



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
BCP AGENCIA ABANCAY, 2020**

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

Autor:

Bach. Ramírez Huamanñahui Lizbeth Erika
<https://orcid.org/0000-0003-4891-6782>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2022**

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL BCP AGENCIA ABANCAY, 2020**

Aprobación del Informe de Investigación

Asesor :

Dr. García Yovera Abraham José

Firma

Presidenta :

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Firma

Secretario :

Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Firma

Vocal :

Mg. Rojas Jimenez Karla Ivonne

Firma

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a

A mis padres Lucio y Reyna quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por enseñarme esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi esposo e hijo Deiby y Santiago por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo A mis padres quienes son mi mayor inspiración, que a través de su amor, paciencia y buenos valores, ayudan a trazar mi camino A mi esposo e hijo por ser el apoyo incondicional en mi vida, que con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

Y por supuesto a la Universidad Señor de Sipán y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020, el enfoque de la investigación fue en estricto cuantitativo, utilizando un tipo de investigación descriptiva con un diseño no experimental, para el estudio se aplicaron cuestionarios contruidos en base a preguntas cerradas, los mismos que fueron aplicados a una población total de 14 trabajadores que laboran en el BCP de la agencia de Abancay, la muestra fue por conveniencia y tomaron a los 14 trabajadores. El análisis de los datos se realizó a través del SPSS, y la interpretación de los datos estuvo marcada por el método deductivo. Entre las conclusiones se encuentra que el 71% de los trabajadores encuentra un nivel medio de motivación laboral. De los resultados se puede deducir que los colaboradores se encuentran medianamente motivados hacia el logro de los objetivos institucionales, además el 57% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la variable desempeño laboral, se muestra que un factor que no permite incrementar el desempeño laboral es el estilo de liderazgo que presentan las jefaturas inmediatas dentro de la organización. Finalmente se demuestra que el programa de motivación laboral debe enfocarse en mejorar los factores de motivación extrínsecos. El programa debe basarse en ofrecer bonos por productividad y ofrecer programas de capacitaciones en habilidades blandas y liderazgo a los colaboradores de la organización.

Palabras claves: motivación laboral, desempeño laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca.

ABSTRACT

This research had the general objective of proposing a motivation program to improve the job performance of workers from Banco de Crédito del Perú in the agency of the city of Abancay in 2020, the focus of the research was strictly quantitative, using a type of descriptive research with a non-experimental design, for the study questionnaires constructed based on closed questions were applied, the same ones that were applied to a total population of 14 workers who work in the BCP of the Abancay agency, the sample was by convenience and they took all 14 workers. The analysis of the data was carried out through the SPSS, and the interpretation of the data was marked by the deductive method. Among the conclusions is that 71% of the workers find an average level of work motivation. From the results it can be deduced that the collaborators are moderately motivated towards the achievement of the institutional objectives, in addition 57% of the workers find a medium level in the job performance variable, it is shown that a factor that does not allow to increase job performance is the leadership style presented by the immediate heads within the organization. Finally, it is shown that the work motivation program should focus on improving extrinsic motivation factors. The program should be based on offering productivity bonuses and offering training programs in soft skills and leadership to the employees of the organization.

Key words: work motivation, work performance, intrinsic motivation, extrinsic motivation.

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Concepto de motivación laboral	21
1.3.1.2. Tipos de motivación	23
1.3.1.2.1. Motivación intrínseca.....	23
1.3.1.2.2. Motivación extrínseca.....	25
1.3.2. Concepto de desempeño laboral	25
1.3.2.2. Medición del desempeño laboral.....	27
1.3.2.3. Factores que afectan el desempeño laboral	27
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación e importancia del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
1.7.1 Objetivo general	31
1.7.2. Objetivos específicos	31
II: MATERIAL Y MÉTODO	32
2.1. Tipo y diseño de investigación	32
2.2. Población y muestra.....	32
2.3. Variables, operacionalización.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos	38
2.7. Criterios de rigor científico.....	39
III: RESULTADOS.....	40
3.1 Tablas y figuras.....	40
3.2. Discusión de resultados	48
3.3. Aporte científico	51
4.1. Conclusiones.....	61
4.2. Recomendaciones	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable independiente	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable dependiente.....	36
Tabla 3	Estadísticos descriptivos de las variables	40
Tabla 4	Factores extrínsecos (Agrupada)	41
Tabla 5	Factores intrínsecos (Agrupada)	42
Tabla 6	Variable motivación laboral (Agrupada)	43
Tabla 7	Dimensión liderazgo (Agrupada).....	44
Tabla 8	Dimensión cultura organizacional (Agrupada)	45
Tabla 9	Dimensión ambiente de trabajo (Agrupada).....	46
Tabla 10	Variable Desempeño laboral (Agrupada)	47

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores extrínsecos (Agrupada)	41
Figura 2 Factores intrínsecos (Agrupada)	42
Figura 3 Variable motivación laboral (Agrupada)	43
Figura 4 Dimensión liderazgo (Agrupada)	44
Figura 5 Dimensión cultura organizacional (Agrupada).....	45
Figura 6 Dimensión ambiente de trabajo (Agrupada).....	46
Figura 7 Variable Desempeño laboral (Agrupada)	47

I: INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es el conjunto de características y estrategias que presenta el trabajador para el logro de los objetivos organizacionales, es el conjunto de características, habilidades, competencias y motivaciones que muestra el trabajador y las mismas que se relacionan con las características de la organización para el logro de los objetivos organizacionales. El desempeño laboral es muy importante para el logro de los objetivos organizacionales y está muy relacionado con los niveles de motivación que presentan los colaboradores (Chiavenato, 2009).

El capítulo I de la presente tesis abarca los aspectos introductorios al tema de investigación, detallando la realidad problemática, el problema de investigación, el aspecto teórico y los trabajos precedentes del presente trabajo.

El capítulo II, abarca los aspectos metodológicos y enfoques de investigación

El capítulo III ordena los resultados en tablas y figuras

Finalmente, el capítulo IV concluye los objetivos de investigación

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2017) explican que en una sociedad que se caracteriza por ser altamente competitiva, donde el conocimiento es la base del éxito de las organizaciones, el factor humano ha cobrado gran importancia. Las personas que laboran en la organización son el principal recurso que tiene una organización y que genera una ventaja competitiva sostenida en el tiempo. Entender las estrategias y acciones que permitan que las personas alcancen su mayor desempeño es de suma importancia.

Morelos y Nuñez (2017) afirman que el desempeño laboral tiene que ver con los sistemas de entradas y salidas que tiene una organización, en este sentido se debe hacer énfasis en garantizar que las entradas de los insumos sean lo más

eficientes posibles con el fin de obtener los resultados óptimos en cuanto a rentabilidad.

Muñoz (2017), expone que el desempeño laboral es un concepto que se relaciona con la eficiencia y efectividad con la que se utilizan y gestionan los recursos de la empresa, equipos, métodos, y estructuras productivas. El cual, desde una apreciación moderna, se ha podido determinar que el desempeño en cada uno de los trabajadores se encuentra relacionados con la variable comunicación, el cual viene siendo influenciada por la capacidad que tienen cada uno de los jefes directos con la finalidad de poder transmitir un mensaje el cual sea el más correcto. Asimismo, se ha podido concluir que algunas investigaciones han podido determinar los problemas existentes pudiendo dar solución a ello mejorando la interacción comunicativa, aumentando considerablemente los distintos niveles de desempeño.

A nivel nacional

Tello (2017) expone que para mejorar los niveles de desempeño laboral que obtienen los colaboradores, se deben aplicar técnicas de control para verificar los logros alcanzados por ellos. El autor resalta que si bien es cierto el control es útil para mejorar los desempeños laborales, se debe tener el suficiente criterio para que el control no sea demasiado rígido y genere una baja motivación en los colaboradores. El control debe ser medido y debe orientarse a detectar áreas de oportunidad con el fin de obtener retroalimentación y obtener actividades de mejora.

Vallejos (2017), expone que gestionar de una forma adecuada los aspectos motivacionales en una empresa, permite obtener grandes beneficios sobre el desempeño de las personas. Gestionar la motivación, sobre todo, en tiempos de crisis permite a la empresa obtener que el talento humano permanezca mas tiempo en la organización.

Soto (2017) considera los siguientes factores a gestionar con el fin de obtener un buen nivel de motivación, el liderazgo, los dirigentes dentro de la organización deben mostrar sencillez y asertividad con el fin de llegar a los subordinados, deben tender canales de comunicación que permitan una retroalimentación adecuada de la gestión de la empresa. Comunicación interna, la comunicación debe permanecer como un flujo constante, que permite el hallazgo de errores y que genere soluciones innovadoras para problemas cotidianos. Reconocimiento, la política de reconocimiento debe ser una constante en la empresa, se debe asegurar que el reconocimiento no solo sea de manera monetaria, se deben implementar acciones que permitan encontrar reconocimientos emocionales, que generan una sensación de bienestar para los colaboradores.

A nivel local

El Banco de Crédito del Perú (BCP), es una entidad que brinda servicios financieros en el territorio peruano, lleva más de 100 años operando en el Perú, de manera principal el banco se encarga de atender las necesidades de los segmentos de personas naturales, proporcionando productos de financiamiento a tasa razonables. El BCP, es uno de los bancos que cuenta con la más grande red de oficinas, por lo cual cuenta con una gran cantidad de colaboradores los que se encargan de cumplir con los objetivos comerciales y metas del banco.

El BCP cuenta con un desempeño superior, y participación de mercado alta en el Perú, por lo cual sus estándares de desempeño y cumplimiento de objetivos se orientan a sacar lo mejor de sus trabajadores. Estableciendo metas altas que muchas veces son difíciles de lograr

El presente trabajo de investigación abarca como realidad problemática, los diferentes niveles de desempeño laboral que encuentran los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Abancay, producto de la falta de un programa de motivación adecuado, entre los principales efectos que se evidencian en el desempeño laboral de los colaboradores, se observan un incremento de la rotación de personal, producto que los promotores de servicios no cumplen con las metas

comerciales que propone la pizarra multiproducto, en este sentido también es importante señalar que los aspectos cualitativos del indicador qualitas, no son cubiertos en la Agencia Abancay, se observa que el 70% de los colaboradores no siguen el protocolo de atención, a raíz de los efectos mencionados, también se proponen ciertas causas que pueden estar ocasionando un bajo nivel de desempeño, entre ellas se tiene una baja compensación salarial en comparación con las demás instituciones bancarias, además se observa escasez de aspectos motivaciones intrínsecos, y sobre todo la entidad tiene una política de competitividad que en vez de generar aspectos de motivación, ocasiona aspectos de frustración en los promotores del Banco de Crédito, Agencia Abancay.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Rojas (2017) el estudio muestra el problema principal que enfrenta la empresa, la cual es la insatisfacción que presenta los trabajadores debido a la carencia de beneficios ya sean en el aspecto salarial como no salarial. Es por ello por lo que se determina como objetivo general el poder analizar cómo influye la motivación sobre el desempeño laboral en cada uno de los profesores o docentes de educación superior del Instituto Universitario de Tecnología Industrial, el cual está ubicado en Guacara. De acuerdo con la estructura de la investigación, y fijándose en el aspecto metodológico, la tesis se desarrolló dentro de un modelo descriptivo y realizado en campo, además de realizarse por medio del tipo no experimental. Respecto a las técnicas empleadas se precisó el uso de encuestas, obteniendo información a través de la aplicación de instrumentos como lo fue el cuestionario. El instrumento estructurado pudo ser aplicado a una población, la cual también actuó como muestra, de 39 profesores, lo cual permitió conocer la situación real y actual que principalmente presente la empresa en referencia a los factores motivacionales. Finalmente se pudo analizar satisfactoriamente cada uno de los datos recabados, llegando a concluir en que el desempeño laboral está totalmente asociado con los diferentes tipos de motivación presentes en los docentes. Así mismo se detalla la importancia que posee la productividad para aquellas personas que se encargan de dirigir a las organizaciones, esto se debe a que también infieren sobre la calidad de vida del empleado, es por esto por lo que el medir la motivación

y la satisfacción de los trabajadores es y constituye una actividad necesaria de toda empresa.

Castro (2019) se buscó analizar detalladamente cada una de las estrategias que se estructuraran por medio del uso de técnicas e instrumentos de investigación con el fin de mejorar y fortalecer el desempeño de los trabajadores de la empresa EMTURISA, ubicado en la ciudad de Santa Elena – Ecuador. El estudio permitió dar conocimiento sobre el estado actual de la empresa, es decir no se aplican estrategias sobre motivación, como lo son el reconocimiento monetario, así como también no monetario, además de no desarrollar capacitaciones las cuales permitan mejorar y afianzar el desempeño de sus trabajadores. Se empleó una metodología exploratoria, así como también descriptiva, como primer procedimiento se realizó una visita de campo con el fin de conocer la realidad actual de la organización. Se aplicaron varios instrumentos como por ejemplo una ficha de observación y una guía de entrevista, los cuales fueron aplicados al área administrativa de la empresa, los cuales fueron 3 personas; también se trabajó con un cuestionario el cual fue aplicado a los 35 trabajadores. En cuanto a los métodos empleados fueron el método cualitativo y el método cuantitativo, esto debido a que los instrumentos serán tabulados detalladamente y se emplearán gráficos estadísticos para su respectivo análisis. De acuerdo con los resultados obtenidos y analizados, se pudo proponer e implementar estrategias basadas en motivación las cuales tienen la finalidad de fortalecer el desempeño de los trabajadores, empleando diferentes sistemas de capacitación y de recompensas, con el fin de mejorar la calidad de servicios que ofrece la organización.

