral a a Cronbach = 0.85
				Extrínseco	
			Desempeño laboral	Habilidades	
				Comportamiento	
				Resultados	

Tabla 17

ANEXO 2 Operacionalización de la variable motivación y desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición
Motivación	Carroggio y Pont (2007) explica que "Las personas extrínsecamente motivadas actúan para conseguir motivadores externos mientras que las personas intrínsecamente motivadas realizan actividades por el puro placer de realizarlas"(p.30)	Operacionalmente se recogerá la valoración de los trabajadores respecto a las dimensiones intrínseco y extrínseco a través de la encuesta de factor Motivacional compuesta por 12 items.	Intrínseco	Responsabilidad	1	Escala razón-ordinal
				Satisfacción del trabajo.	2	
				Interés.	3	
				Valores	4	
				Retroalimentación	5	
				Sueldo	6 y 7	
				Extrínseco	Beneficios	
Condiciones de trabajo	9 y 10					
Seguridad Laboral	11					
Conocimiento del puesto.	1					
Desempeño laboral	Quintero, Africano y Faría (2008) explican que "El desempeño laboral son	Operacionalmente se recogerá la valoración de los trabajadores	Habilidades	Lealtad	2	Escala razón-ordinal
				Facilidad para aprender	3	

<p>habilidades y capacidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.” (p.14).</p>	<p>respecto hacia su propio trabajo, evaluadas en las dimensiones: habilidades, comportamiento y resultados.</p>	<p>Comportamiento</p>	<p>Desempeño</p>	4	
			<p>Liderazgo</p>	5	
			<p>Espíritu de equipo</p>	6	
			<p>Resultados</p>	<p>Calidad de trabajo</p>	7
				<p>Cantidad del trabajo</p>	8
				<p>Cumplimiento de plazos</p>	9

ANEXO 3

VALIDACIONES DE EXPERTOS

Luego de análisis de los tres expertos se promedió la valoración indicando un resultado de (.845) que significa que es adaptable en la variable de motivación.

Tabla 18

Validación de Motivación

	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Sub Total
Pertinencia	0.90	0.70	0.90	0.83
Claridad	0.90	0.80	0.90	0.87
Congruencia	1.00	0.70	0.90	0.87
Coherencia	0.90	0.70	0.90	0.83
			total	0.85

Luego de análisis de expertos se promedió la valoración indicando un resultado de (.92) que significa que es adaptable en la variable de desempeño laboral.

Tabla 19

Validación de Desempeño laboral

	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Sub Total
Pertinencia	1.00	0.80	0.90	0.90
Claridad	1.00	0.90	0.90	0.93
Congruencia	0.90	1.00	0.90	0.93
Coherencia	0.90	0.90	0.90	0.90
			total	0.92

ANEXO 4
CARTA DE AUTORIZACIÓN

CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR EL ESTUDIO DE TESIS

Juliaca, 20 de agosto del 2019

Gerente del Banco de Crédito del Perú
Ag - Juliaca

Estimada Gerente:

Mediante el presente, me dirijo a usted muy respetuosamente para solicitar su autorización y apoyo para realizar la encuesta de Motivación y Desempeño laboral para el proyecto de investigación "Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco De Crédito Del Perú BCP - Juliaca 2019"

Todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Además, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de custodio de los datos, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada.

Sin otro particular, le saludo cordialmente, atentamente.


.....
Rosmery Blanca Apaza Sanca
DNI: 76390171


Miriam Bernuy P.
Gerente de Agencia
DNI 42882330 / MAT 505188
División de Canales de Atención

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD

Juliaca 25 de noviembre del 2019

Presente:

De mi especial consideración y estima a través de este documento me dirijo a su Facultad de ciencias empresariales de la Universidad Peruana Unión manifestando lo siguiente.

Que la señorita Rosmery Blanca Apaza Sanca, bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de Universidad Peruana Unión realizo satisfactoriamente la encuesta de motivación y desempeño laboral a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia central de Juliaca ubicada en el Jr. Mariano Nuñez 136. Para su tesis titulado “influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca 2019”

Sin nada más que señalar me despido cordialmente.

ATENTAMENTE


Mirjan Bernuy P.
Gerente de Agencia
DNI 42882330 / MAT 505188
División de Canales de Atención

ANEXO 5

VALIDACION DE ENCUESTA DEL PRIMER JURADO



Juliaca, 21 de Agosto 2019

Estimado:

Mg. Oscar Mamani Benito

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de juez para validar el contenido del instrumento de medición que lleva por título:

Que tiene por objetivo evaluar el grado de intención de realizar una tesis, en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.

ESCALA DE DISPOSICION PARA LA REALIZACION DE LA TESIS

Para dar cumplimiento a ello se hace entrega formal del cuestionario y el formato de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad y congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

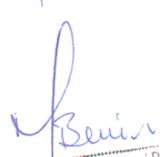
Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez científica para la ejecución del proyecto de investigación titulado "INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU BCP - JULIACA 2019"

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo.

Atentamente.


Rosmery Blanca Apaza Sanca

Recibi conforme.


Oscar J. Mamani Benito
PSICÓLOGO
CPA 2204

MOTIVACIÓN



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Instrucciones: *Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - **100**

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

Ninguna

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguna

7. Recomendaciones

Unificar formato (ver valoración).

