



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. AGENCIA
SAN IGNACIO, 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autoras:

**Granda Calle Zarela Flor
Melendres Alverca Dexi**

Asesor:

Mg. Alvarado Castillo Wilder Ángel

Línea de Investigación:

Gestión del Talento Humano

**Pimentel – Perú
2017**

Resumen

La motivación es de suma importancia para la empresa ya que a través del cual podemos medir el desempeño de cada trabajador dentro de una organización es por ello que en el presente estudio de investigación titulado “Motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio 2017” ha tenido como objetivo encontrar la correlación de influencia entre motivación y desempeño laboral.

Por otra parte en este trabajo se aplicó un tipo de estudio descriptivo correlacional no experimental; donde se aplicó una encuesta de 20 preguntas dirigida a todos los colaboradores de la institución financiera en estudio, logrando encontrar un resultado no tan eficiente en la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

La presente investigación es auténticamente informativa es por ello que desarrolló un enfoque cuantitativo de tipo correlacional analizando la correlación del Chi - cuadrado mostrando un indicador regular de 2% de significancia y suficiente evidencia estadística. Asimismo este resultado fue de regular eficiencia y productividad que muestran los trabajadores en el desempeño de sus actividades. Esta tesina permite resaltar que la motivación es muy provechosa si se desea tener un buen desempeño en cada colaborador, ya que esta variable incentiva a la persona a que proceda de tal manera donde se reflejará la satisfacción en el momento de realizar sus diferentes funciones establecidas dentro de su centro de trabajo, ya que la empresa pretende alcanzar los objetivos y el cumplimiento de las metas. De esta manera se traerá buenos resultados y al mismo tiempo ayudara a describir la conducta de los colaboradores en la organización.

El desempeño de los trabajadores se plasma en las distintas actividades que realizan, también de la manera en que los colaboradores de una organización estén motivados, ya que las personas necesitan de diferentes formas de aliento que provenga de sus jefes y de esta forma pudiendo así alcanzar sus metas y objetivos establecidos.

Palabras claves: motivación, desempeño laboral, influencia, eficacia.

Índice

Resumen.....	ii
Índice	iii
Índice de Tablas y Figuras	v
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Problema de Investigación.....	9
1.2. Justificación	10
1.3. Antecedentes	10
1.3.1. Nacionales	10
1.3.2. Internacionales.....	12
1.4. Formulación Del Problema.....	13
1.5. Objetivo De Estudio.....	13
1.5.1. Objetivo General.....	13
1.5.2. Objetivo Específicos.....	13
1.6. Marco Teórico.	14
1.6.1. Motivación.....	14
1.6.1.1. Motivación Extrínseca.....	14
a. Regulación Externa.....	14
b. Regulación Inyectada	14
c. Regulación Identificada	14
d. Regulación Integrada.....	14
1.6.1.2. Motivación Intrínseca	15
a) Autonomía	15
b) Competencia	15
c) Afinidad	15
1.6.2. Desempeño Laboral.....	15
1.6.2.1. Métodos Basados en Características.....	16
a. Escalas Graficas de Calificación.....	16
b. Método de Escalas Mixtas	16
c. Método de Distribución Forzada	16
1.6.2.2. Métodos Basados En El Comportamiento.....	16
a. Método Incidente Critico.....	16
b. Escala Fundamentada para la Medición del Comportamiento.....	17
1.7. Marco Metodológico.....	17
1.7.1. Tipo de estudio.	17
1.7.2. Población y Muestra.....	17

1.7.3. Planteamiento de la hipótesis.....	18
1.8. Operacionalización de Variables.....	18
II. DESARROLLO	21
2.1. Variable Motivación.....	21
2.1.1. Dimensión: Motivación Extrínseca.....	21
2.1.2. Dimensión: Motivación Intrínseca	27
2.2. Variable Desempeño Laboral	33
2.2.1. Dimensión: Métodos basados en características.....	33
2.2.2. Dimensión: Métodos basados en el comportamiento.....	37
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
3.1. Conclusiones.....	44
3.2. Recomendaciones.....	46
IV. REFERENCIAS	48
Anexos	49

Índice de Tablas y Figuras

Tabla 1 : Cuándo se presentan amenazas en el trabajo que desempeño recién empiezo a desarrollar otras habilidades.	21
Tabla 2 : El trabajo que desempeñas en tu labor como colaborador en esta institución financiera lo haces con una única finalidad de recibir un incentivo.....	22
Tabla 3 : Las actividades de menos importancia las dejas al último para desarrollarlas solo por cumplir.....	23
Tabla 4 : Aparte de ser técnico, usted realiza otra función que le permita dar un aporte de mejora para la institución financiera.....	24
Tabla 5 : Usted aporta ideas de mejora para el fortalecimiento de las debilidades o amenazas que pueda presentar la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.....	25
Tabla 6 : Los materiales que usan en la institución financiera son aplicados de manera necesaria y precisa.....	26
Tabla 7 : Presenta libertad a la hora de realizar su trabajo dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.	27
Tabla 8 : Presenta imagen de autoridad para sus colaboradores dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.	28
Tabla 9 : Desempeña otra habilidad diferente a la que realiza en esta institución financiera que le permita crecer como persona en su vida diaria.	29
Tabla 10 : Presenta competitividad en el desarrollo de sus habilidades cuando ya se debe de presentar los créditos, arqueos de caja.....	30
Tabla 11 : Existe un buen clima laboral para un colaborador recién integrado por parte de sus compañeros ofreciendo un apoyo en las dificultades que él presenta.	31
Tabla 12 : Existe una buena comunicación y relación entre sus compañeros de trabajo.	32
Tabla 13 : Cuándo el gerente realiza supervisión para hacer las evaluaciones respectivas usted se siente incapacitado de hacer sus funciones.....	33
Tabla 14 : Considera Usted que las capacitaciones recibidas del gerente general de la empresa han ayudado a identificar sus dificultades.	34
Tabla 15 : En la capacitación recibida usted ha podido tener propuestas de solución o mejora en sus debilidades que presenta como trabajador.	35
Tabla 16 : Se siente comprometido con su labor que desempeña dentro de esta institución financiera.....	36
Tabla 17 : Cree Usted que al desarrollarse charlas dentro de esta organización permitiría	