Abello, Pérez y Ruiz (2016) se buscó principalmente analizar la motivación de los colaboradores que trabajan en la Dirección General de Asuntos Estudiantiles de una Universidad Pública con la finalidad de poder sugerir recomendaciones las cuales permitan mejorar el clima organizacional de la empresa. El estudio se realizó a través del tipo de investigación descriptiva y su desarrollo fue de campo. A fin de recabar información veraz y sintetizada se empleó como instrumento un cuestionario, el cual estuvo estructurada bajo la escala de Likert y fue aplicado a los colaboradores de la empresa. De acuerdo con cada uno de los resultados

encontrados se pudo determinar en que nivel de motivación se encontraban los colaboradores, y con ello permitió identificar como se relaciona los factores y las necesidades de motivación. La muestra establecida para la investigación fue de 14 colaboradores. Finalmente se encontró que las ideas de todos los trabajadores de la institución no son muy tomadas en cuenta, esto sin embargo genera un efecto negativo, ya que establece un bajo interés por parte del colaborador hacia la empresa. en conclusión, la integración de cada elemento como son los beneficios salariales, las relaciones entre trabajadores, el crecimiento de cada uno y el desarrollo personal, profesional y la participación tomada en cuenta de cada personal beneficiará al desarrollo de un óptimo clima organizacional. Esto quiere decir que el clima organizacional establecido en cualquier empresa influye mucho en el estado motivacional de los trabajadores y viceversa.

Zans (2017) la finalidad del estudio fue describir el clima organizacional y poder identificar cómo se desarrolla el desempeño laboral actual en una facultad universitaria. La tesis se realizó tomando como base el enfoque cuantitativo empleando elementos cualitativos los cuales a su vez son de tipo descriptivo y explicativos. Para el estudio se tomaron como población a los 88 colaboradores, así como también funcionarios, y por ende la muestra de estudio fueron 59 colaboradores entre ellos funcionarios también. En cuanto a la aplicación de la metodología, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumentos a cuestionarios los cuales fueron necesarios para la realización del trabajo presentado. De acuerdo con los resultados procesados y correctamente analizados por medio del SPSS, se pudo concluir en que es considerable motivar de manera urgente a las autoridades, a los jefes, a los responsables de cada una de las áreas, a fin de contribuir de manera eficiente a optimizar un buen clima organizacional, afianzar las consultas, escuchar cada una de las opiniones y sugerencias de las comunidades universitarias, con el fin de mejorar el desempeño laboral de la facultad.

Tomalá (2019) como principal objetivo se tuvo implementar estrategias enfocadas en la motivación a fin de mejorar el desempeño laboral para los trabajadores de la empresa AGUAPEN E.P, ubicado en la ciudad de Salinas y por

medio de esto analizar así mismo de qué manera implementando dichas estrategias motivacionales permitirá mejorar el desempeño laboral. el estudio se desarrolló por medio de un enfoque mixto. Además de acuerdo con la metodología se utilizó un método analítico y sintético a fin de poder interpretar correctamente la información que se obtenga. Para la obtención de información se empleó la técnica de la observación, así mismo se aplicó un cuestionario, para tal caso se utilizó una ficha de observación, la cual fue aplicada a la empresa. Además, se tiene que se aplicó una entrevista al jefe de Talento Humano, así como también a la directora Administrativa y al Gerente General, por otro lado, se aplicaron encuestas a todo el personal de la organización. Como conclusión se obtuvo que, deberá de mejorar los niveles de motivación hacia el personal a fin de que mejore el desempeño de cada colaborador, todo esto se verá y se obtendrá por medio de la implementación de un plan de motivación propuesto por el autor.

A nivel nacional

Rosas (2017), se pudo detallar como principal objetivo el poder determinar si existe una relación entre lo que es la motivación y la variable desempeño laboral entre los trabajadores. De acuerdo con el esquema de investigación, el estudio fue de tipo descriptivo y por la finalidad fue correlacional de corte transversal. La población estuvo constituida por 50 trabajadores de la empresa Casdel Hnos S.A, así mismo el total de trabajadores se empleó para la muestra, es decir la muestra de estudio fue censal. A la muestra se le aplicó un cuestionario como instrumentos de recolección de datos, el mismo que estuvo estructurado bajo la escala de Likert. Los datos obtenidos fueron procesados por medio del programa estadístico SPSS. De acuerdo con los resultados, se pudo determinar que no existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casdel Hnos S.A., esto se sustenta en el resultado del coeficiente de correlación de Spearman el cual resultó 0.070. Frente a ello se recomendó a la empresa centrarse más aun en sus trabajadores, a través de nuevas y mejores técnicas que logren motivar a sus trabajadores a fin de mejorar y lograr fidelizar a los colaboradores con la empresa.

Amaya (2018), se buscó evidenciar y diagnosticar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública. De acuerdo con la estructura de la tesis, en cuanto a la metodología, se tuvo que la tesis fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo. Conforme a la metodología, fue una investigación de tipo básico y por la finalidad fue descriptiva. En cuanto al diseño, el estudio fue descriptivo correlacional, con un corte transversal y en cuanto al método empleado fue el hipotético deductivo. Para la recolección de información se trabajó con 90 docentes, además el muestreo empleado fue no probabilístico, así como también intencional. A la muestra en mención se le aplicó, por medio de la técnica de la encuesta, un cuestionario como instrumento de recolección de datos. De acuerdo con lo arrojado se pudo determinar que si existe una relación positiva entre la motivación y la variable desempeño laboral. En pocas palabras se pudo detallar que a mayor desempeño laboral obtendremos una mejor motivación. En base a esto se le recomendó a la empresa implementar talleres sobre técnicas y algunas estrategias las cuales permitan incentivar y afianzar los niveles en cuanto a la motivación y al desempeño laboral de todo el personal de educación.

Vivas (2017), la tesis se enfocó en determinar la relación existente entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la División de Fiscalización de personas naturales de la Intendencia Lima SUNAT. Para hacer más efectiva la investigación, se precisó que para la variable motivación se consideró a la motivación intrínseca y extrínseca como sus dimensiones de estudio; y para desempeño laboral se consideró a la productividad y la eficiencia como dimensiones para la variable detallada. Para la muestra de la tesis, se trabajaron con los 45 colaboradores de la organización. La investigación fue de tipo descriptivo y por la finalidad detallada en el objetivo principal fue correlacional, esto debido a que se detallan y describen situaciones y el grado de relación entre ambas variables antes mencionadas. El estudio fue de diseño no experimental y se trabajó a través de un corte transversal, esto debido a que ninguna variable fue manipulada ni tampoco fueron sometidas algunas pruebas, además de ser correlacional. Se aplicó un instrumento, el cuestionario debidamente validado, además de estar construido por medio de la escala de Likert. Se pudo concluir en que la motivación si se relaciona significativamente con el desempeño laboral que trabajan en la División

de Fiscalización de personas naturales de la Intendencia Lima SUNAT. Es decir, si existe una relación directa y muy significativa entre ambas variables en estudio. Como recomendación se determinó en valorar la motivación intrínseca de una manera eficiente, por medio de programas de incentivos salariales con la finalidad que los trabajadores puedan desarrollar mejor su trabajo.

Zanabria (2018). Para la tesis realizada se trabajó con una muestra de 46 colaboradores, además se precisó que la muestra fue determinada a través del muestreo no probabilístico aleatorio por conveniencia. Así mismo el tipo de estudio fue no experimental, correlacional a través de un corte transversal. El objetivo de la tesis fue precisar y señalar los factores de motivación y la variable desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud de San Antonio ubicado en la ciudad de Moquegua. Para poder procesar y analizar los datos recabados se empleó la estadística inferencial, por medio de la correlación R de Pearson. Se emplearon dos cuestionarios como instrumentos de medición de las dos variables en estudio. En cuanto a los resultados obtenidos se tuvo que, de 10 trabajadores, 5 de ellos poseen una motivación de nivel alto y 6 de estos muestran tener un desempeño laboral medio. En conclusión, se pudo determinar que significativamente existe una correlación moderada y positiva entre los factores motivacionales y la variable desempeño laboral. Es por ello por lo que se recomendó a la organización en desarrollar el plan como propuesta que se estructuró a fin de fortalecer la motivación de los colaboradores y de su desempeño laboral como su productividad.

Reátegui (2017), se conoció que la finalidad de la tesis fue dar a conocer sobre la manera en cómo influye la motivación sobre el desempeño laboral de los colaboradores de una institución educativa. El trabajo tuvo como muestra a los 19 profesores de la institución educativa, así como también se supo que el tipo de estudio fue correlacional de corte transversal. Se conoció que para la obtención de información se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo validado por juicio de expertos; los resultados obtenidos fueron debidamente procesados y analizados correctamente. Para finalizar, los resultados recogidos se puede mostrar que el 52% de los colaboradores muestran un nivel de

motivación malo, mientras que el 47% de ellos indicaron que el nivel de desempeño laboral también es bajo. Finalmente se concluyó en que sí existe relación positiva de la motivación sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución antes señalada. Esto se respalda en el coeficiente de correlación de Pearson el cual resultó de 0.581. Como recomendación se pudo diseñar, así como también buscar la implementación de las políticas institucionales que logren mejorar las condiciones de trabajo de los profesores y de todo el personal administrativo, con el único fin de establecer y aumentar el compromiso de cada colaborador.

A nivel local

Gómez y Samillán (2018), se dio a conocer que el estudio fue de tipo descriptiva, de la misma forma en que fue no experimental, precisando de corte transversal y correlacional puesto que tuvo como fin principal establecer la influencia que ejerce la motivación sobre el clima organizacional en los colaboradores de una entidad pública. Se trabajó con una muestra de 18 colaboradores de la institución antes mencionada. Para la recopilación de información se empleó la técnica de la encuesta, y se aplicó como instrumento un cuestionario debido estructurado, el cual también estuvo validado por un juicio de experto. Se precisó que los datos e información que se recabó y fueron procesados a través de tablas y gráficos los cuales tuvieron que respetar cada uno de los criterios de rigor científicos y ética. De acuerdo con los resultados se evidenció un alto nivel de insatisfacción en los factores de motivación precisamente en los factores motivacionales intrínsecos. Para finalizar se determinó que el tipo de motivación en la institución no es la adecuada, esto quiere decir que el personal no se encuentra debidamente motivado y que a pesar de eso ellos se encuentran desarrollando sus funciones de manera normal y efectiva. En conclusión, la motivación influye drásticamente en el clima organizacional de los trabajadores de la institución en estudio, esto se respalda en el resultado del alfa de Cronbach, el cual resultó siendo 0.907.

García y Gómez (2019), en búsqueda de poder señalar e identificar el nivel de influencia que poseen los factores motivacionales dados por Herzberg sobre el desempeño laboral en un grupo de vendedores, se desarrolló el estudio en

mención. La tesis fue una investigación cuyo enfoque fue cuantitativo bajo un tipo y diseño descriptivo correlacional. Con el fin de enfatizar el desarrollo del estudio y asegurar la veracidad de este, se empleó la técnica de la encuesta y se pudo aplicar un instrumento para este caso fue el cuestionario. El instrumento fue aplicado a una muestra de 50 trabajadores del área antes mencionada. Así mismo por medio de los análisis estadísticos obtenidos y procesados, se supo que efectivamente de acuerdo con el resultado del coeficiente de Spearman, los factores motivacionales establecidos por Herzberg se relacionan o si influyen directamente con el desempeño de los colaboradores de la empresa Promart. A fin de mejorar y fortalecer los niveles motivacionales en cada trabajador, se le recomendó mejorar los beneficios de índole social, así como también incorporar las capacitaciones en cuanto al liderazgo y talleres de trabajo en equipo para afianzar el desempeño de cada colaborador.

Rivera (2017), la finalidad que se buscó por medio de la siguiente tesis fue diseñar y establecer un programa el cual pueda permitir afianzar y mejorar el clima laboral de la empresa El Súper. Por medio de los resultados se pudo obtener información real y actual sobre cómo se encuentra la situación organizacional y laboral de la empresa y conocer a fondo su real problema, es por ello por lo que se optó por proponer un plan de mejora, el cual ayude a mejorar las necesidades y reducir las deficiencias que actualmente existen en la empresa. siguiendo con la estructura de la tesis, la investigación fue de tipo experimental, de diseño preexperimental. En cuanto a la población y muestra, el mismo dato fue para ambos, es decir la empresa contaba con 25 trabajadores en total, al ser una población pequeña se optó por tomar el total de colaboradores para ser parte de la muestra de estudio. Se trabajó como técnicas a la observación y al análisis de contenido. Y como instrumento al cuestionario de clima laboral, de acuerdo con los resultados se precisó lo siguiente, al diseñar y ejecutar el programa de motivación se pudo mejorar el clima laboral en la empresa El Súper ubicado en Pimentel, pese a esto se le recomendó seguir al pie de la letra con cada estrategia propuesta en el programa a fin de reducir lo más que pueden aquellas deficiencias aun existentes en la empresa.