Fecha: 22-08-19

Validado por:



Oscar J. Mamani Benítez
PSICÓLOGO
CP&P 23747

(Nombres y apellidos)
Firma



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Instrucciones: *Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - **100**

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - **100**

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - **90** - 100

5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

Ninguna

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguna

7. Recomendaciones

Unificar formato

Fecha: 22-08-19

Validado por:



Oscar J. Mamani Benito
PSICÓLOGO
C.P. 22247

(Nombres y apellidos)
Firma

ANEXO 6

VALIDACION DE ENCUESTA DEL SEGUNDO JURADO

Juliaca, 21 de agosto de 2019

Estimado:

Lic. Julio Torres Miranda

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de juez para validar el contenido del instrumento de medición que lleva por título: **"Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del banco de crédito del peru bcp - juliaca 2019"**

Que tiene por objetivo optar el título profesional. Para dar cumplimiento a ello se hace entrega formal del cuestionario y el formato de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad y congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez científica para la ejecución del proyecto de investigación.

Atentamente.



Rosmery Apaza Sanca





UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Instrucciones: *Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: 22/08/2019

Validado por: Lic. Julio S. Torres Miranda
(Nombres y apellidos)
Firma



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Instrucciones: *Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: 22/08/19

Validado por: Lic. Julio S. Torres Miranda
(Nombres y apellidos) DNI 42506510
Firma

ANEXO 7

VALIDACION DE ENCUESTA DEL TERCER JURADO

Juliaca, 22 de Agosto del 2019

Estimado:

Lic. Lucas Meza

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de juez para validar el contenido del instrumento de medición que lleva por título:

Que tiene por objetivo evaluar el grado de intención de realizar una tesis, en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.

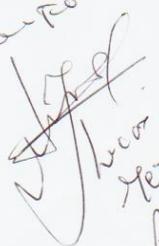
ESCALA DE DISPOSICION PARA LA REALIZACION DE LA TESIS

Para dar cumplimiento a ello se hace entrega formal del cuestionario y el formato de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad y congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez científica para la ejecución del proyecto de investigación titulado "INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU BCP - JULIACA 2019"

Atentamente.


Rosmery Blanca Apaza Sanca

Recibi:
cuestionario -

Lucas Meza
Rmth



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS / Motivación

Instrucciones: *Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - ~~90~~ - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - ~~90~~ - 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - ~~90~~ - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - ~~90~~ - 100

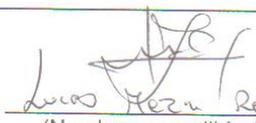
5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Seguir Mejorando

Fecha: 06-09-2019

Validado por: 
(Nombres y apellidos)
Firma



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

/ Desempeño - Labo 10

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿Considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿Considera usted que estos están formulados con lenguaje apropiado y son comprensibles?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems ¿Considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems: ¿Considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100

5. ¿Qué preguntas cree usted que se podría agregar?

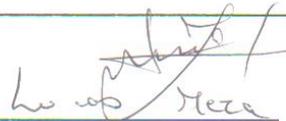
6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Seguir mejorado

Fecha: 06-09-2019

Validado por:


Luz Mercedes Revuelta
(Nombres y apellidos)
Firma

ANEXO 8

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

19

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) compañero(a) de trabajo:

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, medir el nivel de desempeño de los trabajadores del Banco De Crédito del Perú. Estableciéndose, preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por usted es de carácter confidencial. Género (M) (F)

		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Dimensión	ITEMS	VALORACION				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
HABILIDADES	¿Usted se siente comprometido (a) con la organización para cumplir sus metas establecidas?					✓
	¿Usted se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?					✓
	¿Usted considera que la capacitación recibida por su organización para el desempeño laboral de sus funciones ha sido flexible?				✓	
COMPORTAMIENTO	¿Usted es lo suficientemente comprensivo para adaptarte a situaciones cambiantes?				✓	
	¿Usted considera que la gerencia directa me comunica y explica oportunamente, los resultados que se esperan de mi trabajo?					✓
	¿Usted considera que tiene claras sus metas establecidas por su organización?					✓
RESULTADOS	¿Usted cumple con las metas establecidas por su organización?					✓
	¿Usted considera haber alcanzado con éxito su planilla de desempeño que le otorga su organización?					✓
	¿Usted considera adecuado el tiempo para cumplir las metas establecidas por su organización?			✓		

ANEXO 9

ENCUESTA DE MOTIVACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACION

Estimado(a) compañero(a) de trabajo:

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de motivación que demuestran los trabajadores en el Banco, este cuestionario es anónimo, se agradece de antemano su colaboración. Género (M) (F)

Dimensiones	ITEMS	VALORACION				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
INTRÍNSECO	¿En su organización se fomenta seriedad personal sobre el control de metas?			X		
	¿La relación con sus compañeros y gerencia directa es agradable y permite la convivencia diaria?				X	
	¿Usted recibe motivación por parte de su gerente cuando realiza de forma excelente sus labores?			X		
	¿Se siente identificado con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?					X
	¿frecuentemente recibo retroalimentación sobre como hago mi trabajo?				X	
EXTRÍNSECO	¿Usted considera que existen incentivos económicos cuando se realiza más de lo que su cargo exige?					X
	¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?			X	X	
	¿Usted considera que existen beneficios para que un colaborador pueda ascender en su organización?				X	
	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en buen estado?					X
	¿Usted considera que cuenta con todas las herramientas necesarias para desempeñar sus tareas?					X
	¿Usted considera que la infraestructura y el establecimiento del área son apropiadas para el desarrollo de su trabajo?					X
	¿Usted recomendaría esta empresa como un buen lugar para trabajar?				X	