



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

TESIS

**LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO
DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO,
CHICLAYO-2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Alarcon Alarcon Wendy Pamela

<https://orcid.org/0000-0003-3458-6751>

Bach. Cardenas Ramirez Jannira Juleisy

<https://orcid.org/0000-0001-6129-2009>

Asesor:

Mg. Falla Gómez Carolina De Lourdes

<https://orcid.org/0000-0003-2259-4957>

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

APROBACIÓN DE JURADO

TESIS LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020

Asesor (a): Mg. Falla Gómez Carolina De Lourdes
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Valera Aredo Julio Cesar
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma



Universidad
Señor de Sipán

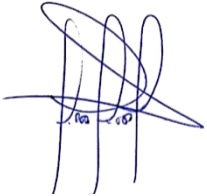

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

CARDENAS RAMIREZ, JANNIRA JULEISY	DNI: 75522728	
ALARCON ALARCON, WENDY PAMELA	DNI: 70946779	

Pimentel, 03 de febrero de 2022

DEDICATORIA

Dedico todo lo realizado a mis padres por ser uno de los motivos principales para lograr culminar esta etapa y a mí misma por la dedicación, esfuerzo y empeño plasmado en cada ciclo.

Jannira Juleisy Cardenas Ramírez

Dedico los logros obtenidos en estos años, a mi hijo, mi mayor inspiración; a mis padres por haber sido mi soporte durante estos años, a mis dos hermanos que seguirán por este mismo camino

Wendy Pamela Alarcon Alarcon

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme tener los recursos y para poder cumplir una meta más en mi vida; a mis padres por impulsarme a ser mejor profesionalmente, a los docentes por compartir sus conocimientos en cada clase, por último, pero no menos importante, a mí, por ser perseverante y dedicada en mi objetivo.

El camino no ha sido fácil ni sencillo pero el tiempo de Dios es hermoso.

Jannira Juleisy Cardenas Ramirez

Agradezco a Dios, a mi familia por ser mi motivación principal, a los docentes por compartir sus conocimientos y amigos por su amistad y apoyo.

Wendy Pamela Alarcon Alarcon

RESUMEN

La presente investigación, tiene como realidad problemática la falta de motivación que otorga la jefatura directa en la agencia hacia sus subordinados, por lo tanto, esto se ve manifestado en el desempeño de los cargos asignados a cada uno del personal dentro de la Agencia. Se plasmó como objetivo, determinar la relación entre las variables estudiadas, en este caso la motivación y desempeño laboral de los trabajadores, la investigación es de tipo descriptiva / correlacional y diseño no experimental/ transversal, se tomó como muestra a 30 colaboradores, a los cuales se le aplicó un cuestionario con 36 ítems, 18 corresponden a la Variable Motivación y 18 a la Variable Desempeño Laboral, dicho instrumento fue validado por 3 expertos Mg. Giannina Del Pilar Gonzales Salcedo, Mg. Liliana Marivel Figueroa Roque, Dr. Wilver Omero Rodríguez López. Para el estudio de datos se utilizó tanto el Microsoft Excel 2013 como el SPSS versión 24.0, por lo tanto, como resultado, se obtuvo una correlación moderada entre las variables estudiadas, así mismo nos sirvió para obtener los resultados, los cuales se muestran en tablas y gráficos para la discusión de resultados.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral, agencia, colaboradores, funciones

ABSTRACT

The present investigation has as a problematic reality the lack of motivation that the direct leadership in the agency grants to its subordinates, therefore, this is manifested in the performance of the positions assigned to each of the personnel within the Agency. The objective was to determine the relationship between the variables studied, in this case the motivation and work performance of the workers, the research is of a descriptive / correlational type and a non-experimental / cross-sectional design, 30 collaborators were taken as a sample, which a questionnaire with 36 items was applied, 18 correspond to the Motivation Variable and 18 to the Work Performance Variable, said instrument was validated by 3 Mg experts. Giannina Del Pilar Gonzales Salcedo, Mg. Liliana Marivel Figueroa Roque, Dr. Wilver Omero Rodríguez López.. For the study of data, both Microsoft Excel 2013 and SPSS version 24.0 were used, therefore, as a result, a moderate correlation was obtained between the variables studied, and it also helped us to obtain the results, which are shown in tables. and graphs for the discussion of results.

Keywords: Motivation, work performance, agency, collaborators, functions

INDICE

APROBACIÓN DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCION.....	10
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema	24
1.5. Justificación e importancia del estudio	24
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	26
1.7.1. Objetivos General	26
1.7.2. Objetivos Específicos	26
II. MATERIAL Y METODO.....	27
2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.....	28
2.2. Población y muestra.....	29
2.3. Variables y Operacionalizacion	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 35	
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos.....	37
2.7. Criterios de Rigor científico	38
III. RESULTADOS	39
3.1. Tablas y Figuras.....	40
3.2. Discusión de Resultados.....	47
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS	57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalizacion de la variable Motivación.....	31
Tabla 2 Operacionalizacion de la variable Desempeño Laboral.....	33
Tabla 3 Nivel de confiabilidad - Variable 01 Motivación	36
Tabla 4 Nivel de confiabilidad - Variable 02 Desempeño Laboral	36
Tabla 5 Nivel de motivación extrínseca	40
Tabla 6 Nivel de motivación intrínseca	41
Tabla 7 Nivel del desempeño laboral en cuanto a las habilidades	42
Tabla 8 Nivel del desempeño laboral en cuanto al comportamiento.....	43
Tabla 9 Nivel del desempeño laboral en cuanto a los resultados.....	44
Tabla 10 Nivel de relación entra la motivación y desempeño laboral	45
Tabla 11 Nivel de motivación de los colaboradores	45
Tabla 12 Nivel de desempeño laboral.....	46

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Contexto Internacional

Bohórquez (2020) indico dentro de su investigación realizada en Ecuador, que la problemática de muchas de las organizaciones no tiene como prioridad potenciar el talento humano y mantener la motivación en cada colaborador, es por ello que se está generando una alta rotación de personal, por renuncias voluntarias, gracias al estudio realizado propusieron llevar a cabo un plan motivacional para poder tener a sus colaboradores motivados y así generar un óptimo desempeño laboral. La relación es evidente en este caso, cada vez que falta motivación en las empresas, ocasionan disminución en el desempeño laboral

Lagos (2016) gracias al estudio realizado, se detectó un problema dentro de las Empresas COPELEC, el bajo desempeño laboral de sus subordinados dado a la falta de motivación de los mismos. Lo que indica el estudio es que toda empresa debe tener en cuenta que la motivación es un componente significativo para la conducta dentro de la entidad, el poder satisfacer a sus colaboradores es darle un valor agregado como persona, genera un desarrollo tanto personal como profesional.

Sum (2015) nos plantea que la motivación es sustancial para el desarrollo de las funciones de los sometidos dentro de una empresa ubicada en la República de Guatemala, por lo tanto, se detectó deficiencias en los resultados obtenidos, ante una motivación baja, generó en los colaboradores un bajo rendimiento y de esta manera la empresa no llego al cumplimiento de sus objetivos. Así mismo se le recomendó implementar un programa de capacitaciones a sus colaboradores y reconocimientos no monetarios ante el esfuerzo que día a día realizan.

1.1.2. Contexto Nacional

León (2017) plantea lo siguiente: Dentro de la Municipalidad Distrital Cajay ubicado en Huari, se detectó deficiencias de desempeño en los colaboradores, poniendo al descubierto los factores que impactan en la motivación de los empleados; por lo que la institución no cuenta con planes estratégicos actualizados, por otro lado no cuentan con un programa de capacitación y la prestación de agua, desagüe y

alcantarillado es escaso, así mismo se mencionó un punto importante que se puso en evidencia gracias a esta investigación es la falta de comunicación entre los colaboradores; son individualistas es por ello que el clima laboral tampoco es tan agradable. Debido a estos factores encontrados que afectan la motivación y de por sí el desempeño laboral del personal, se le invitó tener como prioridad un programa para optimizar la motivación de cada uno de los colaboradores y así poder desarrollar las habilidades intrapersonales e interpersonales.

Yana (2019) dentro de la investigación, se tomó como muestra a los trabajadores de SUNARP de San Borja para establecer el impacto de la motivación ante el desempeño laboral. La institución ha sido reconocida por las diferentes operaciones que los ciudadanos pueden realizar para el registro, modificación o levantamiento de algún bien inmueble. Sin embargo, se ha podido identificar la falta de comodidad y esmero hacia la motivación de sus colaboradores, esto aporta como efecto la demora en la atención hacia sus clientes, el incumplimiento de metas, la falta de autoconfianza en sus capacidades, y, por último, no existe una retroalimentación ante algunas inquietudes que presentan los empleados. El investigador ante este estudio encomendó al establecimiento instruir a sus empleados, de esta manera fortalecerán su motivación laboral y mejorarán su desempeño al realizar las tareas y/o actividades asignadas por SUNARP.

Apaza (2019) realizó un estudio en Juliaca, en donde indica que la motivación y el desempeño laboral son factores importantes para la productividad empresarial, consideró como muestra a 32 colaboradores del BCP ubicado en la Ciudad de Juliaca, para obtener resultados ante su planteamiento sobre la motivación y desempeño laboral. La investigadora nos muestra que muchas empresas persisten en dejar de lado la motivación hacia sus colaboradores, generando con el pasar del tiempo un clima laboral desagradable, una alta rotación de personal por factores negativos, y una productividad baja, si bien es cierto la motivación al 100% no se podrá generar porque cada ser humano siempre tendrá temas personales por resolver, pero al menos el tiempo que están dentro de la organización, se le debe brindar todos los recursos para el desempeño de sus funciones, y mostrar empatía y compañerismo con cada uno de los colaboradores, esto abarca tanto para jefes y subordinados.

1.1.3. Contexto Local

En el 2020 en el BCP, agencia Mercado Modelo, ubicada en la ciudad de Chiclayo se han venido desarrollando malas prácticas respecto a sus funciones del día a día, no realizan con eficiencia su trabajo, debido a la desmotivación generado por el incumplimiento de sus metas y la insatisfacción de sus clientes, agravándose el desempeño laboral por la falta de motivación de parte de la jefatura hacia sus colaboradores.

El propósito de este estudio es investigar la relación de la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, de esta manera poder mejorar el desempeño de cada colaborador.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Nivel Internacional

Lagos (2016) muestra en su investigación denominada “La motivación Laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC”, su objetivo principal es analizar los factores motivacionales en empresas COPELEC, según la teoría de motivación e higiene de Herzberg. El estudio es descriptivo – no experimental con un enfoque cualitativo, aplicando la teoría de Herzberg, emplearon la observación directa, recolección de información y entrevistas al personal, los cuales permitió comparar los resultados de las empresas COPELEC, con un total de 75 colaboradores, donde el 78% si está de acuerdo con la proporción de las funciones que ejecutan con el cargo que desempeñan, mientras el 8% esta medianamente de acuerdo con la relación entre las actividades que organizan con el cargo que poseen, y por consiguiente el 14% manifiesta que sus tareas no tienen relación alguna con el cargo que tienen en la organización. Se les recomendó a las empresas desarrollar una estrategia de motivación de nivel corporativo, con el fin de tener al personal motivado y entusiasmado con el futuro de la organización y se sientan identificados.

Villacis (2016) llevo a cabo su tesis titulada “La Motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la pastoral social caritas de la diócesis de Ambato” cuyo objetivo principal es determinar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral en la organización mencionada. El estudio en mención es de

enfoque mixto, dentro de la investigación se tomó una población de 20 subordinados, asimismo se realizó una encuesta con la finalidad de establecer la correlación entre las variables dentro del estudio, por lo tanto se concluyó que el personal del establecimiento tiene un nivel considerable de desmotivación, esto afecta en la productividad de los mismos, de igual modo, se recomendó analizar cada factor motivacional influyente en el comportamiento de cada colaborador.

Sum (2015) desarrolló su Tesis de Grado denominada “Motivación y Desempeño laboral”, cuyo objetivo de este estudio es establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de Quetzaltenando, ubicado en la República de Guatemala. La investigación es de tipo descriptivo, para poder establecer el nivel de motivación de 34 participantes de la empresa ya mencionada, se manejó una escala de Likert, consiste en 10 ítems denominada métodos de evaluaciones sumarias, para estipular el nivel del desempeño laboral de los mismos. Los resultados logrados en esta investigación fueron que el personal administrativo cuenta con un nivel de motivación alto, sin embargo, se consideraron algunas recomendaciones para mantener la motivación y elevar el desempeño de cada uno dentro de la empresa, por ejemplo, establecer un plan motivacional indicando los incentivos no monetarios para que los colaboradores se sientan aún más motivados y de esta manera realicen sus funciones con entusiasmo.

Bohórquez (2020) realizó un estudio titulado “La motivación y el Desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización”. El objetivo de esta investigación es investigar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas. Fue un estudio descriptivo, el cual utilizó un enfoque mixto. Dicho estudio realizó una encuesta en base a las necesidades fisiológicas, necesidades de poder y la equidad organizacional, lo cual permitió reunir información y llegar a los siguientes resultados: el 25% de los trabajadores insatisfechos en las necesidades fisiológicas, el 35% descontentos en lo que respecta a la necesidad de poder y el 35% insatisfechos con la igualdad organizacional, debido a estos resultados se brindó recomendaciones para motivar al personal y mejorar el desempeño laboral de cada uno.