Linares (2019) su objetivo fue determinar si los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa. El estudio fue de tipo correlacional y por detallar las situaciones fue descriptivo, por medio de un diseño no experimental de corte transversal. Además, se trabajó con un enfoque cuantitativo. en cuanto a la población del estudio, este estuvo constituida por todos los colaboradores de la empresa, es decir por 20 trabajadores. Se determino una fecha única para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Desde un punto de vista de la variable 1, se encuentra que la motivación de tipo intrínseca es que permite el logro de los principales objetivos organizacionales, mientras que la motivación de tipo extrínseca se orienta a el logro de algunos en menor cuantía. Con respecto a la relación, se evidencia una cercana relación entre las variables de estudio. El desempeño laboral es alto por una convicción propia de los trabajadores, mas no por una gestión adecuada de la institución.

Barturen y Salazar (2019) buscaron determinar las relaciones de la motivación laboral con el modelo de Herzberg y el desempeño de trabajo de un grupo de colaboradores en una institución educativa. Se utilizo un enfoque cuantitativo, con una investigación descriptiva, correlacional y con un diseño no experimental. Se construyeron cuestionarios en base a las teorías científicas, lográndose aplicar 56 instrumentos repartidos de forma aleatoria a la muestra de estudio. Luego del análisis estadístico, se encuentra una relación directa entre las variables de estudio. Con respecto a la variable motivación laboral se observa un nivel alto, siendo los factores higiénicos los que permiten orientar los motivos hacia un nivel alto, los factores de seguridad ofrecen también un marco lógico y adecuado para brindar motivación. En este sentido se puede observar que la motivación contribuye a un buen desempeño laboral de los colaboradores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Concepto de motivación laboral

Chiavenato (2016) explica que el concepto de motivación es abordado desde inicios de los años 1800, de manera general es abordado por los psicólogos y se orienta a estudiar los disparadores y motivos que encuentran las personas para realizar algunas actividades.

De acuerdo con Alles (2008) la motivación tiende a estar relacionada a aspectos netamente psicológicos, que ocurren dentro de los impulsos humanos que te llevan a ser mejor.

La motivación es un impulso interno para satisfacer una necesidad insatisfecha (y la voluntad de lograr (Alles, 2008).

En este sentido Bisquerra (2016) destaca que muchos autores generan diferentes puntos de vista de la motivación, algunos indican que la motivación se construye en base a percepciones individuales, y otros se base en percepciones grupales.

Los autores Hellriegel y Slocum (2016) explican que la motivación implica determinar si los colaboradores se mueven a realizar los objetivos organizacionales en base a estímulos internos y en base a estímulos externos.

De acuerdo Robbins y Judge (2016) la motivación tiene que ver con el grado que un individuo manifiesta ganas de querer hacer algo, demostrando eficiencia y orientación al logro.

Desde un punto de vista de la psicología la motivación también se puede basar en base a un tipo de personalidad y temperamento propio de las personas (Robbins y Judge, 2016)

Desde un punto de vista del área de recursos humanos, la motivación en una función propia del área de gestión de personas. Todas las áreas de recursos humanos deben orientarse a medir el nivel de motivación que presentan los colaboradores durante un periodo determinado. La motivación debe ser una actividad constante que se oriente a que los colaboradores encuentren los motivos suficientes para realizar las actividades que propone la empresa (Alles, 2008).

Robbins y Judge (2016) establecen que en gran parte un desempeño adecuado de los colaboradores depende mucho del nivel de motivación que evidencian los empleados, además también tiene que ver con el grado de compromiso que tienen los colaboradores.

Alles (2008) va un poco mas allá de la motivación laboral, y explica que no solo basta con tener empleados motivados, sino que también es necesario que la motivación este acompañada con una correcta capacitación de los colaboradores, orientada a fortalecer habilidades de los colaboradores.

1.3.1.1. Importancia de la motivación laboral

Alles (2008) indica que es importante que los gerentes y los líderes de la organización aprendan a comprender y tratar de manera efectiva la motivación de sus empleados; dado que los empleados motivados son necesarios para que la organización tenga éxito en el próximo siglo.

Chiavenato (2016) también argumenta que los empleados desmotivados probablemente gasten poco esfuerzo en sus trabajos, eviten el lugar de trabajo tanto como sea posible, salgan de la organización y produzcan trabajos de baja calidad. En el caso de que los empleados motivados; ayudan a las organizaciones a sobrevivir en lugares de trabajo que cambian rápidamente.

Chiavenato (2016) también argumenta que la función más compleja de los gerentes es motivar a los empleados; porque lo que motiva a los empleados cambia constantemente.

1.3.1.2. Tipos de motivación

1.3.1.2.1. Motivación intrínseca

Chiavenato (2016) explica que la motivación intrínseca es propia de los seres humanos, y se manifiesta cuando los colaboradores encuentran motivos suficientes para realizar un trabajo de calidad. Ente sentido la motivación intrínseca se forma en base a valores como amor al trabajo, y sobre todo en una competencia de orientación hacia los objetivos organizacionales.

De acuerdo con Chiavenato (2016) la motivación intrínseca, genera que una persona, sienta gusto y satisfacción por realizar tareas sin necesidad de recibir un incentivo externo. En este sentido las personas encuentran satisfacción cuando obtiene tareas que desafían su status quo.

De acuerdo con diversos estudios, se evidencia que los empleados motivados, tienden a realizar las tareas laborales en una mejor manera. Si las organizaciones se muestran preocupados en realizar diferentes actividades que contribuyan a mejorar la motivación, se puede lograr por consecuencia un mejor nivel de desempeño laboral (Chiavenato, 2016).

Chiavenato (2016) establece algunos factores que construyen la motivación intrínseca

Logro: tiene que ver con la percepción y el grado en que las tareas que se ejecutan dentro de la organización promueven un crecimiento profesional o personal.

Responsabilidad: el desarrollo de las diversas funciones que establecen los documentos organizacionales debe promover en cierta medida que el colaborador adquiera nuevas responsabilidades cada vez que va creciendo dentro de la vida laboral.

Crecimiento: en todo momento la organización debe verificar que las tareas que se ejecutan dentro de la organización permiten mejorar la calidad de vida de los colaboradores, así como también permite mejorar las condiciones de empleabilidad de los colaboradores.

Progreso: de igual manera la organización debe orientarse a mantener un progreso permanente de los colaboradores dentro de la organización.

1.3.1.2.2. Motivación extrínseca

Chiavenato (2016) establece que la motivación extrínseca, se relaciona con todo aspecto o estímulo que aplica la organización con el fin de motivar a los colaboradores. Estos estímulos que gestiona la organización pueden ser el salario, u otro programa o actividad que se gestionada desde afuera del individuo, en este caso gestionado desde la organización. La motivación extrínseca puede ser afectada por los siguientes factores:

Salario: es la compensación económica que recibe el colaborador en base a los esfuerzo físicos o psicológicos que realiza como parte de la jornada laboral. En este sentido se puede afirmar que el salario es el principal factor que genera motivación extrínseca, para un incremento significativo, el salario tiene que ser adecuado y tiene que ser igual que el promedio de mercado o sobre el mercado.

Reconocimiento: tiene que ver con los aspectos de reconocer el cumplimiento de metas, o el desarrollo de un trabajo de calidad por parte de la empresa. El reconocimiento del trabajo bien hecho tiene que hacerse de manera publica y debe orientarse brindar diplomas o cartas de felicitación.

Supervisión: La supervisión ejerce un efecto evidente en la motivación de los colaboradores. Cuando la función de la supervisión solo dedica a brindar retro alimentación no se obtienen niveles altos de motivación. El supervisor en todo momento debe mostrarse como un acto orientado a verificar el logro de objetivos, y sobre todo a brindar el apoyo necesario para lograr las tareas encomendadas

Seguridad: es la sensación de protección física y psicológica que brinda la organización para el trabajador. Es necesario que en todo momento la organización se preocupe por brindar un plan de seguridad y salud en el trabajo.

1.3.2. Concepto de desempeño laboral

Chiavenato (2016) explica que el desempeño laboral es el resultado de dos aspectos, que consisten en las habilidades y destrezas (naturales o adquiridas) de los empleados para usar sus habilidades y destrezas para realizar un mejor trabajo.

Para Robbins y Judge (2016) el desempeño laboral tiene que ver con la realización de una tarea determinada, medida con respecto a los estándares preestablecidos de precisión, integridad, costo y velocidad. El desempeño del empleado es la contribución de los empleados para el logro del objetivo de la organización.

Se espera que los empleados realicen un nivel aceptable del estándar y el seguimiento de los gerentes, y evalúen el desempeño de los empleados para lograr el objetivo declarado de una organización (Robbins y Judge, 2016)

Según Alles (2008) el desempeño laboral puede definirse como el logro de una tarea específica medida con respecto a estándares predeterminados o identificados de precisión, integridad, costo y velocidad. En un contrato de trabajo, se considera que el desempeño es el cumplimiento de un compromiso de tal manera que libera al ejecutante de todas las responsabilidades establecidas en el contrato.

1.3.2.1. Gestión del desempeño laboral

Chiavenato (2016) afirma que la gestión del desempeño es un proceso continuo que refleja buenas prácticas de gestión, normales para establecer la dirección, monitorear y medir el desempeño y tomar medidas en consecuencia. La gestión del desempeño no debe imponerse a los gerentes como algo especial que tienen que hacer. En cambio, debe tratarse como una función natural que todos los buenos gerentes llevan a cabo.

Alles (2008) explica que la gestión del rendimiento consiste en obtener resultados. es preocuparse por obtener lo mejor de las personas y ayudarlas a alcanzar su potencial. Es un enfoque para lograr una visión compartida del propósito y los objetivos de la organización. Es preocuparse por ayudar a las personas y los equipos a alcanzar su potencial y reconocer su papel en la contribución a los objetivos de la organización.

Cuesta (2015) indica que el desempeño laboral es un aspecto intrínseco de las personas, producto de medir el nivel de calidad que alcanzan sus acciones en busca de un trabajo de calidad.

1.3.2.2. Medición del desempeño laboral

Según Chiavenato (2016) el desempeño laboral se puede medir por referencia a indicadores clave de rendimiento (KPI) y métricas. Los KPI definen los resultados o que se identifican como cruciales para el logro de un alto rendimiento. Estrictamente hablando, las métricas son medidas que usan un sistema métrico, pero el término se usa generalmente para cualquier forma de medida. Se puede argumentar que lo que se mide es a menudo lo que es fácil de medir. Y en algunos trabajos lo que es significativo no es medible y lo que es medible no es significativo.

Alles (2008) señala que el desempeño laboral es una construcción multidimensional, cuya medición varía según una amplia gama de factores. Se logra una visión más completa del desempeño laboral si se define como la aceptación del comportamiento y los resultados. El desempeño de los empleados es un factor importante que contribuye a mejorar los resultados, el comportamiento y los rasgos de los empleados. Ayuda a mejorar la productividad de la organización.

Alles (2008) establece que los controles del desempeño laboral se pueden establecer para centrarse en los resultados de rendimiento reales (producto) o en las actividades que generan el rendimiento (comportamiento). Mientras que los controles de comportamiento especifican cómo se debe hacer algo a través de políticas, reglas, estándares, procedimientos operativos y órdenes de un supervisor. Los controles de salida especifican lo que se debe lograr al enfocarse en los resultados finales de los comportamientos mediante el uso de objetivos y metas o hitos de desempeño.

1.3.2.3. Factores que afectan el desempeño laboral

De acuerdo con Alles (2008) los factores que afectan al desempeño laboral son los siguientes:

Liderazgo

Para Alles (2008) el liderazgo puede definirse como la capacidad de influir en la realización grupal de la meta. Se requiere que los líderes desarrollen la visión de futuro y motiven a los miembros de la organización a querer lograr las visiones y mejorar el rendimiento

El liderazgo es la capacidad de persuadir a otros para que busquen objetivos definidos con entusiasmo. Es el factor humano el que une a un grupo y mejora su desempeño y los dirige hacia objetivos (Alles, 2008).

El liderazgo consiste en lidiar y hacer frente al cambio, enfocándose en el largo plazo y en el panorama general, no siempre haciendo para salvarse a sí mismo para tomar riesgos, y concentrándose en las personas y sus valores, no solo en el resultado final (Alles, 2008).

Alles (2008), establece que para mejorar el desempeño laboral el estilo de liderazgo participativo genera un mayor efecto positivo en el desempeño de los empleados, situación en la cual los empleados sienten poder y confianza para hacer su trabajo y hacer diferentes decisiones.

En cambio, el estilo autocrático, los líderes solo tienen la autoridad para tomar decisiones en las que los empleados se sienten inferiores al hacer trabajos y decisiones, por lo cual no mejora el desempeño laboral de los colaboradores (Alles, 2008).

En el estilo democrático, los empleados tienen hasta cierto punto poder discrecional para hacer el trabajo, de modo que su desempeño sea mejor que en el estilo autocrático (Alles, 2008).

Cultura organizacional

Para Alles (2008) la cultura organizacional es el conjunto de supuestos importantes, a menudo no expresados, que los miembros de una organización comparten en común. Hay dos supuestos principales en común; creencias y valores.

Las creencias son suposiciones sobre la realidad y se derivan y refuerzan por la experiencia. Los valores son suposiciones acerca de ideales que son deseables y por los que vale la pena luchar (Alles, 2008).