Gómez (2018) desarrolló su tesis en Colombia, la cual tiene como título “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancario, el cual tiene como objetivo examinar si las estrategias de motivación del rubro bancario ejercen influencia en el desempeño laboral de los Millennials en Boyacá. Se determinó que el estudio en mención sería de tipo descriptivo, diseño no experimental – transaccional. Por otro lado, se utilizó una muestra de 53 personas, asimismo se aplicó como instrumento una encuesta. Se obtuvo un resultado positivo en cuanto a la influencia de la motivación en el desempeño de cada uno de los subordinados, esto se debe que las entidades bancarias de Colombia, valoran a sus colaboradores brindándoles el apoyo económico y la motivación que requieren para tener un buen desempeño dentro de las organizaciones.

1.2.2. Nivel Nacional

León (2017) en su estudio titulado “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari”, cuyo objetivo es establecer de qué modo la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación mencionada es de tipo no experimental – transversal, con enfoque mixto, se utilizó como muestra a 44 colaboradores (profesionales, técnicos y auxiliares), a los cuales se les realizó una encuesta con el fin de obtener resultados precisos. Según los resultados, la motivación incide a un 69.8% en el desempeño de cada uno de los empleados, por lo tanto, se le recomendó a la Municipalidad Distrital de Cajay que aplique políticas de incentivos y motivaciones a sus subordinados y así cumplan de manera eficaz y efectiva los objetivos planteados por la institución pública.

Yana (2019) realizó una Tesis denominada “Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de la SUNARP en San Borja, dicho objetivo, fue establecer como la motivación incide en el desempeño laboral del personal de la SUNARP. El estudio es de tipo descriptiva y transaccional, diseño no experimental con enfoque cuantitativo, tomaron como muestra de 30 trabajadores y se utilizó la técnica de encuestas para la recaudación de datos, así mismo se obtuvieron resultados resaltantes, como la baja motivación que existe en los colaboradores, como consecuencia el bajo desempeño laboral y esto se ve reflejado en los indicadores.

Apaza (2019) en su estudio que llevo por título “Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del BCP – Juliaca”, el objetivo de su tesis fue identificar en qué nivel la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, el tipo y diseño de la investigación fue correlacional – no experimental con enfoque cuantitativo, para este estudio, de los 42 que tomaron como población , tienen como muestra a 32 empleados de la entidad financiera, a los cuales se le aplicó un cuestionario de 12 ítems, tomando como referencia la escala de Likert, esto les permitió llegar a la desenlace que la motivación tiene una atribución alta sobre el desempeño laboral en los colaboradores del BCP Juliaca 2019, por lo mismo se le recomendó enfocarse en la dimensión de comportamiento, a través de talleres indicando las metas y objetivos establecidas por la entidad bancaria y al realizar el cumplimiento de las mismas, la alta gerencia pueda compensar y/o reconocer los esfuerzos de cada uno de sus colaboradores.

Salomón (2018) desarrollo una investigación en la ciudad de Lima, titulada “Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, dentro de la investigación, se tomó como objetivo determinar de que manera impacta la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios de la entidad financiera. Se determinó que el alcance metodológico seria de tipo descriptivo – correlacional, con un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra de 50 colaboradores, a los cuales se aplicó una encuesta de 54 preguntas, esto permitió concluir que la motivación dentro de la entidad bancaria estaba influyendo de manera negativa en el desenvolvimiento de los colaboradores, por lo tanto se les recomendó felicitar de manera pública a los colaboradores con indicadores altos en rendimiento para mantenerlos motivados.

Samamé (2021) realizó su tesis en la ciudad de Piura, denominada “Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros”, para ello se planteó el objetivo de evaluar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una compañía de seguros, de igual forma se determinó que el estudio seria de tipo cuantitativo, descriptivo y explicativo, diseño no experimental, dentro de la investigación se utilizó una muestra de 141 colaboradores, del mismo modo se aplicó una técnica de

recolección de datos, la encuesta. Se obtuvo como resultado una correlación positiva, es decir la motivación tiene un impacto positivo hacia desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto, se le recomendó a la compañía de seguros que tome en cuenta las sugerencias y/o opiniones de sus subordinados para mejorar la productividad en cada uno de ellos.

1.2.3. Nivel Local

Fernández (2019) en su tesis denominada “Programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC-PIMENTEL, cuyo objetivo es proponer un programa de estimulación para el incremento del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC. El estudio es de tipo descriptiva – no experimental, con una muestra de 50 trabajadores, se les realizó una encuesta basada en las variables con un total de 24 preguntas. Debido a los resultados conseguidos, se concluyó el nivel de motivación de cada uno de los empleados, el 36% mantiene una motivación buena, el 34% muy buena, sin embargo, el 24% cuenta con una motivación regular y el 6 % malo, esto se debe a que la empresa no tiene un plan concreto sobre los incentivos laborales para poder ofrecer esa motivación que todo colaborador necesita.

Flores (2022) dentro de su tesis “Motivación y desempeño laboral de los docentes en la escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipan” indica tener como objetivo determinar la relación entre ambas variables, asimismo la investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental – transversal, para el estudio se obtuvo una población de 25 profesores, pero solo tomo en cuenta 22 de ellos, debido a la pandemia (COVID 19), el instrumento utilizado fue la encuesta, esto les permitió concluir que si existe relación entre las variables del estudio, por lo tanto mientras más nivel de motivación tengan los colaboradores, su desempeño laboral será el idóneo.

Rojas (2020) realizó su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa El Águila S.R.L”, el objetivo del estudio en mención es determinar la relación entre motivación y desempeño laboral, para ello, la investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental – transversal, la

muestra elegida es de 170 colaboradores de la organización, a los cuales se le aplicó una encuesta, esto permitió concluir que la mitad de la muestra cuenta con una motivación regular, debido a distintos factores, uno de ellos es la falta de beneficios laborales, asimismo se les recomendó tener en cuenta el esfuerzo de cada uno de sus colaboradores, realizando un plan de motivación.

Burga (2018) realizó una investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región de Lambayeque”, el objetivo de este estudio es analizar la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región de Lambayeque. El estudio es de tipo descriptiva – transversal con enfoque cualitativo. Por otro lado, la población y muestra utilizada es de 17 personas, las cuales 5 trabajan en jefaturas y 12 en el área administrativa, dentro del sondeo se utilizó la técnica de la encuesta de 40 preguntas, aplicando la escala de Likert. Debido a la técnica mencionada, se concluyó, que la empresa agroindustrial muestra una motivación adecuada, y esto es debido a las capacitaciones y al manejo adecuado de las relaciones interpersonales, los cuales general un ambiente laboral grato para los colaboradores.

Montalvo (2020) dentro de su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de construcción en la Región Lambayeque”, determino como objetivo encontrar la relación entre las dos variables de la investigación, el cual es de tipo descriptivo – correlacional, diseño no experimental – trasversal. Para obtener resultados de la investigación se aplicó como técnica de recolección de datos, una encuesta de 40 preguntas, a una población de 74 colaboradores, utilizando una muestra del 100% de la población, esto les permitió concluir que la relación entre las variables estudiadas, si existen, asimismo se concluyó que la motivación de los colaboradores está en un nivel alto al igual que el nivel de desempeño.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Motivación

1.3.1.1. Definición

El diccionario de la Real Academia Española, indica que la motivación es la acción que genera un efecto de estimulación; y motivar es dar motivo para la realización de dicha acción, es decir, explicar la razón para la realización de una función, y dispones del ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo”, asimismo se indica que la motivación es el ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia

Vasquez (2022) menciona a Sexton (1993) indica que la motivación es el proceso de estimulación hacia una persona para que realice una acción y satisfaga sus necesidades, de esta manera alcanzar alguna meta deseada por el motivador.

Según Stoner (1997) en su libro Administración menciona la motivación laboral como a “lo que hace que las personas funcionen” es decir, son todas aquellas acciones que cada organización realiza respecto a la capacidad de mantener comprometidos a sus colaboradores y lograr con ello el máximo rendimiento para alcanzar los objetivos, brindar el respaldo y alentarlos a dar todo de ellos no solo por cumplir con cada una de sus obligaciones sino porque sienten que el trabajar con ese compromiso los empodera y gratifica.

La motivación emplea un papel necesario en el bienestar de cada ser humano permitiendo que se sientan realizando plenamente en aquel puesto de trabajo que ocupan dentro la empresa, además del importante aporte que esto genera para la cultura organizacional generando que los trabajadores se identifiquen con los valores de la empresa.

1.3.1.2. Tipos de motivación

1.3.1.2.1. Motivación Extrínseca

Sánchez (2017), citó a León y Díaz, los cuales nos indican, que la motivación extrínseca es generada por estímulos e incitaciones que impulsan a un colaborador para cumplir las funciones otorgadas, cabe mencionar que las recompensas e incentivos son controladas por personas externas al colaborador

Apaza (2019), cito a Fredesvindo (2018), menciona motivación extrínseca como sentimientos negativos del empleador dentro de su área laboral, es decir, factores externos del colaborador como, por ejemplo: incentivos, reconocimientos, tener buenas condiciones laborales, seguridad, bonos.

1.3.1.2.1.1. Factores Externos

Incentivos: Abarca la remuneración que concibe el empleador por los servicios que brinda a la organización, al igual que los bonos de alimentación o movilidad.

Reconocimientos: Alencar (2015) citó a Fischman (2014) indica que los reconocimientos no monetarios ofrecidos a los colaboradores son muy importantes, dentro de ello tenemos como indicador: los premios, otorgados por la actividad realizada de manera eficiente, al igual que las oportunidades de crecimiento.

Condiciones de Trabajo: Los ambientes de trabajo son todos los aspectos físicos en donde el colaborador desarrolla sus funciones asignadas, se debe tener en cuenta la seguridad laboral, los materiales de trabajo y el ambiente laboral.

Identificación con la compañía: Apaza (2019) citó a Werther y Davis (2018), indican que todo colaborador debe conocer la misión, la visión, sus valores y objetivos de la organización donde labore, asimismo debe identificarse y sentirse orgulloso de permanecer en ella.

1.3.1.2.2. Motivación Intrínseca

Arroyo (2014) define a la motivación intrínseca que toda actividad que el ser humano realiza, es por un interés de satisfacción interna, que ayuda a la autorrealización y desarrollo personal. Cabe indicar que las emociones positivas generadas no siempre son por la actividad a realizar, si no también es la satisfacción de poder realizar la actividad de manera eficaz. Es por ello que es importante que cada organización tenga un programa motivacional en donde los colaboradores desarrollen técnicas de motivación intrínseca.

Apaza (2019) citó a Solano (2017), menciona que este tipo de motivación es manejable por el mismo colaborador, debido que se incluyen las emociones en relación con las actividades desarrolladas dentro del ámbito laboral, no obstante, se recomienda detectar al colaborador desmotivado y brindar oportunidades para desarrollar la creatividad y crecimiento personal.

1.3.1.2.2.1. Factores Internos

Responsabilidad: Apaza (2019) citó a Durango (2015) Indica que la responsabilidad implica que tan comprometido esta en colaborador con la organización para cumplir las funciones asignadas y adaptarse al reglamento interno del trabajo.

Satisfacción Laboral: Apaza (2019) citó a Sánchis (2010) detalla que es el placer que se genera a la elaboración de sus funciones y consecución de objetivos planteados por las organizaciones.

Interés: Apaza (2019) cito a Velásquez (2018) es aquello que a la persona le agrada realizar.

Valores: Apaza (2019) citó a Ballve y Debeljuh (2006) detalla que tanto el empleado como el empleador, cuentan con valores para el desarrollo de su conducta diaria.

Retroalimentación: Apaza R. (2019) cita a Sarries y Casares (2008) indica que el feedback beneficia a la motivación debido que cada colaborador tendrá conocimiento del trabajo realizado dentro de la organización y de qué manera puede mejorar su rendimiento, para ser más eficiente.

1.3.2. Desempeño Laboral

1.3.2.1. Definición

Flores (2020) citó a Chiavenato (2000), tiene como concepto que el desempeño laboral, así como el comportamiento del colaborador en la indagación de los objetivos fijados por parte de la organización, asimismo se plantea una táctica individual para el logro de los objetivos.

Flores (2022) citó a Robbins y Coulter (2013) especifican que el desempeño laboral es el mecanismo por el cual se puede detectar si el desarrollo de las actividades se realiza de acuerdo a lo solicitado para el cumplimiento de objetivos.

Montalvo (2020) citó a Dessler (2009), establece que el desempeño laboral es un suceso de acciones que permite el logro de objetivos, el cual se mide a través de una evaluación de desempeño.

1.3.2.2. Dimensiones

Habilidades: Apaza (2019) citó a Solana (1993) define habilidades como la capacidad que tiene un colaborador a base de conocimientos adquiridos a través de las situaciones que se le presentan día a día, como el:

Conocimiento del puesto: Apaza (2019) citó a Dorador (2018), define el grado de intelecto, adquirido gracias a las actividades desarrolladas de cada colaborador dentro de la organización.