Cuando las creencias y valores se comparten en una organización, crean una cultura corporativa. La cultura organizacional es una percepción relativamente uniforme de la organización, tiene características comunes, es descriptiva, puede distinguir una organización de otra e integra individuos, grupos y variables de sistemas de organización. La cultura organizacional se refiere a un conjunto de algunas características estables comúnmente experimentadas de una organización que constituye la singularidad de esa organización y la diferencia de las demás (Alles, 2008).

La cultura organizacional generalmente se considera, en su nivel más profundo, un fenómeno cognitivo y una programación colectiva de la mente (Alles, 2008).

La cultura organizacional puede residir en las mentes colectivas de los miembros organizacionales, se manifiesta de manera tangible, como los comportamientos, en toda la organización (Alles, 2008).

Un componente que se repite en las descripciones de la cultura organizacional son los valores que poseen los miembros de la organización. Los valores son parte de la sustancia de las culturas organizacionales, o la ideología básica que sustenta una cultura. Se cree que es posible examinar los valores que se mantienen dentro de una cultura organizacional (Alles, 2008).

La cultura y la estructura de una organización se desarrollan con el tiempo y en respuesta a un conjunto complejo de factores. Existen varias influencias clave que probablemente desempeñen un papel importante en el desarrollo de cualquier cultura corporativa. La razón y la forma en que se formó originalmente la organización, su edad y la filosofía y los valores de sus propietarios y gerentes superiores afectarán la cultura (Alles, 2008).

Ambiente de trabajo

Tiene que ver con los aspectos físicos y tangibles, que integran el ambiente donde se realiza el trabajo. El ambiente laboral debe estar conformado por una serie de factores como lo son libre de ruido, con una iluminación adecuada, además el ambiente debe orientarse a facilitar las tareas a través de la inclusión de herramientas tecnológicas para obtener mejores rendimientos (Alles, 2008).

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera un programa de motivación permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013), afirma que la investigación se justifica de manera teórica, cuando las variables de investigación se encuentran sustentadas en modelos teóricos propuestos por reconocidos investigadores. Para este caso de la presente investigación se decidió utilizar los modelos teóricos propuestos por Chiavenato (2016) para estudiar la motivación labora, y el modelo teórico de desempeño laboral, propuesto por Alles (2008) quien estructura los factores que afectan el desempeño laboral en una organización.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación utilizo un enfoque netamente cuantitativo con el fin de obtener estadísticas que permitan describir las características que tienen los participantes en cuanto a su nivel de motivación laboral, y determinar las condiciones que afectan el desempeño laboral de los colaboradores. Para Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013) las investigaciones deben establecer un método novedoso para lograr resultados.

Desde un punto de vista social, la presente investigación es muy útil debido a que servirá como un marco práctico para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito, determinando que acciones relacionadas a la motivación laboral se deben aplicar para mejorar el desempeño de los colaboradores. De acuerdo con Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013) una

tesis debe orientarse a solucionar un problema social.

1.6. Hipótesis

El programa de motivación si permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Medir la motivación laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.

Identificar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.

Elaborar un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.

II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) una investigación descriptiva, enumera las características de una variable.

La presente investigación es descriptiva porque abordó describir las características que presenta el concepto de motivación laboral, identificando los factores que componen el nivel de motivación laboral de los colaboradores del Banco de Crédito, en la agencia de la ciudad de Abancay. Además, también la investigación describió los factores que afectan el desempeño laboral de los colaboradores.

La tesis también fue de corte propositiva, por eso elaboró un programa de motivación a fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación de tipo propositiva, tienden a confeccionar una propuesta de solución ante un problema.

Diseño de la investigación

La tesis tuvo como diseño el no experimental, transversal, la recolección de datos se realizó en un solo espacio de tiempo, aplicándose el cuestionario en una sola visita a la empresa, además la variable dependiente no sufrió ningún estímulo que la haga cambiar.

En palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2010) los diseños no experimentales se caracterizan por no manipular las variables de estudio.

2.2. Población y muestra

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) sostienen que la población de investigación se encuentra conformada por todos los elementos que conforman la unidad objeto de estudio, estos elementos se caracterizan por guardar atributos en común.

La población del presente estudio estuvo conformada por todos los colaboradores

Total, de trabajadores

Gerente	1
Supervisor	1
Promotores principales	2
Promotores de servicios	10
Total	14

Muestra

Debido a que la población objeto de estudio, es poco significativa se creyó conveniente utilizar como muestra al total de la población de la unidad objeto de estudio.

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: Motivación laboral

Variable dependiente: Desempeño laboral

Tabla 1
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/instrumento	
Motivación laboral	Factores extrínsecos	Salario	1	Encuesta Cuestionario	
			2		
		Seguridad	3		
			4		
			5		
		Reconocimiento	6		
		Estilo de supervisión	7		
			8		
		Logro	9		
			10		
	Factores Intrínsecos	Responsabilidad			11
					12
					13
			Crecimiento		14
			Progreso		15

Fuente: elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/instrumento	
Desempeño laboral	Liderazgo	Líder	1	Encuesta Cuestionario	
		Participativo	2		
		Autocrático	3		
		Democrático	4		
	Cultura organizacional	Valores			5
					6
					7
	Ambiente de trabajo	Creencias			8
					9
			Mobiliario		
			Instalaciones de trabajo		10
	Recursos tecnológicos		11		

Fuente: elaboración propia

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

Técnicas de recolección de datos:

La investigación se efectuará mediante la técnica de la encuesta. Fernández (2004) expresa que la técnica de la encuesta permite a los investigadores recolectar información principalmente de tipo cuantitativa, la encuesta presenta facilidades para sintetizar datos y permite estandarizar escalas de respuesta. De manera general la encuesta utiliza diferentes tipos de preguntas para obtener el análisis de las variables de estudio.

Instrumentos de recolección de datos:

Para Guerra (2007) los cuestionarios son los instrumentos de recolección de datos que mejor se adaptan a cuestionario cuantitativas.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	5	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	15

Fuente: SPSS 24

Confiabilidad del instrumento para medir la variable dependiente

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	5	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	11

Fuente: SPSS 24

Los instrumentos aplicados fueron confiables a través del indicador de Alfa de Cronbach, además los instrumentos fueron revisados por expertos con el fin de ser validos.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Los datos fueron analizados a través del método deductivo, que permitió verificar las teorías y los aspectos individuales de los datos, para llegar a particularidades a través de las teorías generales. La investigación utilizo el Excel para la tabulación de los datos, y a la vez el SPSS para realizar los cálculos de las variables en tanto de totales, además el paquete estadístico permitió establecer el grado de correlación entre las variables de estudio.

2.6. Aspectos éticos

Consentimiento informado

Debido a que la información pertenece a un ámbito de una entidad privada, se siguió un criterio de obtener un permiso por escrito por parte de la entidad para realizar la investigación.

Confidencialidad

La investigadora mantendrá de manera confidencial todos los datos recolectados y solo será publicada para fines académicos.

Observación participante

En todo momento durante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se tuvo la participación de la investigadora para evitar cualquier evento que genere daño a la muestra.

2.7. Criterios de rigor científico

Guazmayán (2004) explica algunos criterios para tener en cuenta el rigor científico.

Credibilidad: en todo momento la recolección de datos mantendrá su veracidad y no serán alterados en ningún momento de la investigación

Transferibilidad: debido al enfoque de la investigación, y por el tipo de investigación que se orienta a probar una hipótesis, los datos encontrados podrán ser transferidos a futuras investigaciones.

Dependencia: las variables serán estudiadas con el fin de establecer los grados de relación o dependencia

Confirmación: los instrumentos de recolección de datos fueron revisados y confirmados como validos y confiables.

III: RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de las variables

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Factores extrínsecos	14	30,00	37,00	34,4286	1,86936
Factores intrínsecos	14	23,00	33,00	28,3571	3,00275
Variable motivación laboral	14	53,00	70,00	62,7857	3,94537
Dimensión liderazgo	14	11,00	16,00	13,0714	1,43925
Dimensión cultura organizacional	14	17,00	20,00	18,8571	1,35062
Dimensión ambiente de trabajo	14	12,00	15,00	14,6429	,84190
Variable Desempeño laboral	14	44,00	50,00	46,5714	1,65084
N válido (por lista)	14				

Fuente: elaboración propia en base a los datos del SPSS v.24

Tabla 4
Factores extrínsecos (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	3	21,4	21,4	21,4
Nivel medio	10	71,4	71,4	92,9
Nivel alto	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los datos del SPSS v.24

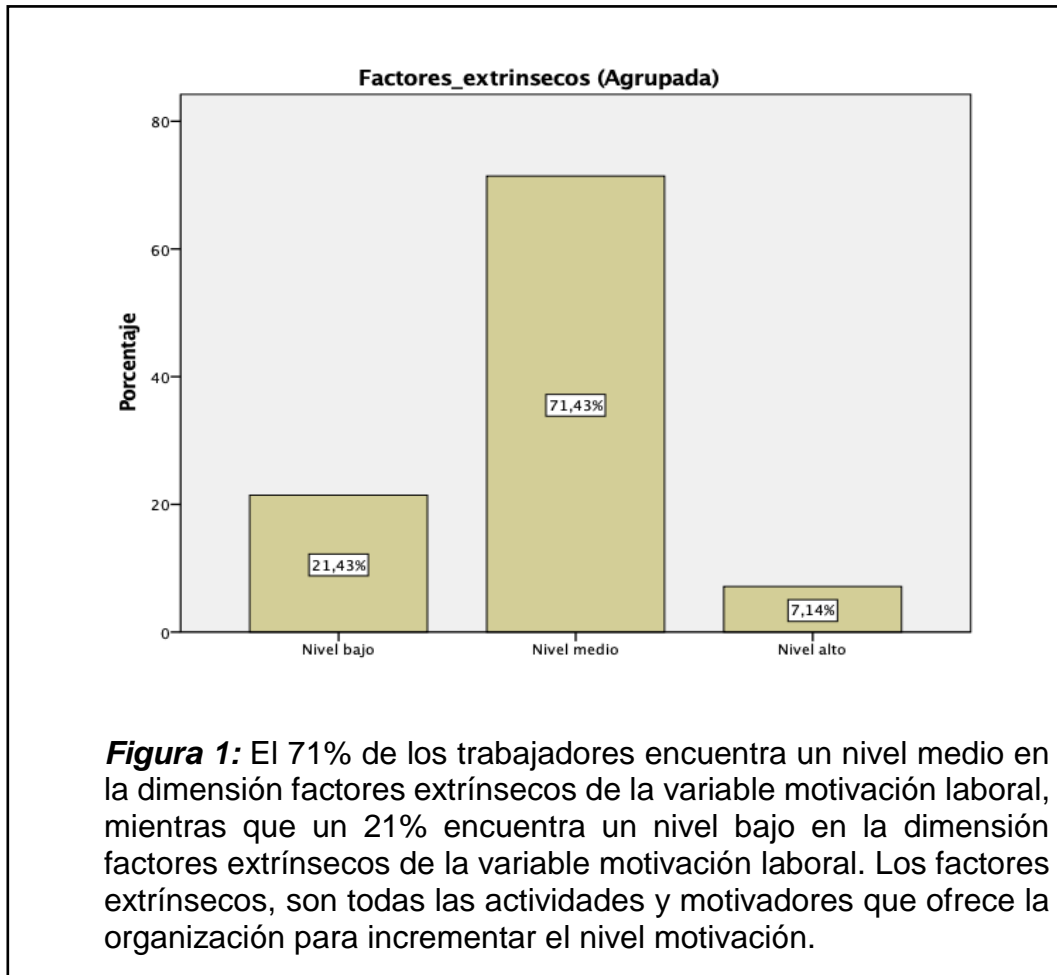


Tabla 5
Factores intrínsecos (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	4	28,6	28,6	28,6
Nivel medio	9	64,3	64,3	92,9
Nivel alto	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los datos del SPSS v.24

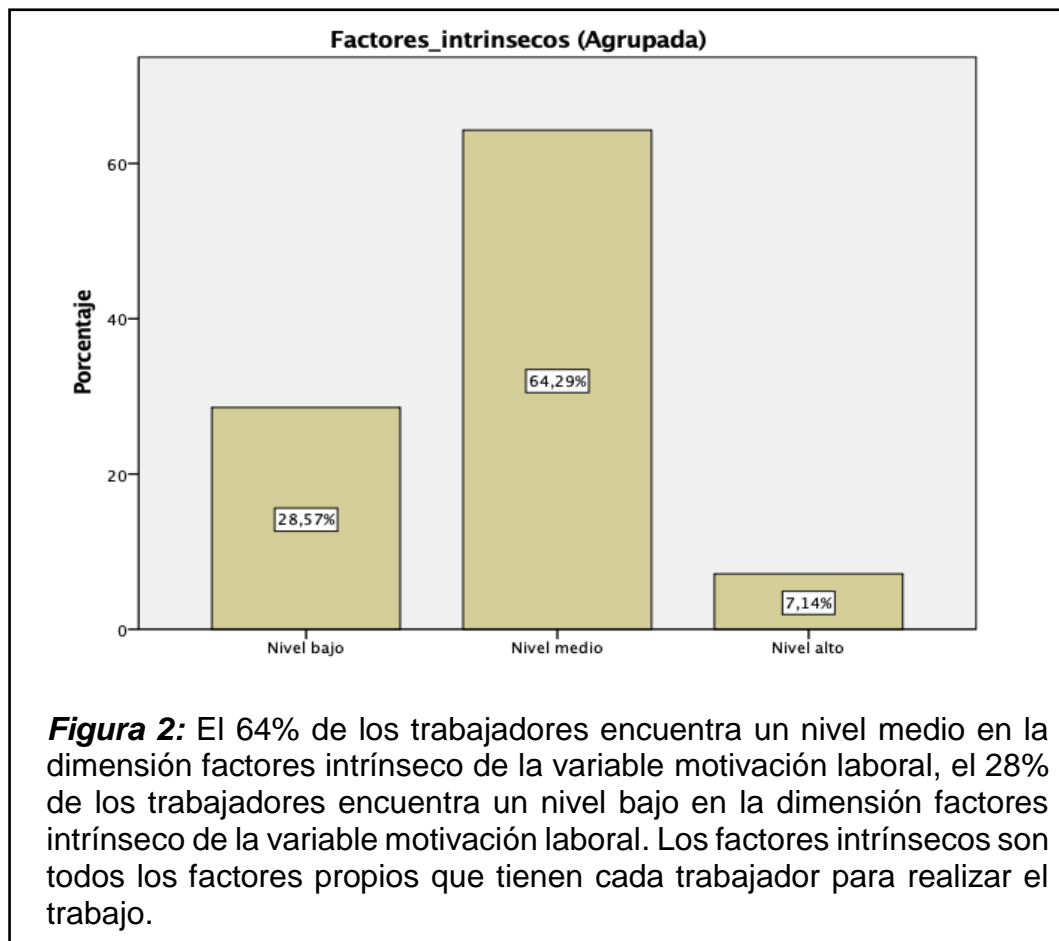


Tabla 6
Variable motivación laboral (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	3	21,4	21,4	21,4
Nivel medio	10	71,4	71,4	92,9
Nivel alto	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los datos del SPSS v.24