Facilidad de aprender: Apaza (2019) citó a Dorador (2018), lo define como una técnica adquirida por el trabajador para dominar las nuevas actividades que se le solicite.

Lealtad: Se define como un sentimiento de apego hacia una persona y/u organización.

Comportamiento: Apaza (2019) citó a Dorador (2018) el cual define comportamiento como la capacidad del colaborador para interceder activamente en las tareas que permiten alcanzar las metas de la empresa. Dentro del comportamiento tenemos como indicador:

Desempeño: Según Apaza (2019) citó a Dorador (2018), quien indica que el desempeño es la aptitud que tiene el empleado para poder realizar de manera activa las funciones asignadas de acuerdo al puesto para el cumplimiento de metas, es decir, tiene la técnica para ser eficiente y beneficiar a la empresa.

Liderazgo: Según Apaza (2019) citó a Dorador (2018), indica lo siguiente: un líder deber ser oportuno y con sus ideas claras, de esa manera podrá tener a cargo un equipo de trabajo con un rendimiento óptimo.

Trabajo en equipo: Según Apaza (2019) citó a Dorador (2018), nos muestra que es el desenvolvimiento de cada colaborador dentro de un equipo de trabajo, la finalidad es cumplir los objetivos propuestos por la entidad.

Resultados: Para una organización los resultados esperados son muy significativos, debido que gracias a ello podemos ver lo siguiente:

La calidad de trabajo: Gómez (2010) cita a Chiavenato (2004), el cual menciona que la calidad de vida dentro del ámbito laboral, comprende diversos factores como las posibilidades de tener una oportunidad de estabilidad laboral, satisfacción por las funciones realizadas, asimismo obtener un reconocimiento por ello, recibir un sueldo, tener un ambiente de trabajo muy agradable donde se les permita participar e intercambiar ideas.

El cumplimiento de plazos: Dentro de este punto, se refiere a que, si los colaboradores cumplen su meta establecida dentro del plazo pactado, esto es un indicador que se toma en cuenta para la evaluación de desempeño laboral de cada colaborador.

Cantidad de trabajo: Abarca toda función realizada dentro del ámbito laboral, ser eficiente y productivo para la organización.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo Chiclayo?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020?

¿De qué manera se demuestra la relación entre la motivación en relación al desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Importancia

Nuestra investigación, es trascendente, debido a que actualmente muchas empresas se están viendo afectadas con los resultados no esperados, esto se debe que cuentan con colaboradores desmotivados y con un desempeño bajo, generando de tal manera un ambiente laboral tenso y desagradable, es por ello que la presente investigación busca encontrar la correlación entre las variables ya mencionadas, a base de estudios previos con las mismas variables, conociendo de igual manera las dimensiones que cada una de ellas. Esto ayudara a la empresa poder implementar un plan motivacional y una evaluación de desempeño, de esta manera podrán obtener un personal motivado y el cual labore bajo una condición óptima para el desarrollo de sus funciones.

1.5.2. Justificación Teórica

Dentro de esta investigación permitirá recopilar diversos conceptos y definiciones actualizadas sobre las variables propuestas dentro de este estudio: la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, oficina Mercado Modelo, el

cual será de utilidad para estudiantes y/o especialistas que deseen información sobre ello, dentro de esos estudios tenemos a Apaza (2019) cuyo objetivo de su estudio fue identificar en qué nivel la motivación interviene en el desempeño laboral, obtuvo resultados positivos, donde indica que la motivación influye mucho en el desempeño; un colaborador motivado, estará comprometido e identificado con su organización.

De esta manera se podrá tener una idea más clara sobre la correlación entre la motivación y el desempeño laboral dentro de una organización, asimismo poder obtener resultados positivos de acuerdo a los objetivos planteados.

1.5.3. Justificación Práctica

El presente estudio se utilizará los estudios previos, el cual nos aportaran conocimientos prácticos para la resolución del problema planteado en la investigación.

1.5.4. Justificación Metodológica

Para la realización del estudio, se aplicará la técnica de la encuesta, dirigido a los colaboradores del BCP, así mismo poder determinar los factores o incentivos que logran la motivación en relación a su desempeño laboral para el cumplimiento de objetivos planteados por la Agencia Mercado Modelo.

Este instrumento es confiable y válido para realizar las mediciones de cada variable.

1.6. Hipótesis

H1:

Existe relación entre la motivación y desempeño laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo

H0:

No existe relación entre la motivación y desempeño laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo 2020

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020

Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020

Validar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.

2.1.1. Tipo de investigación

Investigación Descriptiva: Díaz, S. Valladolid, J. (2020) cito a Bernal (2010) indica que una investigación descriptiva muestra reseñas, hechos, o características de un objeto de estudio, siendo base para futuros estudios.

El presente estudio es descriptivo debido que describe rasgos del problema encontrado en la variable independiente motivación.

Investigación Correlacional: Díaz, S. Valladolid, J. (2020) cito a Bernal (2010) nos muestra que las investigaciones cuyos propósitos son comprender la correlación entre las variables mencionadas dentro del estudio.

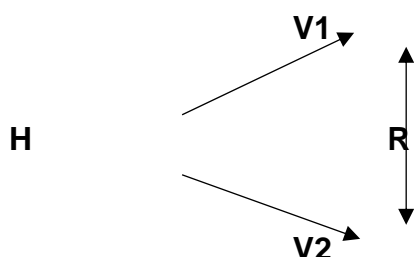
La investigación es correlacional porque se validó una relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del BCP, oficina Mercado Modelo.

2.1.2. Diseño de Investigación

La investigación adoptará el diseño no experimental – transversal; en este caso no experimental, por que se determinará a las variables tal y como se dan en su marco natural, para luego poder analizarlos. Transversal, porque se recopilan datos a raíz de un momento, con el fin de detallar las variables presentes en esta investigación y poder analizar su responsabilidad en el trabajo.

Díaz, S. Valladolid, J. (2020) citó a Toro, J. I. D., & Parra, R. R. D. (2006) muestra que el diseño de investigación no experimental es el estudio que se efectúa sin manipular intencionadamente las variables, es decir, es donde no hacemos variar adrede las variables independientes.

Esquema correlacional de hipótesis



Donde:

H = Hipótesis

V1 = Calidad de servicio

V2 = Satisfacción del Cliente

R = Relación

2.2. Población y muestra

En nuestra investigación es preciso establecer el área donde se realizará las variables que han sido consideradas para lo mismo.

Díaz, S. Valladolid, J. (2020) citó a Hernández F. (2006) nos indica que la población está conformada por individuos que tienen características comunes.

2.2.1. Población

Nuestra población consta de 30 colaboradores ubicados en la oficina Mercado Modelo del BCP. Los cuales constan de 18 mujeres y 12 hombres; de ellos 20 realizan trabajo presencial y 10 trabajo remoto. Estos datos fueron brindados por el Gerente General de la Agencia Mercado Modelo.

2.2.2. Muestra

Por otro lado, Tamayo Tamayo (citado por Díaz, S. Valladolid, J. 2020), define muestra como el conjunto de técnicas que sirven para el estudio de la distribución de caracteres puntuales en base de una población considerada.

A criterio de los autores se considera la muestra a un grupo de 30 colaboradores de la Oficina Mercado Modelo del BCP a las que está dirigida la investigación.

2.3. Variables y Operacionalización

2.3.1. Variables

2.3.1.1. Definición Conceptual

Motivación

Según Gonzales (citado por Linares 2017) Conceptualiza la motivación como un proceso que realiza cada trabajador vinculado a su desempeño laboral dentro de la empresa, así mismo se define como procesos organizacionales que influyen tanto en el trabajo realizado del empleado como del empleador.

Dentro del estudio tenemos como variable independiente la motivación, la cual está definida como el impulso de cada ser humano para realizar alguna actividad ya sea dentro del ámbito personal como profesional.

Desempeño Laboral

Chiavenato (citado por Linares 2017) el desempeño se da a conocer en el comportamiento que desarrolla a través de las funciones otorgadas por sus jefes directos, la cual es evaluada por el empleador generando una retroalimentación para el mejoramiento de las funciones.

Como variable dependiente tenemos el desempeño laboral, esta se puede definir como el desarrollo de las funciones dentro de una organización pública o privada a cambio de un incentivo o remuneración.

2.3.1.2. Definición Operacional

Motivación

Chiavenato (citado por Linares 2017) indica que la motivación es el estímulo que el ser humano utiliza para realizar una acción que satisfaga su necesidad, así mismo poder lograr los objetivos de la empresa y de esta manera desarrollar sus actitudes y habilidades.

Desempeño Laboral

García (citado por Linares 2017) nos define que el desempeño laboral es el desenvolvimiento que realiza el colaborador dentro de la organización al momento de desarrollar las tareas otorgadas, generando la productividad y el logro de las metas.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1 Variable - Motivación

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
MOTIVACION	EXTRINSECA	INCENTIVOS	1 ¿Considera que existen incentivos económicos cuando se realiza más de lo que su cargo exige?	ENCUESTA / CUESTIONARIO
			2 ¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	
		RECONOCIMIENTOS	3 ¿Considera que existen beneficios para que un colaborador pueda ascender en su organización?	
			4 ¿El gerente y/o supervisor motiva a sus colaboradores?	
		CONDICIONES DE TRABAJO	5 ¿Los medios de trabajo que dispone, se encuentra en buen estado?	
			6 ¿Usted considera que la infraestructura y el establecimiento del área son apropiados para el desarrollo de su trabajo	
		IDENTIFICACION CON LA EMPRESA	7 ¿Recomendaría esta empresa como un buen lugar para trabajar?	
			8 ¿Te comprometes a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la compañía?	

INTRINSECA	RESPONSABILIDAD	9 ¿En la entidad se fomenta seriedad personal sobre el control de metas?
		10 ¿Tú crees que las funciones realizadas permite el cumplimiento de metas?
	SATISFACCION LABORAL	11 ¿La relación con sus compañeros y gerencia directa es agradable y permite la convivencia diaria?
		12 ¿Recibe motivación por parte de gerencia cuando realiza de forma excelente sus labores?
	INTERES	13 ¿Se siente capaz de lograr la superación de obstáculos?
		14 ¿Usted se siente interesado en la línea de carrera que le brinda la organización?
	VALORES	15 ¿Se siente identificado con los valores de la organización?
		16 ¿El gerente y/o supervisor promueve los valores dentro y fuera de la organización?
RETROALIMENTACION	17 ¿Frecuentemente recibo retroalimentación sobre como hago mi trabajo?	
	18 ¿Consideras que tus compañeros de trabajo toman de forma positiva tus comentarios y/o aportaciones?	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Variable - Desempeño Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL	HABILIDADES	CONOCIMIENTO DEL PUESTO	1 ¿Considera que la capacitación brindada por su organización para el desempeño laboral de sus funciones ha sido flexible?	ENCUESTA / CUESTIONARIO
			2 ¿Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otro departamentos cuando se lo solicitas?	
		FACILIDAD DE APRENDER	3 ¿Se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?	
			4 ¿Considera que su facilidad de aprender es óptima?	
		LEALTAD	5 ¿Se siente comprometido con la organización para cumplir sus metas establecidas?	
	6 ¿Estas orgulloso de laborar en la organización?			
	COMPORTAMIENTO	LIDERAZGO	7 ¿Usted es lo suficientemente comprensivo para adaptarte a situaciones cambiantes?	
			8 ¿Usted posee un alto nivel de actitud positiva dentro de la organización?	
		DESEMPEÑO	9 ¿Usted considera que la gerencia directa me comunica y explica oportunamente, los resultados que se esperan de mi trabajo?	
			10 ¿Usted es organizado dentro de la empresa?	
		TRABAJO EN EQUIPO	11 ¿Usted considera que tiene claras sus metas establecidas por su organización?	

		12 ¿Usted considera que el trabajo en equipo dentro de la organización mejoraría el desempeño laboral?
	CALIDAD DE TRABAJO	13 ¿Usted cumple con las metas establecidas por su organización?
		14 ¿Usted considera haber alcanzado con éxito su planilla de desempeño que realiza la organización?
RESULTADOS	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS.	15 ¿Usted considera adecuado el tiempo para cumplir las metas establecidas por su organización?
		16 ¿Usted considera que la meta es bastante elevada?
	CANTIDAD DE TRABAJO	17 ¿Usted se considera productivo para la organización?
		18 ¿Usted considera que labora más de lo que la organización le solicita?

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de Recolección de Datos

La técnica aplicada en este estudio fue una encuesta realizada a los 30 colaboradores del BCP, oficina Mercado Modelo.

Díaz, S. Valladolid, J. (2020) citó a Bernal (2010), indica que como técnica la encuesta es muy recurrente en las investigaciones y esta consta de un cuestionario como instrumento con preguntas puntuales y claras orientadas a la problemática detectada dentro del estudio.

2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Dentro del estudio se manejó el cuestionario, como instrumento, gracias a ello se pudo obtener información más precisa y real para la variable independiente y dependiente.

Variable Independiente: para el cuestionario se tomó como referencia las dimensiones motivación extrínseca e intrínseca con 8 y 10 ítems respectivamente ítems, el instrumento consta de 18 ítems redactados con 5 opciones de respuesta, según la escala de Likert: Totalmente desacuerdo (5), Desacuerdo (4), Neutral (3), De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1).

Variable Dependiente: Para la medición de esta variable también se optó por el cuestionario que consta de 18 ítems orientados a las siguientes dimensiones: habilidades, comportamiento y resultados; los ítems son distribuidos de la siguiente manera: 6 ítems en habilidades, 6 ítems en comportamiento y 6 ítems resultados, realizamos el cuestionario según la escala Likert: Totalmente desacuerdo (5), Desacuerdo (4), Neutral (3), De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1).

2.4.3. Validez y confiabilidad

2.4.3.1. Validez

Díaz, S. Valladolid, J. (2020) cito a Bernal (2010) una herramienta es válida cuando mide todo aquello para lo cual está destinado el cuestionario, en este caso hemos optado por validar el cuestionario, por los siguientes jurados: Mg. Giannina Del Pilar Gonzales Salcedo, Mg. Liliana Marivel Figueroa Roque, Dr. Wilver Omero Rodríguez López, quienes calificaron como Totalmente de acuerdo para su aplicación a los 30 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la Of. Mercado Modelo.

2.4.3.2. Confiabilidad

Díaz, S. Valladolid, J. (2020) citó a Hernández (2003) la confiabilidad se establece mediante técnicas diferentes, así mismo representan el grado de confiabilidad de la aplicación del instrumento.

La confiabilidad del cuestionario se hizo en base a las dos variables por medio de la prueba piloto a 30 colaboradores, el cual se resolvió en el programa Microsoft Office Excel las 36 preguntas, 18 ítems para cada variable en mención, se consideró la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cron Bach, cual es aplicable a la escala de valores tipo Likert.

Se logró el resultado en un nivel bueno con un 0.76, para el cuestionario diseñado para el estudio de la variable independiente que en este caso sería la Motivación.

Tabla 3
Nivel de confiabilidad - Variable 01 Motivación

VARIABLE IND: MOTIVACION	
Nivel de confiabilidad	
Alfa de Cron Bach	0.76
K(Número de Items)	18

Fuente: Excel

Así mismo el instrumento diseñado para el estudio de la variable dependiente, se obtuvo un nivel moderado de confiabilidad de 0.57.

Tabla 4
Nivel de confiabilidad - Variable 02 Desempeño Laboral

VARIABLE DEP: DESEMPEÑO LABORAL	
Nivel de confiabilidad	
Alfa De Cron Bach	0.57
K(Número De Items)	18

Fuente: Excel

El Alfa de Cron Bach es 0.79, por lo tanto, el cuestionario es confiable para las dos variables.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

La información que se recolectó, son confiables, por la coyuntura que estamos en nuestro país, la aplicación del instrumento se efectuó de manera virtual y se recepcionó mediante las redes sociales (correos personales y Whatsapp).

2.6. Aspectos éticos

Dentro del presente estudio de tesis el código de ética de investigación de la Universidad Señor de Sipan (2017), nos indica los principios éticos, de los cuales se deben considerar dentro de una investigación.

2.6.1. Responsabilidad en la elección de los temas de investigación

El docente de la asignatura nos comunicó del trabajo de investigación a presentar, nosotros como investigadores tomamos libremente como muestra a los colaboradores del Banco de Crédito Perú, oficina Mercado Modelo.

2.6.2. Consentimiento informado y expreso.

Para que el presente estudio y la aplicación del instrumento se pueda llevar a cabo, se pidió autorización del Supervisor de agencia Enmanuel Villareal, a quien se le hizo llegar el cuestionario para aplicarlo a los colaboradores de la Oficina Mercado Modelo.

2.6.3. Respeto de las pautas deontológicas aceptadas y reconocidas por la comunidad científica.

Dentro del informe presentado se ha cumplido con las indicaciones establecidas por la Universidad Señor de Sipan respecto al tipo de estudio cuantitativo, así mismo se tuvo en cuenta el estilo APA7 Edición, de igual manera se respetó el derecho del autor mediante las citas bibliográficas.

2.6.4. Supervisión

El estudio realizado, dentro de cada capítulo realizado se sometía a una revisión continua por parte del docente encargado para el V°B° y asegurar la calidad del informe.

2.6.5. Divulgación de los resultados de las investigaciones de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica

El estudio presentado, presentó los resultados y a las personas involucradas, reconociendo su participación y contribución en la investigación.

2.6.6. Respeto al derecho de propiedad intelectual de los investigadores o autores

Como autores del presente informe, seremos quienes autoricemos la licencia de uso del trabajo de investigación.

2.7. Criterios de Rigor científico

El cuestionario se aplicó teniendo en consideración el rigor científico de Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (citado por Diaz y Valldolid ,2020).

2.7.1. Credibilidad a través del valor de la verdad y autenticidad

Los resultados obtenidos fueron observados y analizados. La información que se obtuvo de los clientes fue veraz y transparente.

2.7.2. Transferibilidad y aplicabilidad

Los resultados para la producción del bienestar empresarial a través de la transferibilidad. Se consideró el contexto descriptivo del terminal donde funciona la empresa.

2.7.3. Conformabilidad y neutralidad

Los resultados del estudio tienen la veracidad y consistencia en la descripción de los fenómenos encontrados por cada variable según las investigaciones previas tomadas en nuestro estudio, es por eso que nuestra investigación tendrá veracidad de acuerdo a la descripción de los autores que investigaron en sus tesis tanto en lo internacional, nacional y local teniendo como indicadores ambas variables mencionadas.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Variable Independiente: Motivación

Tabla 5

Nivel de motivación extrínseca de los colaboradores del Banco de Crédito Oficina Mercado Modelo

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	9	30,0
Nivel medio	12	40,0
Nivel alto	9	30,0
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Nivel de Motivación Extrínseca De Los Colaboradores del Banco de Crédito Oficina Mercado Modelo.

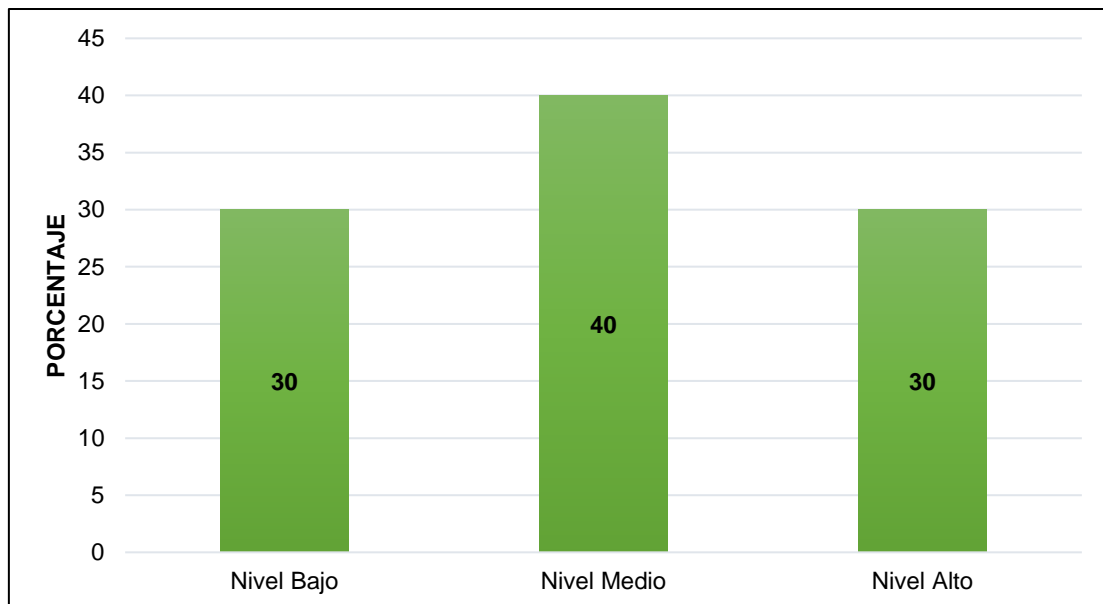


Figura 1 Dentro de los 30 encuestados, el 30% consideran tener un nivel alto en cuando a motivacion extrínseca dentro de la Entidad Bancaria, asi mismo el otro 30% indican tener una motivacion extrínseca baja, a diferencia del 40% mantienen un nivel medio en motivacion extrínseca.

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Tabla 6

Nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del Banco de Crédito oficina Mercado Modelo

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	9	30,0
Nivel Medio	14	46,7
Nivel Alto	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Nivel de Motivación Intrínseca De Los Colaboradores del Banco de Crédito Oficina Mercado Modelo

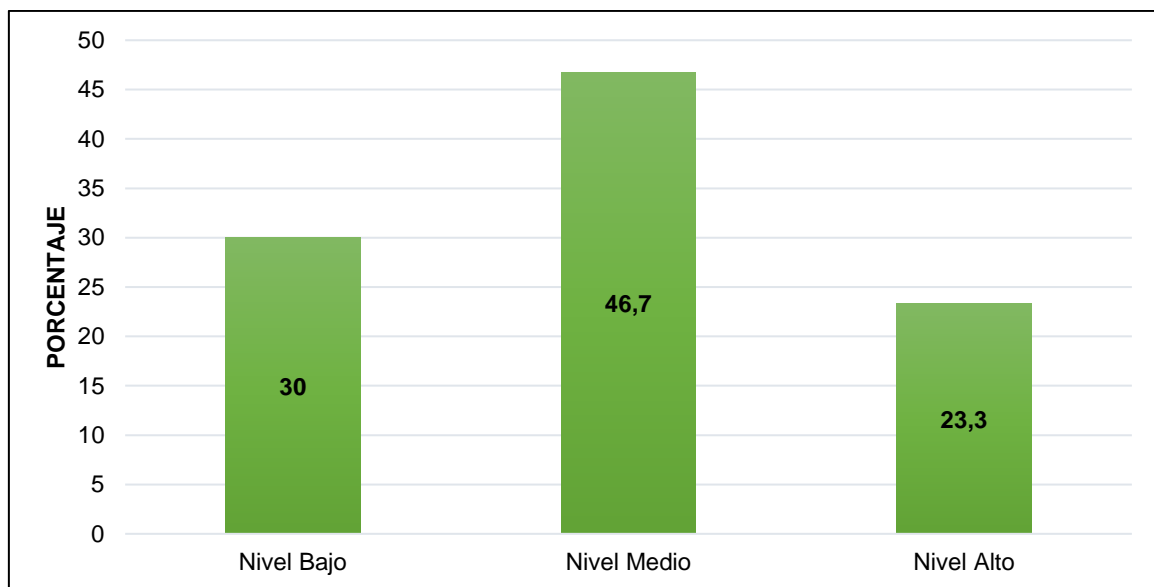


Figura 2 Dentro de la dimension motivacion intrínseca, de los 30 subordinados, el 23.3% consideran tener un nivel alto, además el 46.7 mantienen un nivel medio, considerando que el nivel bajo indica tener un 30% en cuanto a motivacion intrínseca se refiere.

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Tabla 7

Nivel del desempeño laboral en cuanto a las habilidades de los colaboradores del Banco de Crédito oficina Mercado Modelo

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	11	36,7
Nivel Medio	11	36,7
Nivel Alto	8	26,7
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Nivel del Desempeño Laboral en Cuanto a las Habilidades de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Oficina Mercado Modelo

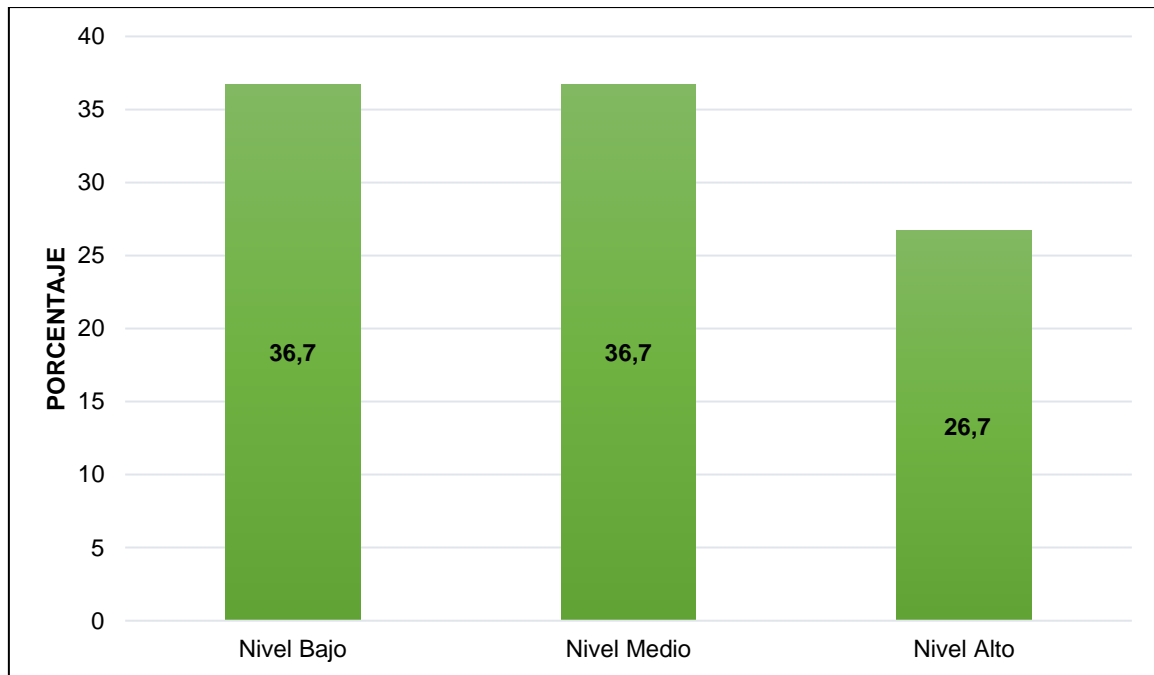


Figura 3 En la dimensión Habilidades, según SPSS, nos muestra los siguientes resultados: el 26.7% consideran tener las habilidades adecuadas para el desarrollo de las funciones dentro de un nivel alto, en relación al nivel medio y bajo contamos con un 36.7% respectivamente.