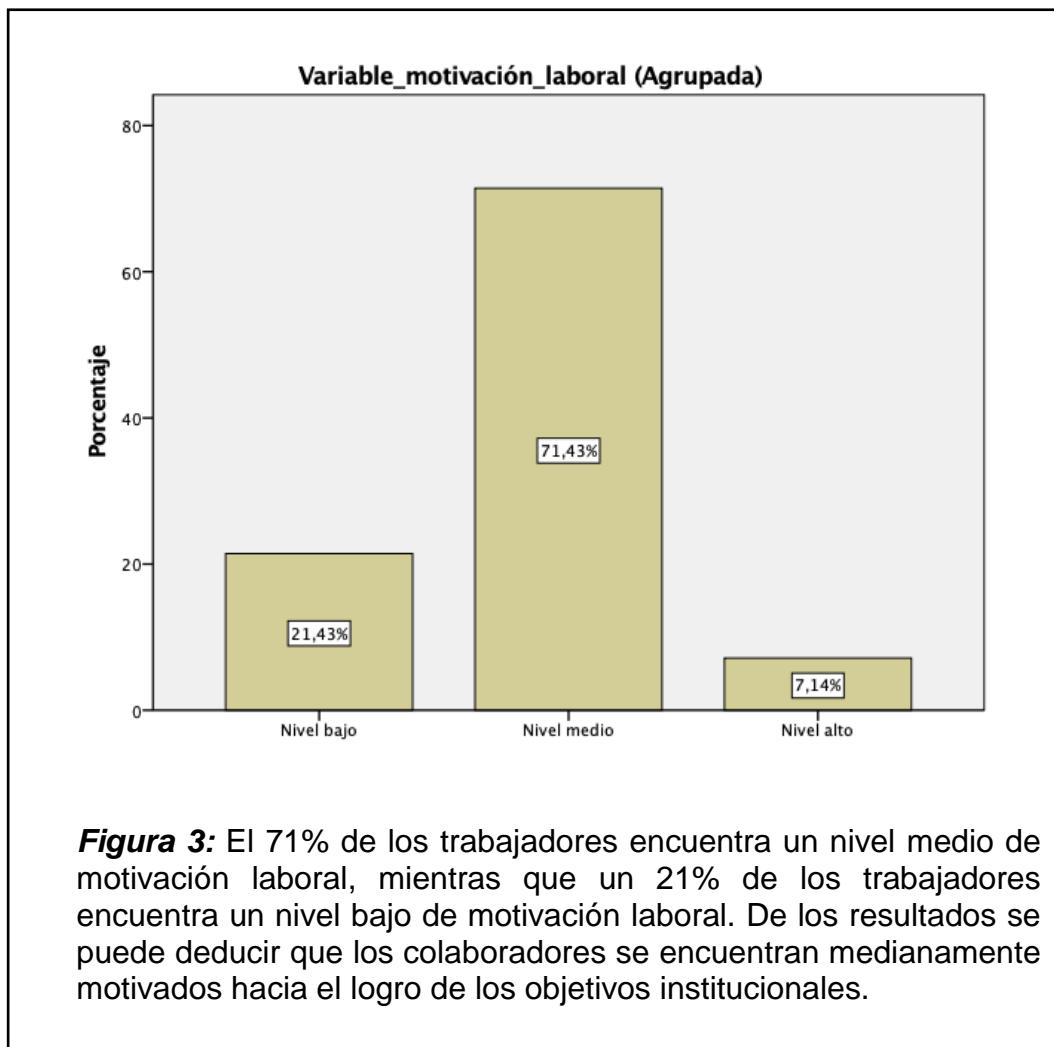


Tabla 7
Dimensión liderazgo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	6	42,9	42,9	42,9
Nivel medio	5	35,7	35,7	78,6
Nivel alto	3	21,4	21,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los datos del SPSS v.24

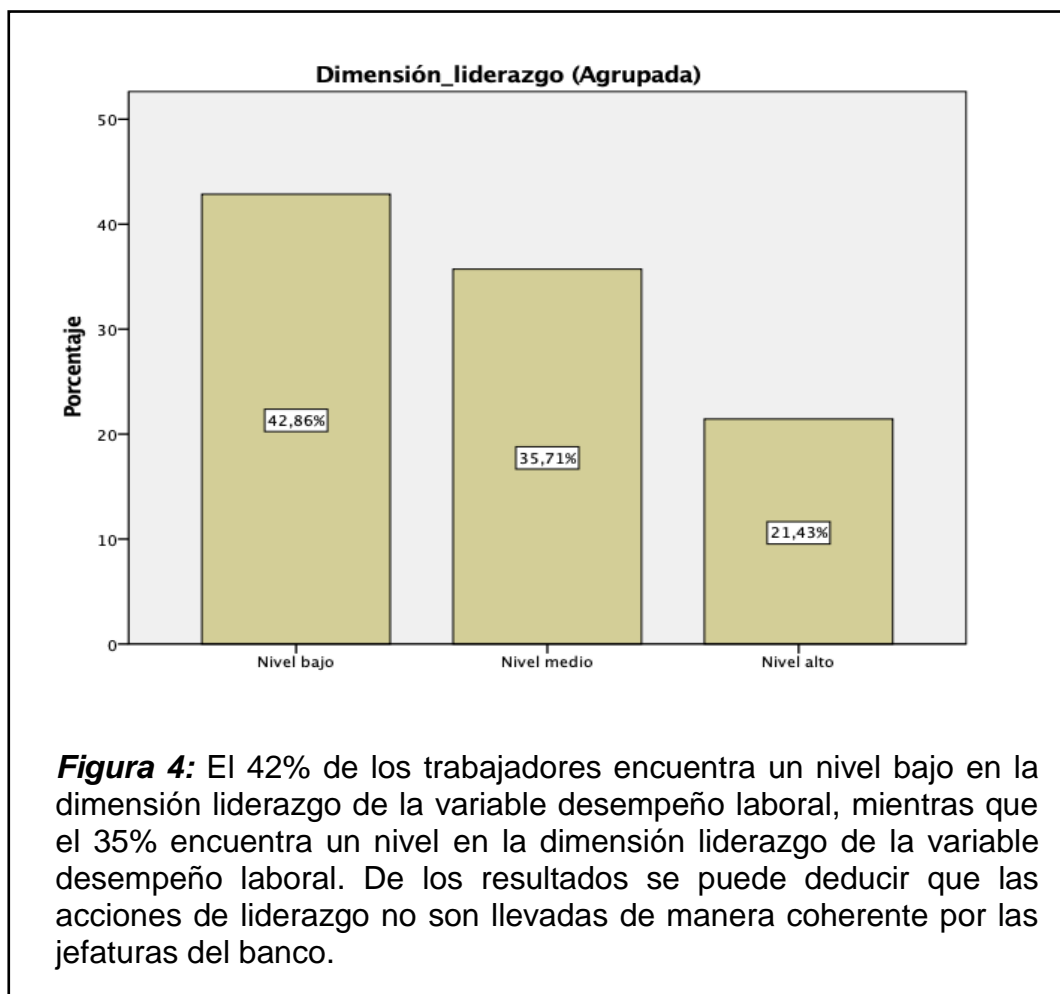


Tabla 8
Dimensión cultura organizacional (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	5	35,7	35,7	35,7
Nivel medio	9	64,3	64,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los datos del SPSS v.24

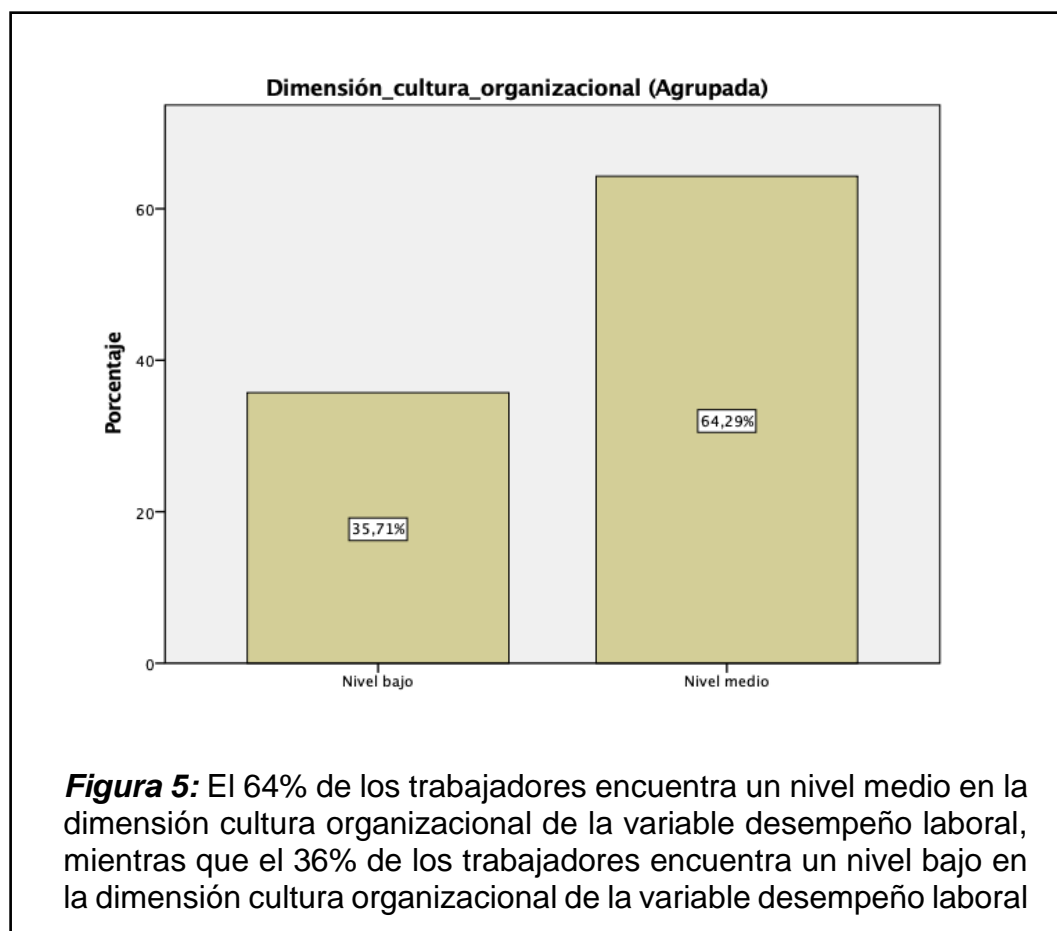


Tabla 9
Dimensión ambiente de trabajo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	3	21,4	21,4	21,4
Nivel medio	11	78,6	78,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los datos del SPSS v.24