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Tabla 8

Nivel del desempeño laboral en cuanto al comportamiento de los colaboradores del Banco de Crédito oficina Mercado Modelo

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	9	30,0
Nivel Medio	12	40,0
Nivel Alto	9	30,0
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Nivel del Desempeño Laboral en cuanto al Comportamiento de los colaboradores del Banco de Crédito Oficina Mercado Modelo

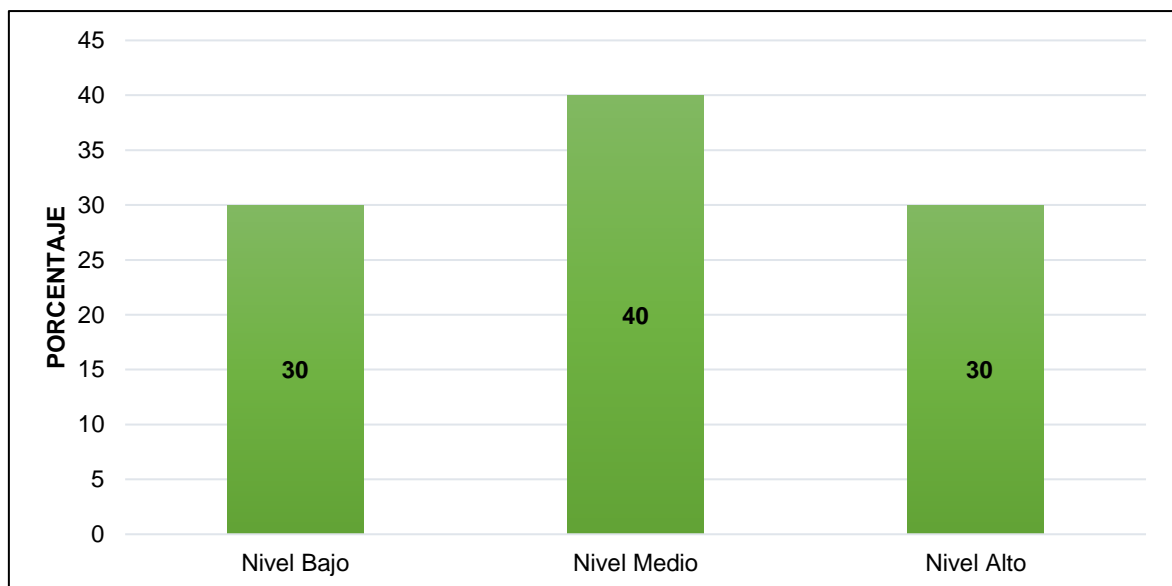


Figura 4 *En la dimensión comportamiento, contamos con un nivel alto y nivel bajo que arroja como resultado un 30% por cada nivel, respecto al nivel medio, el 40% de los encuestados indican tener el comportamiento correcto para un desempeño laboral idóneo.*

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Tabla 9

Nivel del desempeño laboral en cuanto a los resultados de los colaboradores del Banco de Crédito oficina Mercado Modelo

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	11	36,7
Nivel Medio	11	36,7
Nivel Alto	8	26,7
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Nivel del Desempeño Laboral en cuanto a los resultados de los colaboradores del Banco De Crédito Oficina Mercado Modelo

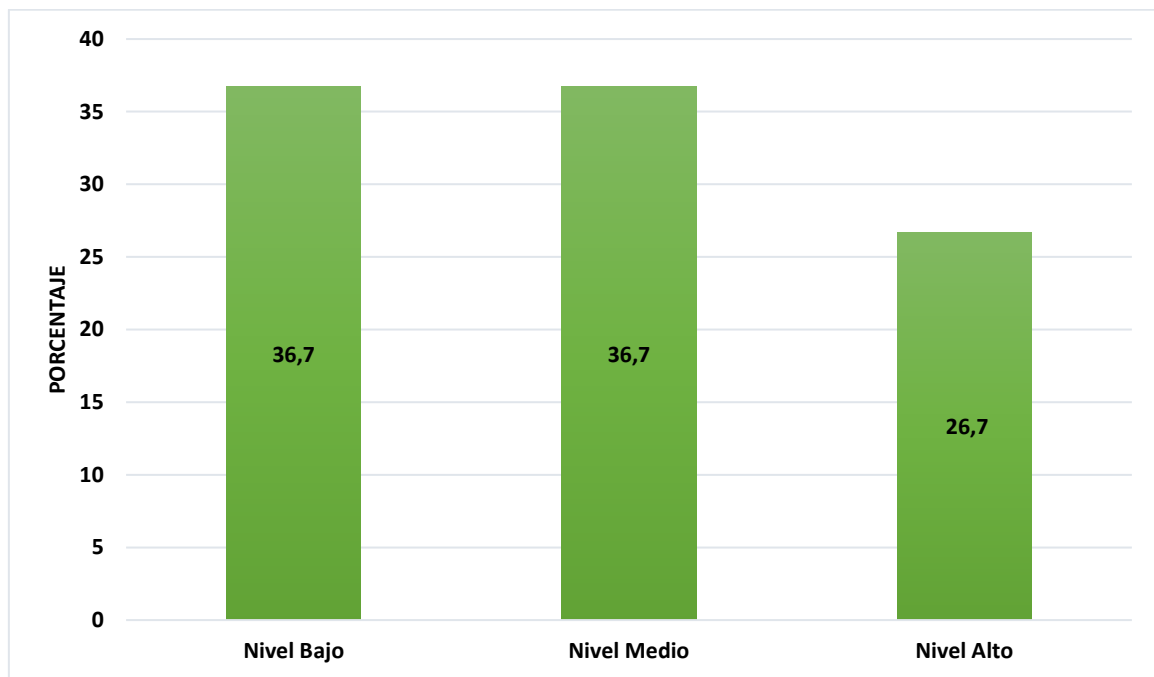


Figura 5 Respecto a la dimensión Resultados, en el nivel alto se obtuvo un 26.7%, a diferencia del nivel medio y bajo, los cuales arrojaron un 36.7% por cada nivel, cabe indicar que los niveles mencionados miden la calidad y cantidad de trabajo que realizan los colaboradores dentro de la Entidad Bancaria.

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Tabla 10

Nivel de relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de crédito, oficina Mercado Modelo

		Correlaciones	
		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,500**
	Sig. (bilateral)		0.005
	N	30	30
VD	Correlación de Pearson	,500**	1
	Sig. (bilateral)	0.005	
	N	30	30

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

Según resultados, el coeficiente de correlación de Pearson, del presente estudio muestra una correlación moderada de 0.50 entre las variables, por lo tanto podemos tomar en cuenta y afirmar la H1, Si existe relación entre la motivación y desempeño laboral en los colaboradores del BCP de la oficina Mercado Modelo.

Tabla 11

Nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la Oficina Mercado Modelo

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	10	33.3
Nivel Medio	11	36.7
Nivel Alto	9	30.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito de la Oficina del Mercado Modelo

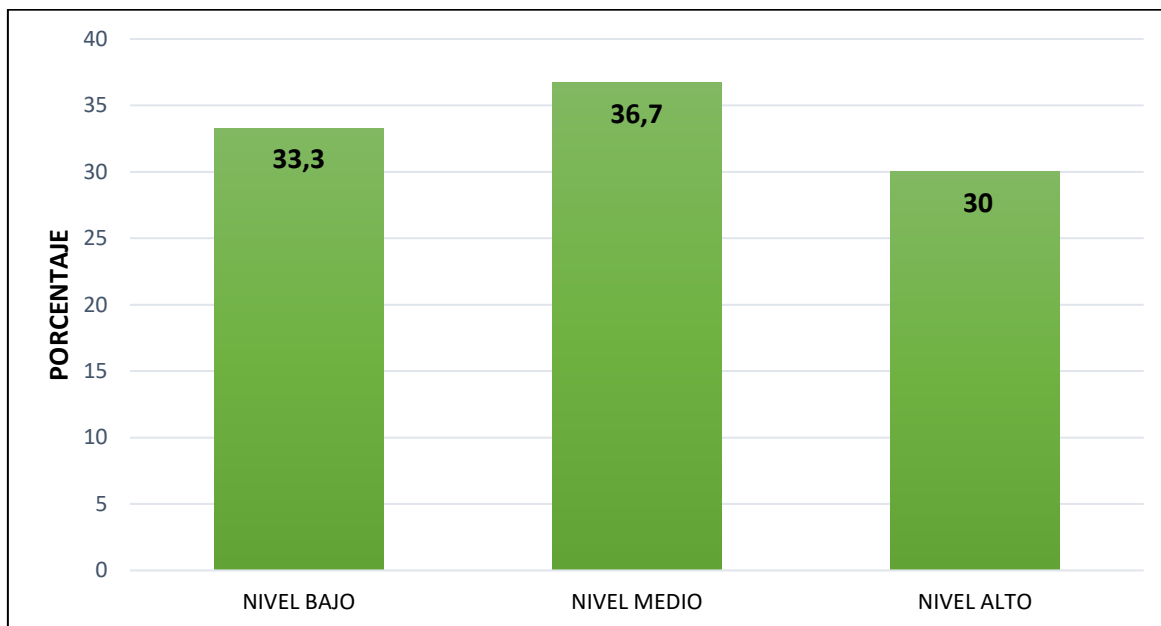


Figura 6 Dentro de los resultados obtenidos, el 30% del total de los colaboradores del BCP, tiene un nivel alto en motivación, así mismo el 36.7% y 33.3% cuentan con un nivel medio y un nivel bajo, esto abarca la motivación extrínseca e intrínseca de cada colaborador.

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Tabla 12

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito oficina Mercado Modelo

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	10	33.3
Nivel Medio	13	43.3
Nivel Alto	7	23.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

Nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito Oficina Mercado Modelo

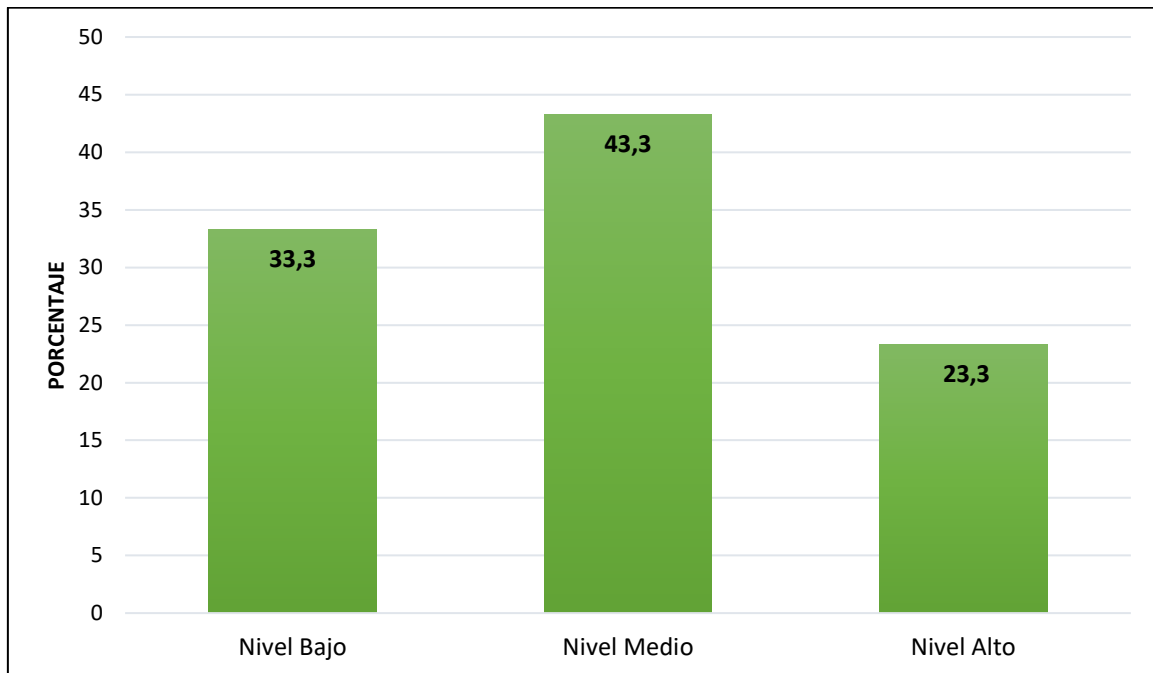


Figura 7 Dentro de los resultados obtenidos, el 43.3% de los colaboradores tienen un nivel medio en desempeño laboral, el 33.3% nivel bajo y el 23.3% un nivel alto, esto abarca las habilidades, el comportamiento, y los resultados que obtienen al desarrollar las funciones asignadas dentro del ámbito laboral.