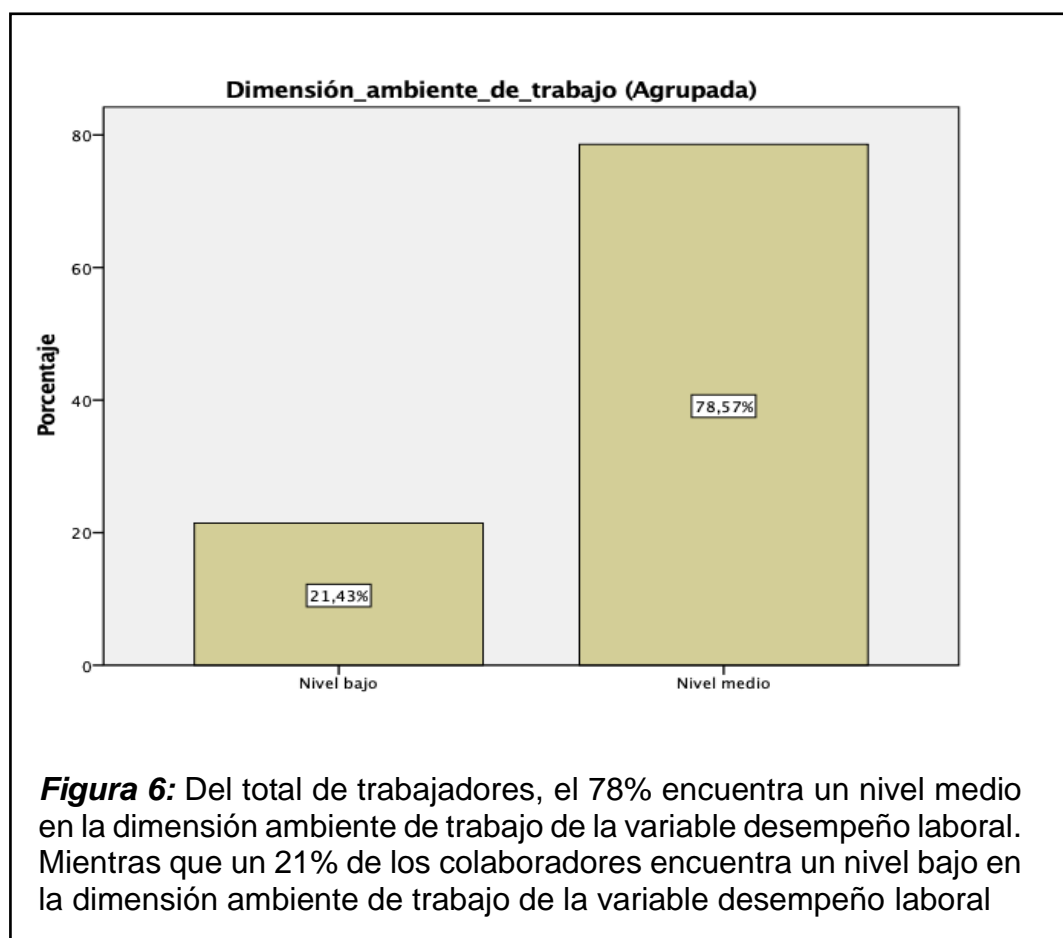
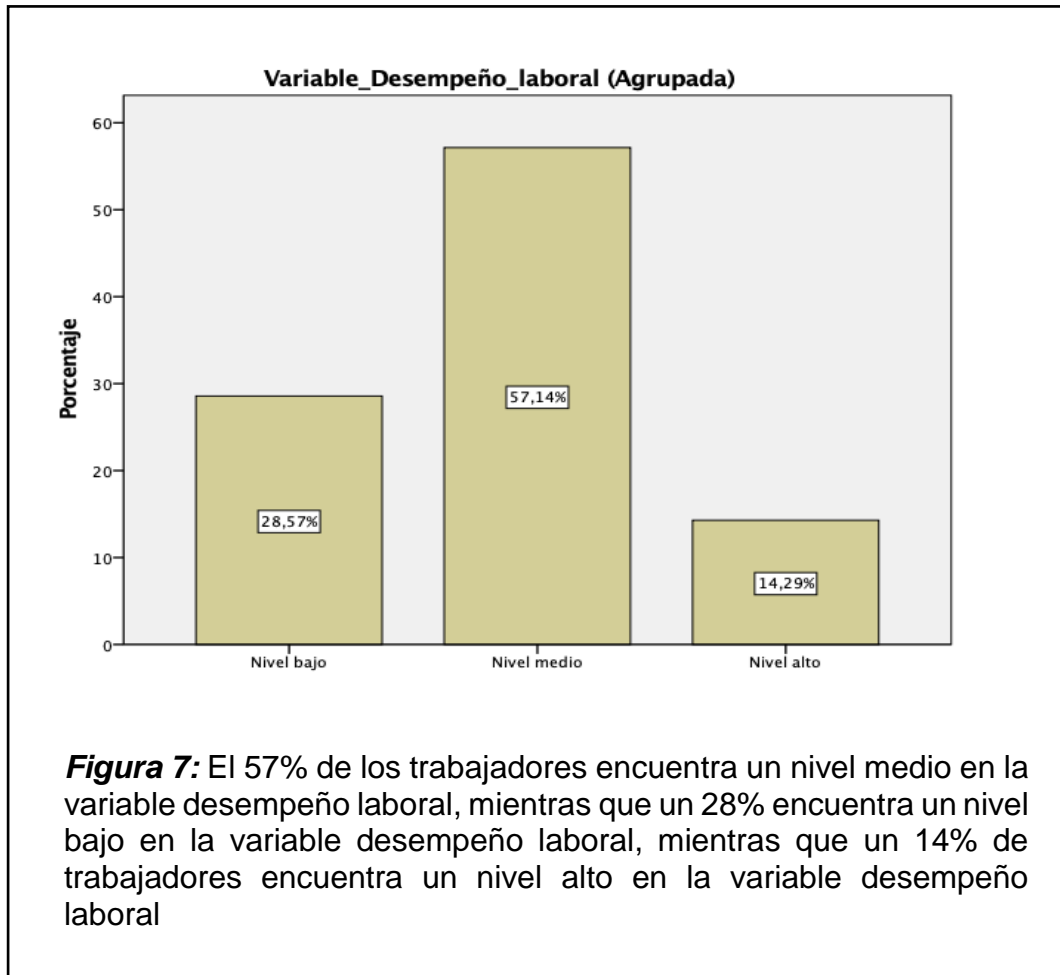


Tabla 10

Variable Desempeño laboral (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	4	28,6	28,6	28,6
Nivel medio	8	57,1	57,1	85,7
Nivel alto	2	14,3	14,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los datos del SPSS v.24



3.2. Discusión de resultados

La investigación de Castro (2019) demuestra que implementar estrategias basadas en las teorías de motivación tienen la finalidad de fortalecer el desempeño de los trabajadores, empleando diferentes sistemas de capacitación y de recompensas, con el fin de mejorar la calidad de servicios que ofrece la organización.

La investigación presentada por Amaya (2018) permite determinar que si existe una relación positiva entre la motivación y la variable desempeño laboral entre los docentes de educación de Oficina Regional Lima del Instituto Nacional Penitenciario.

El 71% de los trabajadores encuentra un nivel medio de motivación laboral, mientras que un 21% de los trabajadores encuentra un nivel bajo de motivación laboral. De los resultados se puede deducir que los colaboradores se encuentran medianamente motivados hacia el logro de los objetivos institucionales. Los autores Hellriegel y Slocum (2016) explican que la motivación implica determinar si los colaboradores se mueven a realizar los objetivos organizacionales en base a estímulos internos y en base a estímulos externos. De acuerdo Robbins y Judge (2016) la motivación tiene que ver con el grado que un individuo manifiesta ganas de querer hacer algo, demostrando eficiencia y orientación al logro.

La investigación de Abello, Pérez y Ruiz (2016) encontró que las ideas de todos los trabajadores de la organización no son muy tomadas en cuenta, esto genera un efecto negativo en el nivel de motivación, ya que establece un bajo interés por parte del colaborador hacia la empresa.

El 57% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la variable desempeño laboral, mientras que un 28% encuentra un nivel bajo en la variable desempeño laboral, mientras que un 14% de trabajadores encuentra un nivel alto en la variable desempeño laboral. Para Robbins y Judge (2016) el desempeño laboral tiene que ver con la realización de una tarea determinada, medida con respecto a los estándares preestablecidos de precisión, integridad, costo y

velocidad. El desempeño del empleado es la contribución de los empleados para el logro del objetivo de la organización.

Se espera que los empleados realicen un nivel aceptable del estándar y el seguimiento de los gerentes, y evalúen el desempeño de los empleados para lograr el objetivo declarado de una organización (Robbins y Judge, 2016)

La investigación de Rojas (2017) un problema principal que enfrenta la empresa, la cual es la insatisfacción que presenta los trabajadores debido a la carencia de beneficios ya sean en el aspecto salarial como no salarial. Concluye en que el desempeño laboral está totalmente asociado con los diferentes tipos de motivación presentes en los docentes. Así mismo se detalla la importancia que posee la productividad para aquellas personas que se encargan de dirigir a las organizaciones

La dimensión liderazgo afecta el desempeño laboral en la empresa, así se tiene que el 42% de los trabajadores encuentra un nivel bajo en la dimensión liderazgo de la variable desempeño laboral, mientras que el 35% encuentra un nivel en la dimensión liderazgo de la variable desempeño laboral. De los resultados se puede deducir que las acciones de liderazgo no son llevadas de manera coherente por las jefaturas del banco.

Para Alles (2008) el liderazgo puede definirse como la capacidad de influir en la realización grupal de la meta. Se requiere que los líderes desarrollen la visión de futuro y motiven a los miembros de la organización a querer lograr las visiones y mejorar el rendimiento

El programa de motivación laboral debe enfocarse en mejorar los factores de motivación extrínsecos, debido a que El 71% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión factores extrínsecos de la variable motivación laboral, mientras que un 21% encuentra un nivel bajo en la dimensión factores extrínsecos de la variable motivación laboral.

Chiavenato (2016) también argumenta que los empleados desmotivados probablemente gasten poco esfuerzo en sus trabajos, eviten el lugar de trabajo tanto como sea posible, salgan de la organización y produzcan trabajos de baja calidad. En el caso de que los empleados motivados; ayudan a las organizaciones a sobrevivir en lugares de trabajo que cambian rápidamente.

La investigación de Abello, Pérez y Ruiz (2016) explica que un programa de motivación debe integrar cada elemento como son: los beneficios salariales, las relaciones entre trabajadores, el crecimiento de cada uno y el desarrollo personal, profesional y la participación tomada en cuenta de cada personal beneficiará al desarrollo de un óptimo clima organizacional.

3.3. Aporte científico

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU EN LA AGENCIA DE LA CIUDAD DE ABANCAY EN EL 2020

3.3.1 Introducción

El desempeño laboral es el conjunto de características y estrategias que presenta el trabajador para el logro de los objetivos organizacionales, es el conjunto de características, habilidades, competencias y motivaciones que muestra el trabajador y las mismas que se relacionan con las características de la organización para el logro de los objetivos organizacionales. El desempeño laboral es muy importante para el logro de los objetivos organizacionales y está muy relacionado con los niveles de motivación que presentan los colaboradores (Chiavenato, 2009).

El presente programa de motivación laboral está elaborado con el fin de incrementar el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, a través de un conjunto de estrategias, que busquen e incrementen el sentimiento de motivación, través de la aplicación de actividades, es por ello que se han reconocido estrategias, las cuales buscan cumplir con las metas u objetivos establecidos. Este documento presenta diversas estrategias que puede aplicar el Banco de Crédito para encontrar un mejor desempeño laboral de los trabajadores.

El programa de motivación laboral debe enfocarse en mejorar los factores de motivación extrínsecos, debido a que El 71% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión factores extrínsecos de la variable motivación laboral, mientras que un 21% encuentra un nivel bajo en la dimensión factores extrínsecos de la variable motivación laboral.

La investigación de Abello, Pérez y Ruiz (2016) explica que un programa de motivación debe integrar cada elemento como son: los beneficios salariales, las relaciones entre trabajadores, el crecimiento de cada uno y el desarrollo personal, profesional y la participación tomada en cuenta de cada personal beneficiará al desarrollo de un óptimo clima organizacional.

Objetivo específico 1:

Establecer capacitaciones con frecuencias de cada 3 meses con el fin de otorgar conocimientos y competencias sobre como atender a los clientes

Actividades

- Buscar una consultora con prestigio y que se especialice en el ámbito de habilidades blandas.
- Aplicar pruebas diagnosticas con el fin de conocer el grado de habilidades blandas de los colaboradores.
- Seleccionar los equipos que hayan obtenido puntajes mas bajos en la prueba diagnóstica.
- Aplicar el taller forma progresiva.
- Activar actividades de retroalimentación.

Programa de capacitación

El programa se establece para un plazo de 6 meses, con el fin de obtener un resultado adecuado.

Taller Calidad de Servicio

El taller se basa en aspectos prácticos, con el fin que los colaboradores construyan sus propias estrategias de calidad de servicio, con base en los diferentes casos de atención y posibles tipos de clientes que tiene el banco.

Objetivo

Mejorar las habilidades blandas que se otorgan en el momento de la inducción de los colaboradores.

Metodología

Clases en grupo, con la dirección de un coach capacitador en temas de habilidades blandas, con el fin de construir la competencia de calidad de servicio y orientación al cliente externo.

Tabla 11*Temario*

SESIONES	TEMAS	Nº DE HORAS
Taller 1	El valor del servicio	
Logro: Sensibilizar sobre la importancia del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Acercamiento al servicio• Servicio actual• Fidelización con el servicio• Satisfacción Vs Atención	24 horas
Taller 2	Efectividad del servicio	
Logro: Conocer los procesos de atención que enfrenta un cliente	<ul style="list-style-type: none">• El cliente• El cliente en la atención• Tipos de comunicación• Evaluaciones pos servicio	24 horas

Tabla 12*Presupuesto de la propuesta*

Descripción	Cantid.	Precio unitario	Importe
Taller 1	24 horas	S/. 100	S/. 2400
Taller 2	24 horas	S/. 100	S/. 2400
Total			S/. 4800

Tabla 13

Actividades del programa de capacitación

Actividad	Entidad	Lugar	N° de trabs.	Duración	Costo Total S/.	2021												
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Administrativos																		
Programación Neurolingüística	Cámara de Comercio	Abancay	10	150 h	S/. 12,000.00													
Comunicación efectiva	Cámara de Comercio	Abancay	10	240 h	S/. 3,000.00													
Curso habilidades interpersonales	Cámara de Comercio	Abancay	20	24 h	S/. 4,400.00													
Curso de solución de conflictos y Ética para la Gestión de cambio	Cámara de Comercio	Abancay	4	32 h	S/. 4,900.00													
Liderazgo	Cámara de Comercio	Abancay	44	60 h	S/. 4,800.00													
					S/. 29,100.00													

Objetivo Específico 2:

Establecer un programa de sueldos flexibles y comisiones por vender el mix de productos que vende el banco

Justificación:

Dentro de los portafolios que tiene el banco, se ofrece un mix de productos, que van desde las tarjetas de créditos, créditos personales, créditos vehiculares, seguros, cts. El banco no puede sobrevivir si solo los esfuerzos de las personas se orientan a la venta de un solo producto, es necesario promover la venta del mix, a través de la otorgación de comisiones

Meta

- Implementar un bono trimestral por cumplimiento de metas individuales
- Implementar un bono trimestral por cumplimiento de metas por oficinas

Recursos

Presupuestos propios de la entidad

Actividad

Establecer parámetros de producción:

- a) Cumplimiento de meta sobre el 120% de la cuota de pizarra
- b) Cumplimiento del mix de productos de la oficina
- c) Cumplimiento de los estándares de cualitas

Tabla 40

Unidades de producción y sueldo

Tiempo (Meses)	Tipo de bono	Recursos monetarios (S/.)
3	Individual	1,500.00
3	Oficina	15,000.00

Fuente: *Elaboración propia*

Objetivo Específico 3:

Elaborar un sistema de bonos en base al cumplimiento de la meta de seguros de desgravamen de las tarjetas de crédito personales.

Justificación:

De acuerdo a las teorías, los colaboradores pueden desarrollar mejor las tareas encomendadas, cuando perciben que la organización reconoce su esfuerzo a través de cualquier estímulo. En este caso el estímulo se orienta a premiar los niveles de productividad

Meta

Otorgar bonos al final de año.

Recursos

Financieros propios del banco

Actividad

Establecer niveles de productividad

Tabla 27

Niveles de productividad

Tiempo	NIVELES	Atenciones	BONO (S/.)
1 año	120%	15,000	1,200.00
1 año	110%	8,000	1,100.00
1 año	100%	7,000	1,000.00

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que los bonos serán otorgados de acuerdo con los niveles de atenciones y ventas del mix productos que el trabajador alcance al finalizar el año siendo beneficiados consecuentemente.

Análisis Costo Beneficio de la propuesta

El costo beneficios certifica que si las acciones que se emprenden para realizar una propuesta son viables en función de los recursos destinados para la misma.

Formula del costo beneficio

$$RCB = \frac{\sum \text{Beneficios}}{\sum \text{Costos}}$$

$$\text{Beneficios económicos} = \sum \text{Volumen de producción} \times \text{costo de mano de obra}$$

Cálculo del Costo Beneficio de la propuesta

$$RCB = \frac{S/.120,000.00}{S/.29,100.00} = S/.4.12$$

Según el análisis Costo Beneficio por cada nuevo sol invertido en las actividades de la propuesta, la empresa obtiene cuatro soles con doce céntimos.

Presupuesto total

Objetivos	Actividades	Responsable	Origen de fondos	Presupuesto
	Buscar una consultora con prestigio y que se especialice en el ámbito de habilidades blandas.		Presupuesto de la gerencia del Banco de crédito del Perú	
Establecer capacitaciones con frecuencias de cada 3 meses con el fin de otorgar conocimientos y competencias sobre como atender a los clientes	Aplicar pruebas diagnosticas con el fin de conocer el grado de habilidades blandas de los colaboradores.			
	Seleccionar los equipos que hayan obtenido puntajes mas bajos en la prueba diagnóstica.			
	Aplicar el taller forma progresiva.			
	Activar actividades de retroalimentación.	Jefe de recursos humanos	Presupuesto general de la organización	S/29,100.00
Establecer un programa de sueldos flexibles y comisiones por vender el mix de productos que vende el banco	Establecer parámetros de producción	Jefe de recursos humanos		S/0.00

Elaborar un sistema de bonos en base al cumplimiento de la meta de seguros de desgravamen de las tarjetas de crédito personales.	Establecer los niveles de bonos	recursos humanos	S/0.00
		Total	S/29,100.00

Descripción

El presupuesto de la presente investigación es de S/29,100.00 el cual será solventado por la entidad financiera del Banco de crédito del Peru.

IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Diferentes investigaciones demuestran que implementar estrategias basadas en las teorías de motivación tienen la finalidad de fortalecer el desempeño de los trabajadores, empleando diferentes sistemas de capacitación y de recompensas, con el fin de mejorar la calidad de servicios que ofrece la organización.

El 71% de los trabajadores encuentra un nivel medio de motivación laboral, mientras que un 21% de los trabajadores encuentra un nivel bajo de motivación laboral. De los resultados se verifica que el 71,4% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión factores extrínsecos y un 64,3% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión factores intrínsecos.

El 57% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la variable desempeño laboral, se muestra que un factor que no permite incrementar el desempeño laboral es el estilo de liderazgo que presentan las jefaturas inmediatas dentro de la organización.

El programa de motivación laboral debe enfocarse en mejorar los factores de motivación extrínsecos, debido a que el 71% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión factores extrínsecos de la variable motivación laboral. El programa debe basarse en ofrecer bonos por productividad y ofrecer programas de capacitaciones en habilidades blandas y liderazgo a los colaboradores de la organización.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que la gerencia de recursos humanos de la organización aplique un programa de motivación laboral, orientado a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

La gerencia de recursos humanos debe orientarse a proponer actividades que permitan a los colaboradores generar un mejor nivel de motivación intrínseca, entre estas actividades se debe empoderar a los colaboradores, y se les debe permitir participar en proyectos y actividades que les permitan crecer organizacionalmente.

El desempeño laboral de los colaboradores se encuentra afectado por el apoyo que brinda las jefaturas inmediatas en las soluciones de problemas diarios. Se recomienda que las jefaturas tengan un liderazgo de mayor implicancia orientado a mejorar el soporte y apoyo que se brindan a los colaboradores.

La gerencia de recursos humanos debe implementar un programa de motivación laboral, que se oriente a mejorar las recompensas variables de los colaboradores y también debe preocuparse en implementar un programa de capacitación orientado a mejorar el liderazgo de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Abello, H, Pérez, H. y Ruiz, D. (2016). *La motivación del personal que labora en la Dirección General de Asuntos Estudiantiles de una universidad pública, en el último trimestre del año 2015 en aras de aportar recomendaciones que mejoren el clima organizacional*. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4278/abelloperezruiz.pdf?sequence=1>
- Amaya, F. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los profesionales de educación de la Oficina Regional Lima del Instituto Nacional Penitenciario, Lima 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15873/Amaya_RFN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barturen, J. y Salazar, R. (2019). *Influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local, UGEL Lambayeque*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú – Lambayeque. Recuperado:
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5941/BC-4270%20BARTUREN%20VILLALOBOS-SALAZAR%20CALDERON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bisquerra, R. (2016). *Educación emocional y bienestar*. (5° Edición). España: Editorial Woltes Kluwer.
- Carro, R. y Gonzales, D. (2016). *Productividad y Competitividad*.
- Castro, K. (2019). *Estrategias de motivación para fortalecer el desempeño laboral en EMTURISA S.A., Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. Recuperado:
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5111/1/UPSE-TAE-2019-0091.pdf>
- García, Y. y Gómez, C. (2019). *Factores motivacionales de Herzberg influyentes en el desempeño laboral del área de ventas de Promart Jaén – 2019*. Universidad Señor de Sipán. Perú – Lambayeque. Recuperado:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6270/Garc%C3%ADa%20Tinoco%20%26%20Gomez%20Hernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos*. (14° Edición). Mexico: McGraw Hill Interamericana S.A
- Cid, O. (2016). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. España. El Pais. 5ta edición

- Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Galindo, M. y Rios, V. (2015). *Productividad. Harvard*. México. Recuperado de: http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Gómez, S. y Samillán, M. (2018). *La motivación y su influencia en el clima organizacional en los trabajadores de las salas civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque – 2018*. Universidad Señor de Sipán. Perú – Lambayeque. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5504/G%C3%B3mez%20Purizaca%20%26%20Samillan%20Ruiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). *Comportamiento organizacional*. decima edición. Thompson. España
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Manosalvas, C. Manosalvas, L. y Quintero, J. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. *Administer*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
- Morelos, J. y Nuñez, M. (2017). *Productividad de las empresas de la zona extractiva minera energetica y su incidencia en el desempeño financiero en Colombia*. (Artículo científico). Recuperado de: https://ac.els-cdn.com/S0123592317300736/1-s2.0-S0123592317300736-main.pdf?_tid=8dca7c22-817f-4d6f-96d3-cf332037810f&acdnat=1524070056_670f2e31c6632735f0732391bf850e50
- Muñoz, M. (2017). *Comunicación y Productividad en pequeñas y medianas empresas de un cluster textil en Colombia*. (Artículo científico). Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000200011
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Linares, M. (2019). *Factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018*. Universidad Señor de Sipán. Perú – Pimentel. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5905>
- Loayza, N. (2016). *La Productividad como clave del crecimiento y el desarrollo: en el Perú y el mundo*. (Artículo científico). Recuperado de: <http://perueconomics.org/wp-content/uploads/2014/01/WP-69.pdf>

- Perú 21 (10 de Setiembre del 2015). *Productividad es precio*. Recuperado de: <https://peru21.pe/opinion/productividad-precio-184582>
- Reátegui, L. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto - Perú. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, L. (2017). *Diseño y aplicación de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa Supermercados El Súper S.A.C. Pimentel. Año 2017*. Universidad Señor de Sipán. Perú – Lambayeque. Recuperado: <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4604/Rivera%20Gonz%C3%A1les.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. y Judge, G. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Decimo quinta edición. Pearson. Mexico.
- Rojas, Y. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de educación superior. Universidad de Carabobo*. Venezuela. Recuperado: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4337/3/yrojas.pdf>
- Rosas, Y. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa CASDEL HNOS S.A*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7208/ROSAS_GY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, R. (2017). *Análisis del clima organizacional de la empresa de comercialización "RUBÍ", de la ciudad de esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. Recuperado: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/993/1/SOTO%20ALC%20C3%8DVAR%20ROMMEL%20PATRICIO.pdf>
- Tello, M. (2017). *Innovación y productividad en las empresas de servicio y manufactureras: El Caso del Perú*. (Artículo científico). Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41148/REV121_Tello.pdf
- Tomalá, M. (2019). *Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. Recuperado: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5129/1/UPSE-TAE-2019-0102.pdf>
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1

Vivas, J. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la División de Fiscalización de personas naturales de la Intendencia Lima SUNAT, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Moquegua - Perú. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23546/Vivas_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zanabria, S. (2018). *Factores de la motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Antonio de Moquegua, año 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27192?show=full>

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua. Recuperado: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario para medir la variable independiente

Estimado colaborador:

Lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación, y responda de acuerdo con su criterio y percepción. La información que usted brinde se mantendrá en absoluta reserva.

Muy de acuerdo (MA)

De acuerdo (A)

Indiferente (I)

En desacuerdo (D)

Muy en desacuerdo (MD)

	MA	A	I	D	MD
El sueldo que proporciona el banco me permite satisfacer mis necesidades					
El sueldo que proporciona el banco es adecuado para el trabajo que realizo					
El banco me proporciona los instrumentos de seguridad (mascarillas, guantes) para atender al público					
El banco se preocupa por cuidar mi salud y no exponerme a infectarme del covid-19					
En el banco existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos					
En el banco se premia el trabajo bien hecho y cumplimiento de cuotas.					
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales					
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador					
Las tareas que desarrollo dentro del banco satisfacen mis intereses profesionales					
Las tareas que desarrollo dentro del banco me motivan a ser un mejor profesional					
El banco promueve el desarrollo intervención de los colaboradores en nuevos proyectos					
El banco me anima a tomar mayores responsabilidades					
Siempre me preocupo por tomar cursos que me hagan crecer profesionalmente					
Las funciones que desarrollo dentro de mi puesto de trabajo me permiten crecer profesionalmente					

El trabajo que desarrollo dentro del banco fomenta mi progreso personal y el de mi familia					
--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Cuestionario para medir la variable dependiente

Estimado colaborador:

Lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación, y responda de acuerdo con su criterio y percepción. La información que usted brinde se mantendrá en absoluta reserva.

- Muy de acuerdo (MA)
De acuerdo (A)
Indiferente (I)
En desacuerdo (D)
Muy en desacuerdo (MD)

	MA	A	I	D	MD
Mi jefe inmediato, influye en mi y me motiva a cumplir con los objetivos organizacionales					
Las decisiones en el banco implican la participación de los colaboradores					
Las decisiones en el banco son tomadas por una sola autoridad					
Las decisiones en el banco son consultas y consensuadas con el personal					
El banco se caracteriza por promover un valor de servicio y orientación al cliente					
El banco se caracteriza por orientarse a verificar el cumplimiento de los objetivos comerciales					
El banco se orienta a obtener la más grande participación de mercado					
El banco se preocupa por mejorar el desempeño laboral de los colaboradores					
El banco me proporciona los artículos mobiliarios para cumplir con los objetivos comerciales					
Las instalaciones y oficinas presentan condiciones adecuadas para desarrollar un trabajo de calidad					
El banco me proporciona las herramientas tecnológicas para desarrollar un trabajo de calidad.					