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito -Mercado Modelo (SPSS)

3.2. Discusión de Resultados

El objetivo general de nuestro informe de investigación, tuvo como propósito determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los empleados del BCP de la oficina Mercado Modelo, así mismo diagnosticar el nivel de motivación de los mismos, como también analizar el nivel de desempeño laboral y validar la relación que existe entre las variables.

Considerando que dentro de nuestras limitaciones resalta la aplicación de nuestra técnica para la recolección de datos basados en la encuesta, dado que gran parte del personal se encontraba realizando trabajo remoto, lo dificultó y retrasó nuestro trabajo.

Las técnicas aplicadas para este trabajo y los instrumentos utilizados fueron establecidos de acuerdo al rubro de la organización las cuales fueron validadas por tres expertos: Mg. Giannina Del Pilar Gonzales Salcedo, Mg. Liliana Marivel

Figuroa Roque, Dr. Wilver Omero Rodríguez López, quienes otorgaron una calificación positiva, luego se aplicó una prueba piloto para establecer la confiabilidad del cuestionario mediante el coeficiente Alfa de Cron Bach, se obtuvo un resultado valor de coeficiente de 0.79 de fiabilidad.

Los resultados obtenidos dentro de nuestro estudio, los subordinados BCP mantienen una motivación extrínseca en un nivel alto a un 30%, nivel medio en un 40% y nivel bajo 30%; dentro de ello se consideró los incentivos, remuneración, la identificación con la entidad bancaria y las condiciones de trabajos donde realizan sus funciones, a diferencia de los resultados obtenidos según Fernández y Requejo (2019) nos muestran el nivel de motivación de los colaboradores de PROCOMSAC, el 36% mantiene una motivación buena, el 34% como muy buena, el 24% considera tener una motivación regular y el 6% una motivación mala.

En nuestra investigación se obtuvo que el 23.3% cuenta con un nivel de motivación intrínseca alta, el 46.7% nivel medio y el 30% nivel bajo, dentro de esta dimensión se consideró los valores, la retroalimentación con su jefatura y la satisfacción laboral, esto aportaría a Díaz (2018) en los resultados obtenidos gracias a su estudio, se obtuvo que el 52% de los colaboradores indican que la Municipalidad Distrital Cajay no cuenta con políticas de motivación, a diferencia del 48% que si consideran que la Municipalidad cuenta con políticas de motivación.

los resultados obtenidos en nuestra investigación debido que el 26.7% de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú cuentan con un desempeño laboral alto, el 36.7% de ellos cuentan con un desempeño en nivel medio, de igual manera con el nivel bajo, teniendo en cuenta como indicadores el conocimiento del puesto, la lealtad y facilidad de aprender, esto genera contraste con. Fernández y Requejo (2019) debido a que su investigación realizada obtuvo que el 42% de los colaboradores de PROCOMSA cuenta con un desempeño laboral Muy bueno, el 36% tiene un desempeño bueno, el 14% regular y malo el 8%.

Se obtuvo como resultados dentro de nuestro estudio en la dimensión comportamiento, que el 30% tiene un nivel de comportamiento alto dentro de la entidad, así mismo el 30% de los colaboradores tiene un nivel de comportamiento bajo y el 40% comportamiento regular. Esto genera discrepancia con los resultados

de Díaz (2018) donde muestra que el 63% del personal de la Municipalidad Distrital Cajay conoce el desempeño laboral de la institución por lo tanto su desempeño está a un nivel bueno.

Los resultados obtenidos para el desempeño laboral en cuanto a la dimensión resultados, el 26.7% tiene un nivel alto, el 36.7 nivel medio y el 36.7 nivel bajo, en donde se tomó en cuenta el cumplimiento de metas y la calidad trabajo realizado dentro de la entidad, a diferencia del estudio de Burga (2018) en sus resultados dentro de la variable desempeño laboral se obtuvo que en productividad el 88% de los colaboradores es adecuada para la organización.

En conclusión, en nuestro presente trabajo de investigación hemos constatado la clara relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de manera que podemos asegurar que es fundamental que los colaboradores se mantengan siempre motivados para lograr de ellos un buen desempeño laboral en el cumplimiento de sus actividades dentro de la organización, con esto lograr la calidad de servicio que será supervisada por los superiores y evaluada por los clientes que asisten a la oficina, tras los resultados fiables obtenidos podemos decir que los subordinados tienen la ardua labor de mantener los resultados e incluso mejorarlos comprometidos con la solución de problemas, el reconocimiento a sus esfuerzos y los incentivos de acorde al cumplimiento de sus metas.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

En nuestro estudio se consideró como objetivo general, determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la oficina Mercado Modelo, se concluye, debido a la correlación de Pearson, que existe una relación con un nivel moderado entre las dos variables estudiadas.

Según el primer objetivo específico, se diagnosticó, que el nivel de motivación de los colaboradores del BCP, Oficina Mercado Modelo, según Fuente SPSS, está en un nivel moderado, del cual se consideró dos dimensiones: Extrínseca e Intrínseca, así mismo se determinó un nivel Medio en las dos dimensiones. Se concluye que falta mejorar la motivación en cada uno de los colaboradores teniendo en cuenta los incentivos, reconocimientos y la retroalimentación que debería tener el jefe directo con cada uno de ellos.

Se analizó el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Of Mercado Modelo. El cual se obtuvo un nivel medio debido que en la dimensión de habilidades, los colaboradores no reciben capacitaciones para casos extraordinarios, sin embargo, cada colaborador sigue realizando sus funciones como se les indica, respecto a la dimensión comportamiento, no todos están de acuerdo que exista una buena comunicación con la gerencia para el mejoramiento de sus funciones dentro de la empresa, así mismo dentro de la dimensión resultados, los colaboradores no están de acuerdo al tiempo que establecen para el cumplir las metas asignadas, por lo tanto la presión es alta dentro de la empresa.

Se validó la relación entre las dos variables mencionadas para el análisis dentro del BCP, Of. Mercado Modelo, donde se obtuvo como resultado una correlación moderada de 0.50 con el coeficiente de correlación de Pearson, así mismo se da a conocer que existe una relación positiva moderada entre las variables estudiadas, por lo tanto, se refuta la hipótesis nula, accediendo la hipótesis alterna.

4.2. Recomendaciones

Teniendo en cuenta el objetivo general, se recomienda brindar capacitaciones constantes e incentivar los logros alcanzados por cada colaborador, debido que está comprobado que si existe una relación entre la motivación y desempeño laboral.

Se diagnosticó que el nivel de motivación de los colaboradores, es un nivel medio, por lo tanto se recomienda a los gerentes y/o supervisores de la agencia Mercado Modelo del Banco de Crédito del Perú y a los colaboradores tomar en cuenta los dos tipos de motivación que ayudará de manera positiva a mantener a todos comprometidos con el fin de conservar sus deseos no materiales y estos van de la mano con motivación intrínseca, el cual nace de uno mismo, esto es fundamental, ya que te empuja a realizar todo sin tener que recibir estímulos externos, por otro lado se debe tener en cuenta la motivación extrínseca, ya que muchas veces necesaria para brindar apoyo a quienes carecen de voluntad propia para hacer las cosas por iniciativa.

Se analizó el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de crédito, se obtuvo un nivel medio del total de la muestra utilizada para el presente estudio, por lo tanto, se recomienda realizar capacitaciones constantes, debido que el rubro financiero siempre está en constante cambio, así cada colaborador podrá potenciar sus habilidades, así mismo promover el trabajo en equipo y la comunicación asertiva entre jefe y subordinado, de tal manera que cada uno pueda cumplir las expectativas que la entidad financiera espera.

Finalmente se validó una relación con un nivel moderado entre la motivación y el desempeño laboral, esto se logró validar debido a la información brindada de cada colaborador dentro del Banco de Crédito, oficina Mercado Modelo, así mismo de todas las fuentes de indagación en cuanto a los factores de la motivación consiguiendo con ello que se fomente una igualdad entre lo que realmente se aplica en el campo laboral y lo que se busca cumplir con la intención de percibir satisfacción e identificación con sus funciones considerando las expectativas, para compenetrar al personal con todas sus actividades y generar con esto un apego con las mismas y las desarrollen de manera satisfactoria.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Alencar, N. (2015). Niveles de motivación laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Belén, año 2015. Iquitos. Recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/279/ALENCAR-ALVAREZ-1-Trabajo-Niveles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apaza, R. (2019). Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Juliaca. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3482>
- Arroyo, D. (2014). La motivación. Recuperado de <https://www.davidstreams.com/mis-apuntes/la-motivacion/#tipos-motivacion>
- Bohórquez, E. (2020). La Motivación y Desempeño Laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso
- Burga, G. Wiese, S. (2018). Motivación y Desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú
- Díaz, S. Valladolid, J. (2020). Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en la empresa de transporte “Señor del Gran Poder” S.A Ferreñafe. Universidad Señor de Sipan. Perú
- Fernández, K. Requejo, M. (2019). Programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel. Universidad Señor de Sipan. Perú
- Flores, D. Martinez, L. Flores B. (2020). Talento Humano en la Mypes e instituciones del departamento de Chontales. Juigalpa. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf>
- Flores, L. Jiménez, M. (2022). Motivacion y desempeño laboral de los docentes en la escuela de Administracion de la Universidad Señor de Sipan. Chiclayo. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9417/Flores%20L%C3%B3pez,%20Lorenzo%20&%20Jim%C3%A9nez%20Bautista,%20Merly.pdf?sequence=1>
- Gómez M. (2018). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancario, Boyacá. Universidad de Buenos Aires. Colombia. Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1514_MolanoMatallanaA.pdf
- Gomez, M (2010). calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá- Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*. 18(24), 225-236.

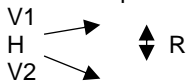
- Recuperado de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-CalidadDeVidaLaboralEnEmpleadosTemporalesDelValleD-3437740.pdf>
- Lagos, V. (2016). La motivación Laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC. Chile.
- León, G (2017). La Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay-Huari. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú
- Linares, J. (2017). Motivacion Laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1
- Montalvo, Y (2020). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de construcción en la Región Lambayeque. Recuperado de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9864/Montalvo%2c%20Peralta%2c%20Yarlyn%20Sandy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española. (s.f.). Motivación. En Diccionario de la lengua española. Recuperado de <https://dle.rae.es/motivaci%C3%B3n>
- Rojas, E. (2020). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa “El águila S.R.L”. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7107>
- Salomón, E. (2018). Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima. Universidad de San Martín de Porres. Perú. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4362/chicorose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Samamé, R. (2021). Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019. Universidad de Piura. Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5094/AE-L_020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M. (2017). La motivación extrínseca y su influencia en el desempeño de los pilotos de la empresa Lima Bus, Lima. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3443>
- Stoner, J. (1997). Administración. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Recuperado de https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf

- Sum, M. (2015). Motivación y Desempeño Laboral. Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Vasqu ez, A. (2022). Motivación laboral: como mantener a tus trabajadores felices. Peru. Recuperado de <https://www.quecocinepeter.com/blog/motivacion-laboral/#:~:text=Por%20lo%20que%20la%20motivaci%C3%B3n,libro%20Teor%C3%ADas%20de%20la%20Organizaci%C3%B3n>.
- Villacis, D. (2016). La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Pastoral Social Caritas de la Diócesis de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24726/1/VILLACIS%20VALENCIA%20DAYSI%20MARIBEL.pdf>
- Yana, M. (2019). Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1134>

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo de Investigación	Población	Técnicas	Métodos de Análisis de Datos
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la Oficina Mercado Chiclayo?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020? ¿De qué manera se demuestra la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020?</p>	<p>Objetivos General Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo 2020</p> <p>Objetivos Específicos Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020 Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020 Validar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020</p>	<p>H1: Existe relación entre la motivación y desempeño laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo</p> <p>H0: No existe relación entre la motivación y desempeño laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo</p>	<p>Variable 1: Motivación</p>	<p>Enfoque Cuantitativo Investigación Descriptiva/Correlacional</p>	<p>Población conformada por 30 colaboradores</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Estadística descriptiva, tablas, gráficos, realizado en el SPSS 25 y Excel</p>
			<p>Variable 2: Desempeño Laboral</p>	<p>Diseño</p>	<p>Muestra</p>	<p>Instrumento</p>	
			<p>El diseño de la investigación no experimental/transversal</p> <p>Esquema correlacional de hipótesis</p>  <p>Donde: H = Hipótesis V1 = Calidad de servicio V2 = Satisfacción del Cliente R = Relación</p>	<p>Muestra se consideró los 30 colaboradores</p>	<p>Cuestionario</p>		
							<p>Escala Likert</p> <p>1 Totalmente de acuerdo 2 De acuerdo 3 Neutral 4 En Desacuerdo 5 Totalmente en desacuerdo</p>

Fuente Elaboración Propia

ANEXO 2:

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene la finalidad de indagar el nivel de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Oficina Mercado Modelo, por lo cual requerimos que las respuestas brindadas sean impersonales y claras, de modo que los resultados obtenidos ayudaran al mejoramiento de la entidad Bancaria.