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESION	LIC. EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MAESTRO EN TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 ANOS
	CARGO	DOCENTE INVESTIGADOR
<u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u>		
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU EN LA AGENCIA DE LA CIUDAD DE ABANCAY EN EL 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Ramírez Huamanñahui Lizbeth Erika	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> Medir la motivación laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020. Identificar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020. Elaborar la propuesta del programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.	
	El instrumento consta de 34 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
El sueldo que proporciona el banco me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
El sueldo que proporciona el banco es adecuado para el trabajo que realizo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco me proporciona los instrumentos de seguridad (mascarillas, guantes) para atender al público	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco se preocupa por cuidar mi salud y no exponerme a infectarme del covid-19	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En el banco existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	TA (X) TD() SUGERENCIAS :
En el banco se premia el trabajo bien hecho y cumplimiento de cuotas.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las tareas que desarrollo dentro del banco satisfacen mis intereses profesionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Las tareas que desarrollo dentro del banco me motivan a ser un mejor profesional	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco promueve el desarrollo intervención de los colaboradores en nuevos proyectos	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco me anima a tomar mayores responsabilidades	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Siempre me preocupo por tomar cursos que me hagan crecer profesionalmente	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Las funciones que desarrollo dentro de mi puesto de trabajo me permiten crecer profesionalmente	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El trabajo que desarrollo dentro del banco fomenta mi progreso personal y el de mi familia	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Mi jefe inmediato, influye en mi y me motiva a cumplir con los objetivos organizacionales	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Las decisiones en el banco implican la participación de los colaboradores	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Las decisiones en el banco son tomadas por una sola autoridad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Las decisiones en el banco son consultas y consensuadas con el personal	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

El banco se caracteriza por promover un valor de servicio y orientación al cliente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco se caracteriza por orientarse a verificar el cumplimiento de los objetivos comerciales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco se orienta a obtener la más grande participación de mercado	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco se preocupa por mejorar el desempeño laboral de los colaboradores	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco me proporciona los artículos mobiliarios para cumplir con los objetivos comerciales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las instalaciones y oficinas presentan condiciones adecuadas para desarrollar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco me proporciona las herramientas tecnológicas para desarrollar un trabajo de calidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 26 Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

[Handwritten signature]

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	CARLA ANASTACIO VALLEJOS
PROFESION	LIC. EN ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	MAESTRO EN MARKETING
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 ANOS
CARGO	DOCENTE
<u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u>	
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU EN LA AGENCIA DE LA CIUDAD DE ABANCAY EN EL 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES	Ramírez Huamanñahui Lizbeth Erika
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.
	<u>ESPECIFICIOS:</u> Medir la motivación laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020. Identificar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020. Elaborar la propuesta del programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.
	El instrumento consta de 34 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
El sueldo que proporciona el banco me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El sueldo que proporciona el banco es adecuado para el trabajo que realizo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco me proporciona los instrumentos de seguridad (mascarillas, guantes) para atender al público	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco se preocupa por cuidar mi salud y no exponerme a infectarme del covid-19	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En el banco existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	TA (X) TD() SUGERENCIAS :
En el banco se premia el trabajo bien hecho y cumplimiento de cuotas.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las tareas que desarrollo dentro del banco satisfacen mis intereses profesionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Las tareas que desarrollo dentro del banco me motivan a ser un mejor profesional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco promueve el desarrollo intervención de los colaboradores en nuevos proyectos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco me anima a tomar mayores responsabilidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Siempre me preocupo por tomar cursos que me hagan crecer profesionalmente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las funciones que desarrollo dentro de mi puesto de trabajo me permiten crecer profesionalmente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El trabajo que desarrollo dentro del banco fomenta mi progreso personal y el de mi familia	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Mi jefe inmediato, influye en mi y me motiva a cumplir con los objetivos organizacionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las decisiones en el banco implican la participación de los colaboradores	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las decisiones en el banco son tomadas por una sola autoridad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las decisiones en el banco son consultas y consensuadas con el personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

El banco se caracteriza por promover un valor de servicio y orientación al cliente	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco se caracteriza por orientarse a verificar el cumplimiento de los objetivos comerciales	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco se orienta a obtener la más grande participación de mercado	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco se preocupa por mejorar el desempeño laboral de los colaboradores	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco me proporciona los artículos mobiliarios para cumplir con los objetivos comerciales	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Las instalaciones y oficinas presentan condiciones adecuadas para desarrollar un trabajo de calidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco me proporciona las herramientas tecnológicas para desarrollar un trabajo de calidad.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 26 Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	


 Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
 DNI N° 43637619

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS


NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESION	LIC. EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13 ANOS
	CARGO	SUB GERENTE
<u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u>		
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU EN LA AGENCIA DE LA CIUDAD DE ABANCAY EN EL 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Ramírez Huamanñahui Lizbeth Erika	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> Medir la motivación laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020. Identificar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020. Elaborar la propuesta del programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.	
	El instrumento consta de 34 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
El sueldo que proporciona el banco me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
El sueldo que proporciona el banco es adecuado para el trabajo que realizo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco me proporciona los instrumentos de seguridad (mascarillas, guantes) para atender al público	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco se preocupa por cuidar mi salud y no exponerme a infectarme del covid-19	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
En el banco existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	TA (X) TD () SUGERENCIAS :
En el banco se premia el trabajo bien hecho y cumplimiento de cuotas.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Las tareas que desarrollo dentro del banco satisfacen mis intereses profesionales	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

Las tareas que desarrollo dentro del banco me motivan a ser un mejor profesional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco promueve el desarrollo intervención de los colaboradores en nuevos proyectos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El banco me anima a tomar mayores responsabilidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Siempre me preocupo por tomar cursos que me hagan crecer profesionalmente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las funciones que desarrollo dentro de mi puesto de trabajo me permiten crecer profesionalmente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El trabajo que desarrollo dentro del banco fomenta mi progreso personal y el de mi familia	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Mi jefe inmediato, influye en mi y me motiva a cumplir con los objetivos organizacionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las decisiones en el banco implican la participación de los colaboradores	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las decisiones en el banco son tomadas por una sola autoridad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las decisiones en el banco son consultas y consensuadas con el personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

El banco se caracteriza por promover un valor de servicio y orientación al cliente	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco se caracteriza por orientarse a verificar el cumplimiento de los objetivos comerciales	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco se orienta a obtener la más grande participación de mercado	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco se preocupa por mejorar el desempeño laboral de los colaboradores	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco me proporciona los artículos mobiliarios para cumplir con los objetivos comerciales	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Las instalaciones y oficinas presentan condiciones adecuadas para desarrollar un trabajo de calidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El banco me proporciona las herramientas tecnológicas para desarrollar un trabajo de calidad.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 26 Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



RAFAEL TZOQUIERDO E.
 Firmante del informe experto

Anexo 3: carta de la empresa donde se realizo la investigación

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - USS		
	GUÍA	Código:	F-PC-USS
	DE PRODUCTOS ACREDITABLES DE LAS ASIGNATURAS DE INVESTIGACIÓN	Versión:	00
		Hoja:	53 de 52

MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Ciudad, Abancay 15 de abril
del 2020

Quien suscribe:

Sr.

Representante Legal – BANCO DE CREDITO DEL PERU

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencia Abancay, 2020

Por el presente, el que suscribe la señorita, Victoria Pilar Albarracín Guillen representante legal de la empresa: BANCO DE CREDITO DEL PERU, AUTORIZO ala alumna:

Lizbeth Erika Ramírez Huamanñahui, identificado con DNI N° 45737449, estudiante dela Escuela Profesional de administración de empresas, y autor del trabajo de investigación denominado: Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencia Abancay, 2020, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencia Abancay, 2020, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

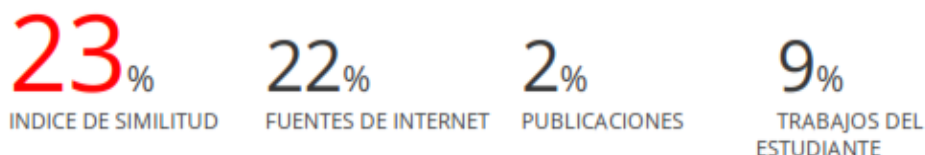
Atentamente.


Victoria Pilar Albarracín G.
Gerente de Agencia
DNI 40527520 / MAT 119662
Nombre y Apellidos: DNI/MAT
Cargo de la empresa:

Anexo 4: reporte turnitin

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BCP AGENCIA ABANCAY, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Anexo 5: 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°0760-FACEM-USS-2020 presentado por el/la Bachiller, Lizbeth Erika Ramírez Huamanñahui, con su tesis Titulada PROGRAMA DE MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BCP AGENCIA ABANCAY,2020

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

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, 06 de julio de 2021

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 6: matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica/instrumento
¿De qué manera un programa de motivación permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020?	General Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.	El programa de motivación si permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.	Motivación laboral	Factores extrínsecos	Salario	Encuesta
	Seguridad					
	Reconocimiento					
	Factores Intrínsecos			Estilo de supervisión	Cuestionario	
	Específicos Medir la motivación laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.				Logro	
					Responsabilidad	
					Crecimiento	

Identificar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.
 Elaborar un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la agencia de la ciudad de Abancay en el 2020.

**Desempeño
laboral**

		Progreso	
		Líder	
		Participativo	
	Liderazgo	Autocrático	
		Democrático	Encuesta
		Valores	Cuestionario
	Cultura organizacional	Creencias	
	Ambiente de trabajo	Mobiliario	
		Instalaciones de trabajo	
		Recursos tecnológicos	

Anexo 7: resolución del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0760-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, 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 X ciclo de la Escuela Profesional de Administración del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Carmela Elvira Torres Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Arpélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe



12.	- IDROGO COLUNCHE MARELLY DALESKA	ESTRATEGIAS PROMOCIONALES PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA TUBOSISTEMAS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- RIVERA PITA OSCAR MIGUEL	EL FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DE LA LIQUIDEZ DE LAS MYPES COMERCIALIZADORAS EN LA CIUDAD DE CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- RAMÍREZ HUAMANÑAHUI LIZBETH ERIKA	PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BCP AGENCIA ABANCAY, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- MANAY TEZEN CRIST ESPERANZA JUDITH - PAREDES DÁVILA YNGRID ELIZABETH	GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD S.A.C.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- DÁVILA FERNÁNDEZ VERÓNICA CECILIA - ZARATE ENRIQUEZ MARÍA DE LOS ÁNGELES	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES- POLLERIA TAVANI CHICKEN CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- TUÑOQUE LOZANO GUSTAVO ALONSO	ESTRATEGIAS DE INNOVACIÓN PARA INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA ALMA PERU S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- TINEO ZULUETA WHITMAN FERDINAND - FARROÑAN MONTALVO ANY URSULA	PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE CAMPOS S.R.L.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- BOHÓRQUEZ ZELADA JESSICA SOCORRO	MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA MINERA GOLD FIELDS LA CIMA – CAJAMARCA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- RUIZ PEJERREY LUIS ENRIQUE - SANTISTEBAN VARGAS, LISSETH ROCIO	EL PROCESO DE ENGAGEMENT Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS- MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- MACALUPU VILLEGAS JOSE NATIVIDAD	PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- DE LA CRUZ DE LA CRUZ CESAR JULINHO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN, LAMBAYEQUE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- CALDERÓN ZULOETA MARCOS	INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROMOTORES DE SERVICIO DE SCOTIABANK CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 8: fotos de aplicación de las encuestas

Levantamiento de información



Figura 8: Aplicación del instrumento

Levantamiento de información



Figura 9: Aplicación del instrumento

Levantamiento de información

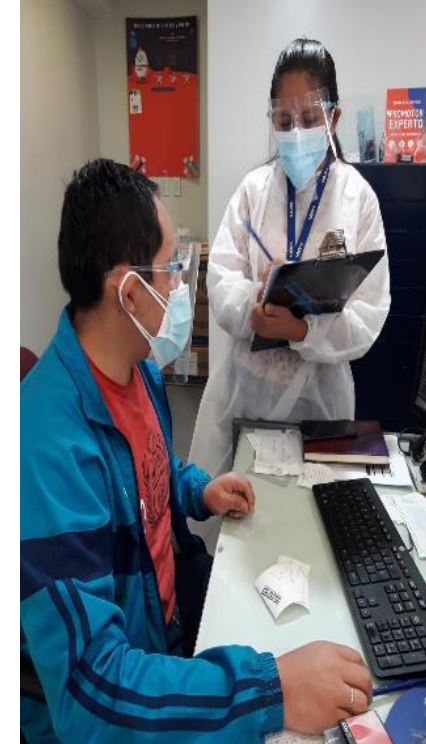


Figura 10: Aplicación del instrumento

Anexo 9: T1



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (E5)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 28 de Abril del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Lizbeth Erika Ramírez Huamanñahui con DNI 45737449

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
Programa de Motivación para mejorar el desempeño
laboral de los Trabajadores del BCP Agencia Abancay,
2020

presentado y aprobado en el año 2022 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 Nº 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
RamírezHuamanñahui Lizbeth Erika	45737449	