La información manifestada será de confidencial y anónima, agradecemos su colaboración.

En el cuadro mostrado a continuación marque con un aspa (X) sus respuestas

Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Neutral	3
En desacuerdo	4
Totalmente desacuerdo	5

<u>MOTIVACION</u>	1	2	3	4	5
<i>MOTIVACION EXTRINSECA</i>					
INCENTIVOS					
1 ¿Usted considera que existen incentivos económicos cuando se realiza más de lo que su cargo exige?					
2 ¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?					
RECONOCIMIENTOS					
3 ¿Usted considera que existen beneficios para que un colaborador pueda ascender en su organización?					
4 ¿El gerente y/o supervisor motiva a sus colaboradores?					
CONDICIONES DE TRABAJO					
5 ¿Los medios de trabajo que dispone, se encuentra en buen estado?					

6 ¿Usted considera que la infraestructura y el establecimiento del área son apropiados para el desarrollo de su trabajo					
IDENTIFICACION CON LA EMPRESA					
7 ¿Usted recomendaría esta empresa como un buen lugar para trabajar?					
8 ¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la compañía?					
MOTIVACION INTRINSECA					
RESPONSABILIDAD					
9 ¿En su organización se fomenta seriedad personal sobre el control de metas?					
10 ¿Tú crees que las funciones realizadas permite el cumplimiento de metas?					
SATISFACCION LABORAL					
11 ¿La relación con sus compañeros y gerencia directa es agradable y permite la convivencia diaria?					
12 ¿Usted recibe motivación por parte de su gerente cuando realiza de forma excelente sus labores?					
INTERES					
13 ¿Se siente capaz de lograr la superación de obstáculos?					
14 ¿Usted se siente interesado en la línea de carrera que le brinda la organización?					
VALORES					
15 ¿Se siente identificado con los valores de la organización?					
16 ¿El gerente y/o supervisor promueve los valores dentro y fuera de la organización?					
RETROALIMENTACION					
17 ¿Frecuentemente recibo retroalimentación sobre como hago mi trabajo?					

18 ¿Consideras que tus compañeros de trabajo toman de forma positiva tus comentarios y/o aportaciones?					
<u>DESEMPEÑO LABORAL</u>					
HABILIDADES					
CONOCIMIENTO DEL PUESTO					
1 ¿Usted considera que la capacitación recibida por su organización para el desempeño laboral de sus funciones ha sido flexible?					
2 ¿Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otro departamentos cuando se lo solicitas?					
FACILIDAD DE APRENDER					
3 ¿Usted se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?					
4 ¿Usted considera que su facilidad de aprender es óptima?					
LEALTAD					
5 ¿Usted se siente comprometido con la organización para cumplir sus metas establecidas?					
6 ¿Estas orgulloso de laborar en la organización?					
COMPORTAMIENTO					
LIDERAZGO					
7 ¿Usted es lo suficientemente comprensivo para adaptarte a situaciones cambiantes?					
8 ¿Usted posee un alto nivel de actitud positiva dentro de la organización?					
DESEMPEÑO					
9 ¿Usted considera que la gerencia directa me comunica y explica oportunamente, los resultados que se esperan de mi trabajo?					
10 ¿Usted es organizado dentro de la empresa?					
TRABAJO EN EQUIPO					
11 ¿Usted considera que tiene claras sus metas establecidas por su organización?					

12¿Usted considera que el trabajo en equipo dentro de la organización mejoraría el desempeño laboral?					
RESULTADOS					
CALIDAD DE TRABAJO					
13¿Usted cumple con las metas establecidas por su organización?					
14¿Usted considera haber alcanzado con éxito su planilla de desempeño que realiza la organización?					
CUMPLIMIENTO DE PLAZOS					
15¿Usted considera adecuado el tiempo para cumplir las metas establecidas por su organización?					
16¿Usted considera que la meta es bastante elevada?					
CANTIDAD DE TRABAJO					
17¿Usted se considera productivo para la organización?					
18¿Usted considera que labora más de lo que la organización le solicita?					

ANEXO 3: VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Experto 01 X

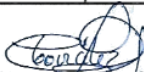
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	Giannina Del Pilar Gonzáles Salcedo
PROFESIÓN	Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Gestión Pública
GRADO ACADÉMICO	Magíster
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	06/ Gestión Pública- "M.P.L."
CARGO	Jefa de Área- MYPES "M.P.L."
Título de la Investigación: LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES Y APELLIDOS	Alarcon Alarcon Wendy Pamela Cardenas Ramirez Jannira Juleisy
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo 2020
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020 • Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020 • Validar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El cuestionario está bajo la escala de Likert considerando las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Neutral (3), En desacuerdo (4) y Totalmente en desacuerdo (4).
VARIABLE: MOTIVACION	
DIMENSIÓN 1: EXTRINSECA	
Indicador 1.1: INCENTIVOS	
	TA(X) TD()

1. ¿Usted considera que existen incentivos económicos cuando se realiza más de lo que su cargo exige?	SUGERENCIAS:
2. ¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: RECONOCIMIENTOS	
3. ¿Usted considera que existen beneficios para que un colaborador pueda ascender en su organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
4. ¿El gerente y/o supervisor motiva a sus colaboradores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3: CONDICIONES DE TRABAJO	
5. ¿Los medios de trabajo que dispone, se encuentra en buen estado?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
6. ¿Usted considera que la infraestructura y el establecimiento del área son apropiados para el desarrollo de su trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.4: IDENTIFICACION CON LA EMPRESA	
7. ¿Usted recomendaría esta empresa como un buen lugar para trabajar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la compañía?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 2: INTRINSECA	
Indicador 2.1: RESPONSABILIDAD	
9. ¿En su organización se fomenta seriedad personal sobre el control de metas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿Tú crees que las funciones realizadas permite el cumplimiento de metas?	TA(X) TD()

	SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: SATISFACCION LABORAL	
11. ¿La relación con sus compañeros y gerencia directa es agradable y permite la convivencia diaria?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
12. ¿Usted recibe motivación por parte de su gerente cuando realiza de forma excelente sus labores?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 2.3: INTERES	
13. ¿Se siente capaz de lograr la superación de obstáculos?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
14. ¿Usted se siente interesado en la línea de carrera que le brinda la organización?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 2.4: VALORES	
15. ¿Se siente identificado con los valores de la organización?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
16. ¿El gerente y/o supervisor promueve los valores dentro y fuera de la organización?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 2.5: RETROALIMENTACION	
17. ¿Frecuentemente recibo retroalimentación sobre como hago mi trabajo?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
18. ¿Consideras que tus compañeros de trabajo toman de forma positiva tus comentarios y/o aportaciones?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES	
Indicador 1.1: CONOCIMIENTO DEL PUESTO	
19 ¿Usted considera que la capacitación recibida por su organización para el	TA(X) TD ()

desempeño laboral de sus funciones ha sido flexible?	SUGERENCIAS:
20. ¿Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otro departamentos cuando se lo solicitas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: FACILIDAD DE APRENDER	
21. ¿Usted se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
22. ¿Usted considera que su facilidad de aprender es óptima?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3: LEALTAD	
23. ¿Usted se siente comprometido con la organización para cumplir sus metas establecidas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
24. ¿Estas orgulloso de laborar en la organización?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS:
Dimensión 2: COMPORTAMIENTO	
Indicador 2.1: LIDERAZGO	
25. ¿Usted es lo suficientemente comprensivo para adaptarte a situaciones cambiantes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
26. ¿Usted posee un alto nivel de actitud positiva dentro de la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: DESEMPEÑO	
27. ¿Usted considera que la gerencia directa me comunica y explica oportunamente, los resultados que se esperan de mi trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
28. ¿Usted es organizado dentro de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:

Indicador 2.3: TRABAJO EN EQUIPO	
29. ¿Usted considera que tiene claras sus metas establecidas por su organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
30. ¿Usted considera que el trabajo en equipo dentro de la organización mejoraría el desempeño laboral?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 3: RESULTADOS	
Indicador 1.1: CALIDAD DE TRABAJO	
31. ¿Usted cumple con las metas establecidas por su organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
32. ¿Usted considera haber alcanzado con éxito su planilla de desempeño que realiza la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: CUMPLIMIENTO DE PLAZOS	
33. ¿Usted considera adecuado el tiempo para cumplir las metas establecidas por su organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
34. ¿Usted considera que la meta es bastante elevada?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3.: CANTIDAD DE TRABAJO	
35. ¿El trabajador cuenta con capacidad de toma decisión?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
36. ¿Usted considera que labora más de lo que la organización le solicita?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: N° TD:
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	


Mg. Giannina Del Pilar Gonzalez Salcedo
DNI: 4488463
CLAD 11217

FIRMA DE EXPERTO
CLAD: 441568463
DNI: 11217

Experto 2


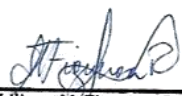
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	Liliana Marivel Figueroa Roque.
PROFESIÓN	Lic. Administración de Empresas.
ESPECIALIDAD	Lic. Administración de Empresas.
GRADO ACADÉMICO	Magister.
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	30 de docente
CARGO	Coordinadora del Área Académica de Administración de Empresas I.E.S.T.P "PS Y O".
Título de la Investigación: LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES Y APELLIDOS	Alarcon Alarcon Wendy Pamela Cardenas Ramirez Jannira Juleisy
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo 2020
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020 • Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020 • Validar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El cuestionario está bajo la escala de Likert considerando las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Neutral (3), En desacuerdo (4) y Totalmente en desacuerdo (4).
VARIABLE: MOTIVACION	
DIMENSIÓN 1: EXTRINSECA	
Indicador 1.1: INCENTIVOS	
	TA() TD ()

1. ¿Usted considera que existen incentivos económicos cuando se realiza más de lo que su cargo exige?	SUGERENCIAS:
2. ¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: RECONOCIMIENTOS	
3. ¿Usted considera que existen beneficios para que un colaborador pueda ascender en su organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
4. ¿El gerente y/o supervisor motiva a sus colaboradores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3: CONDICIONES DE TRABAJO	
5. ¿Los medios de trabajo que dispone, se encuentra en buen estado?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
6. ¿Usted considera que la infraestructura y el establecimiento del área son apropiados para el desarrollo de su trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.4: IDENTIFICACION CON LA EMPRESA	
7. ¿Usted recomendaría esta empresa como un buen lugar para trabajar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la compañía?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 2: INTRINSECA	
Indicador 2.1: RESPONSABILIDAD	
9. ¿En su organización se fomenta seriedad personal sobre el control de metas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿Tú crees que las funciones realizadas permite el cumplimiento de metas?	TA(X) TD()

	SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: SATISFACCION LABORAL	
11. ¿La relación con sus compañeros y gerencia directa es agradable y permite la convivencia diaria?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
12. ¿Usted recibe motivación por parte de su gerente cuando realiza de forma excelente sus labores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.3: INTERES	
13. ¿Se siente capaz de lograr la superación de obstáculos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
14. ¿Usted se siente interesado en la línea de carrera que le brinda la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.4: VALORES	
15. ¿Se siente identificado con los valores de la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
16. ¿El gerente y/o supervisor promueve los valores dentro y fuera de la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.5: RETROALIMENTACION	
17. ¿Frecuentemente recibo retroalimentación sobre como hago mi trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
18. ¿Consideras que tus compañeros de trabajo toman de forma positiva tus comentarios y/o aportaciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES	
Indicador 1.1: CONOCIMIENTO DEL PUESTO	
19 ¿Usted considera que la capacitación recibida por su organización para el	TA(X) TD()

desempeño laboral de sus funciones ha sido flexible?	SUGERENCIAS:
20 ¿Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otro departamentos cuando se lo solicitas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: FACILIDAD DE APRENDER	
21. ¿Usted se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
22. ¿Usted considera que su facilidad de aprender es óptima?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3: LEALTAD	
23. ¿Usted se siente comprometido con la organización para cumplir sus metas establecidas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
24. ¿Estas orgulloso de laborar en la organización?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS:
Dimensión 2: COMPORTAMIENTO	
Indicador 2.1: LIDERAZGO	
25. ¿Usted es lo suficientemente comprensivo para adaptarte a situaciones cambiantes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
26. ¿Usted posee un alto nivel de actitud positiva dentro de la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: DESEMPEÑO	
27. ¿Usted considera que la gerencia directa me comunica y explica oportunamente, los resultados que se esperan de mi trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
28. ¿Usted es organizado dentro de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:

Indicador 2.3: TRABAJO EN EQUIPO	
29. ¿Usted considera que tiene claras sus metas establecidas por su organización?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
30. ¿Usted considera que el trabajo en equipo dentro de la organización mejoraría el desempeño laboral?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 3: RESULTADOS	
Indicador 1.1: CALIDAD DE TRABAJO	
31. ¿Usted cumple con las metas establecidas por su organización?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
32. ¿Usted considera haber alcanzado con éxito su planilla de desempeño que realiza la organización?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: CUMPLIMIENTO DE PLAZOS	
33. ¿Usted considera adecuado el tiempo para cumplir las metas establecidas por su organización?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:
34. ¿Usted considera que la meta es bastante elevada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
Indicador 1.3.: CANTIDAD DE TRABAJO	
35. ¿El trabajador cuenta con capacidad de toma decisión?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
36. ¿Usted considera que labora más de lo que la organización le solicita?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: N° TD:
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	



Mg. Liliana M. Figueroa Roque
CLAD 12958

FIRMA DE EXPERTO

CLAD: 12958

DNI: 17534876

Experto 3

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	Wilver Omero Rodríguez López
PROFESIÓN	Lic. Estadística
ESPECIALIDAD	Estadística en Investigación
GRADO ACADÉMICO	Doctor en Estadística
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	26 años en la Universidad Pedro Ruiz Gallo
CARGO	Decano del colegio de Estadísticos del Perú- Región Lambayeque
Título de la Investigación: LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES Y APELLIDOS	Alarcon Alarcon Wendy Pamela Cardenas Ramirez Jannira Juleisy
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo 2020
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020 • Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020 • Validar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la oficina Mercado Modelo, Chiclayo - 2020
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El cuestionario está bajo la escala de Likert considerando las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Neutral (3), En desacuerdo (4) y Totalmente en desacuerdo (4).
VARIABLE: MOTIVACION	
DIMENSIÓN 1: EXTRINSECA	
Indicador 1.1: INCENTIVOS	
	TA(X) TD()

1. ¿Usted considera que existen incentivos económicos cuando se realiza más de lo que su cargo exige?	SUGERENCIAS:
2. ¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: RECONOCIMIENTOS	
3. ¿Usted considera que existen beneficios para que un colaborador pueda ascender en su organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
4. ¿El gerente y/o supervisor motiva a sus colaboradores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3: CONDICIONES DE TRABAJO	
5. ¿Los medios de trabajo que dispone, se encuentra en buen estado?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
6. ¿Usted considera que la infraestructura y el establecimiento del área son apropiados para el desarrollo de su trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.4: IDENTIFICACION CON LA EMPRESA	
7. ¿Usted recomendaría esta empresa como un buen lugar para trabajar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la compañía?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 2: INTRINSECA	
Indicador 2.1: RESPONSABILIDAD	
9. ¿En su organización se fomenta seriedad personal sobre el control de metas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿Tú crees que las funciones realizadas permite el cumplimiento de metas?	TA(X) TD()

	SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: SATISFACCION LABORAL	
11. ¿La relación con sus compañeros y gerencia directa es agradable y permite la convivencia diaria?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
12. ¿Usted recibe motivación por parte de su gerente cuando realiza de forma excelente sus labores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.3: INTERES	
13. ¿Se siente capaz de lograr la superación de obstáculos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
14. ¿Usted se siente interesado en la línea de carrera que le brinda la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.4: VALORES	
15. ¿Se siente identificado con los valores de la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
16. ¿El gerente y/o supervisor promueve los valores dentro y fuera de la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.5: RETROALIMENTACION	
17. ¿Frecuentemente recibo retroalimentación sobre como hago mi trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
18. ¿Consideras que tus compañeros de trabajo toman de forma positiva tus comentarios y/o aportaciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES	
Indicador 1.1: CONOCIMIENTO DEL PUESTO	
19 ¿Usted considera que la capacitación recibida por su organización para el	TA(X) TD()

desempeño laboral de sus funciones ha sido flexible?	SUGERENCIAS:
20. ¿Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otro departamentos cuando se lo solicitas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: FACILIDAD DE APRENDER	
21. ¿Usted se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
22. ¿Usted considera que su facilidad de aprender es óptima?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3: LEALTAD	
23. ¿Usted se siente comprometido con la organización para cumplir sus metas establecidas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
24. ¿Estas orgulloso de laborar en la organización?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS:
Dimensión 2: COMPORTAMIENTO	
Indicador 2.1: LIDERAZGO	
25. ¿Usted es lo suficientemente comprensivo para adaptarte a situaciones cambiantes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
26. ¿Usted posee un alto nivel de actitud positiva dentro de la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: DESEMPEÑO	
27. ¿Usted considera que la gerencia directa me comunica y explica oportunamente, los resultados que se esperan de mi trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
28. ¿Usted es organizado dentro de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:

Indicador 2.3: TRABAJO EN EQUIPO	
29. ¿Usted considera que tiene claras sus metas establecidas por su organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
30. ¿Usted considera que el trabajo en equipo dentro de la organización mejoraría el desempeño laboral?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 3: RESULTADOS	
Indicador 1.1: CALIDAD DE TRABAJO	
31. ¿Usted cumple con las metas establecidas por su organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
32. ¿Usted considera haber alcanzado con éxito su planilla de desempeño que realiza la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: CUMPLIMIENTO DE PLAZOS	
33. ¿Usted considera adecuado el tiempo para cumplir las metas establecidas por su organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
34. ¿Usted considera que la meta es bastante elevada?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3.: CANTIDAD DE TRABAJO	
35. ¿El trabajador cuenta con capacidad de toma decisión?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
36. ¿Usted considera que labora más de lo que la organización le solicita?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: N° TD:
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	


OLIVER OMERO RODRÍGUEZ LÓPEZ
 DNI: 17836159
 COESPE 199
 COMITÉ DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

FIRMA DE EXPERTO
 CLAD:
 DNI:

ANEXO 4: CARTA DE ACEPTACIÓN



Chiclayo, Abril de 2021

Señora

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza

Directora de la EAP de Administración

Facultad de ciencias Empresariales – Universidad Señor de Sipan

Es grato dirigirme a Usted, expresándole mi cordial saludo a nombre del Banco de Crédito del Perú, a la vez debo manifestarle que si es factible que los estudiantes: ALARCON ALARCON WENDY PAMELA Y CARDENAS RAMIREZ JANNIRA JULEISY, realicen su trabajo de investigación en esta Entidad.

En tal sentido los estudiantes en mención deberán coordinar al respecto, con el fin de obtener el objetivo trazado, teniendo en cuenta en todo momento la reserva de la información adquirida.

Es propicia la oportunidad, para testimoniarle muestras de consideración y estima institucional.

Atentamente



Jorge Emanuel Villarreal P.
Supervisor de Agencia
DNI 44110622 / MAT 620271

ANEXO 5: LA RESOLUCIÓN DE PROYECTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de octubre de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0359-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 22/10/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa PAST, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. SANDRA MARY GUZMÁN
SECRETARÍA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
1	ADRIANZEN TICLLA FELIX JOEL SILVA QUEA FERNANDO	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION EN LOS CLIENTES DE LA CMAC AREQUIPA-AGENCIA MOSHOQUEQUE- CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	ALARCON ALARCON WENDY PAMELA CARDENAS RAMIREZ JANNIRA JULEISY	LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	ASCENCIO JUAREZ LUISA ESMERALDA FERNANDEZ SUAREZ LESSLY JULIANA	COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA SULLANA - OFICINA MOTUPE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	BARBOZA PAISIG WENDY ESTEFANI VILCHEZ BECERRA KARINA ESMERALDA	MARKETING DIGITAL PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA PICANTERIA MI DELFIN - CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	BONILLA PEÑA MARVIN MARTINEZ PARRAGUEZ MARILUZ STEFANI	EL PROCESO DE INVENTARIOS Y EL CONTROL DE LAS VENTAS ONLINE EN LAS TIENDAS TOPITOP, CHICLAYO, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	BUSTAMANTE SAYAVERDE WILDER IVAN LINARES PEREZ ALINA SELENIA	LOS PROCESOS DE COBRANZA Y LOS NIVELES DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA S.A.C. AGENCIA CHOTA 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	CHILCON MONTEZA MARILIN AZUCENA FLORES INOÑAN JULIO GIANPIER	EL TRABAJO REMOTO Y EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DEL BCP, AGENCIA BALTA, CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	CIEZA ROMERO YULLISA DEL PILAR ROSILLO VARGAS OSCAR ROBERTO	EL DESEMPEÑO LABORAL Y LAS HABILIDADES BLANDAS EN LOS COLABORADORES DE LA CMAC TRUJILLO SA- AGENCIA MOSHOQUEQUE- CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	CORDOVA CERNA EVELIN LISBETH VASQUEZ LOPEZ JOHN CHRISTOPHER	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA INSIGHT PERÚ GROUP DE CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	CORRALES DIAZ MABEL GALVEZ LLATAS YESSICA KARINA	LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN Y EL PROCESO DE LAS VENTAS EN UNA EMPRESA EXPORTADORA , CHICLAYO- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CUSTODIO MONTENEGRO ELIANA DEL ROCIO RAMIREZ GUTIERREZ ROSSY GRACIELA	EL DESEMPEÑO Y LA MOTIVACION LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCION EDUCATIVA LUIS NEGREIROS VEGA, PÁTAPO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	DAMIAN DE LA CRUZ CARLOS ALBERTO DE LA CRUZ CAJO JUNIOR ESTANLYN	ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME, 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	DE LA CRUZ GRANADOS NATALY STEPHANIE	ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA CAPTAR NUEVOS CLIENTES EN LA EMPRESA NATALY'S CATERING & BUFFET, PICSÍ, CHICLAYO.2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

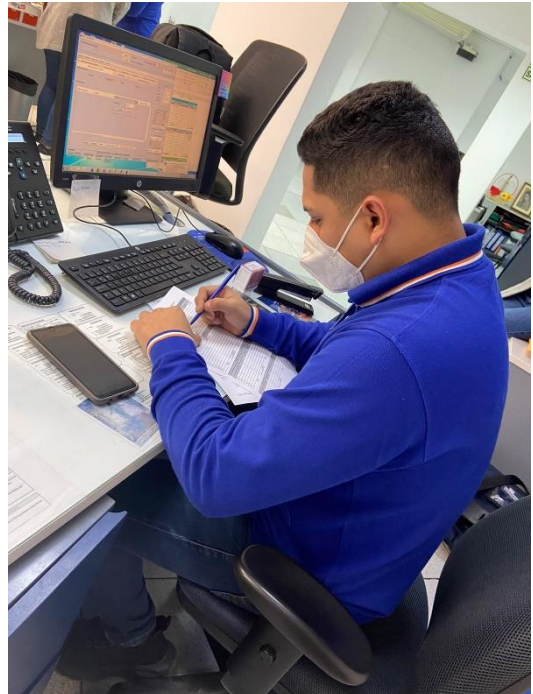
074 481610 - 074 481632

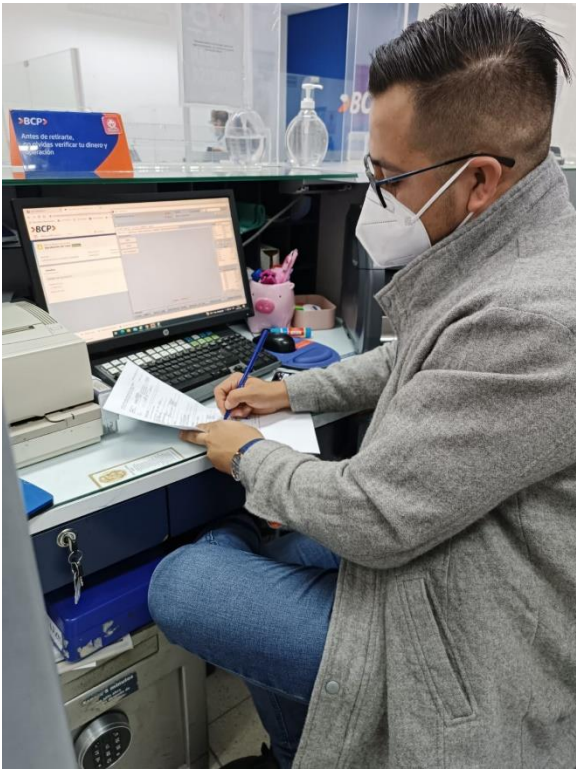
CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 6: EVIDENCIA DE ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES





Anexo 7: FORMATO T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 19 de Septiembre 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

Cárdenas Ramírez Jannira Juleisy con DNI 75522728 y Alarcón Alarcón Wendy Pamela con DNI 70946779

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: La Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, oficina Mercado Modelo Chiclayo-2020, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Cardenas Ramirez, Jannira Juleisy	75522728	
Alarcon Alarcón, Wendy Pamela	70946779	

Anexo 8: ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1099-FACEM-USS-2020, presentado por los Bachilleres, Jannira Juleisy Cardenas Ramirez y Wendy Pamela Alarcón Alarcón, con su tesis Titulada LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 31 de octubre 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Anexo 9: TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCAD

AUTOR

Alarcon Alarcon Wendy Pamela Cardenas Ramirez Jannira Juleisy

RECuento DE PALABRAS

8938 Words

RECuento DE CARACTERES

48593 Characters

RECuento DE PÁGINAS

41 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

179.9KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 7, 2023 2:51 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 7, 2023 2:52 PM GMT-5

● 25% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