desempeñar un trabajo más eficiente.	37
Tabla 18 : Cuándo se mencionan las debilidades que tiene usted en la charlas brindadas por su gerente general; él otorga una segunda oportunidad de mejora.	38
Tabla 19 : Cree Usted que la responsabilidad y el comportamiento influye mucho en desempeño laboral para el puesto el cual usted desempeña.....	39
Tabla 20 : Cree Usted que la responsabilidad y el comportamiento influye mucho en desempeño laboral para el puesto el cual usted desempeña.....	40
Tabla 21 : Clasificación de la variable Motivación y de la variable Desempeño Laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.- Agencia San Ignacio	41
Figura 1: Variación porcentual de Cuándo se presentan amenazas en el trabajo que desempeño recién empiezo a desarrollar otras habilidades.....	21
Figura 2: Variación porcentual de El trabajo que desempeñas en tu labor como colaborador en esta institución financiera lo haces con una única finalidad de recibir un incentivo.	22
Figura 3: Las actividades de menos importancia las dejas al último para desarrollarlas solo por cumplir.....	23
Figura 4: Aparte de ser técnico, usted realiza otra función que le permita dar un aporte de mejora para la institución financiera.....	24
Figura 5: Usted aporta ideas de mejora para el fortalecimiento de las debilidades o amenazas que pueda presentar la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.....	25
Figura 6: Los materiales que usan en la Institución financiera son aplicados de manera necesaria y precisa.....	26
Figura 7: Presenta libertad a la hora de realizar su trabajo dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio	27
Figura 8: Presenta imagen de autoridad para sus colaboradores dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.....	28
Figura 9: Desempeña otra habilidad diferente a la que realiza en esta institución financiera que le permita crecer como persona en su vida diaria	29
Figura 10: Presenta competitividad en el desarrollo de sus habilidades cuando ya se debe de presentar los créditos, arqueos de caja.....	30
Figura 11: Existe un buen clima laboral para un colaborador recién integrado por parte de sus compañeros ofreciendo un apoyo en las dificultades que él presenta	31
Figura 12: Existe una buena comunicación y relación entre sus compañeros de trabajo	32
Figura 13: Cuándo el gerente realiza supervisión para hacer las evaluaciones respectivas usted se siente incapacitado de hacer sus funciones.....	33

Figura 14: Considera Usted que las capacitaciones recibidas del gerente general de la empresa han ayudado a identificar sus dificultades	34
Figura 15: En la capacitación recibida usted ha podido tener propuestas de solución o mejora en sus debilidades que presenta como trabajador	35
Figura 16: Se siente comprometido con su labor que desempeña dentro de esta institución financiera	36
Figura 17: Cree Usted que al desarrollarse charlas dentro de esta organización permitiría desempeñar un trabajo más eficiente	37
Figura 18: Cuándo se mencionan las debilidades que tiene usted en la charlas brindadas por su gerente general; él otorga una segunda oportunidad de mejora	38
Figura 19: Cree Usted que la responsabilidad y el comportamiento influye mucho en desempeño laboral para el puesto el cual usted desempeña.....	39
Figura 20: Cree Usted que la responsabilidad y el comportamiento influye mucho en desempeño laboral para el puesto el cual usted desempeña.....	40

CAPITULO I

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación.

Con frecuencia se suele decir que la motivación es de suma importancia en las organizaciones es por ello que para realizar un buen desempeño laboral se debe tomar en cuenta las habilidades que cada colaborador desarrolla a la hora de ejecutar sus actividades donde de esta manera puedan brindar el valor agregado a las dificultades que posee una decisión que le permitirá a la empresa tener un resultado eficiente.

García (2012), destaca que a mediados del siglo XX surgieron las primeras teorías que empezaron a tratar la motivación y, a partir de este momento, se empezó a relacionar el rendimiento laboral del trabajador y su satisfacción personal con su motivación a la hora de desarrollar su trabajo. Los primeros estudios concluirían que un trabajador que se sentía motivado en su trabajo, era más eficaz y más responsable, y además, podría generar un buen clima laboral. Además que para motivar a los trabajadores habrá que tener en cuenta sus características personales, su nivel cultural, la situación económica del entorno en el que vive o los objetivos o metas que está interesado conseguir mediante el desarrollo de su trabajo.

Delgado (2014), menciona que generar técnicas de motivación es importante para mantener y hacer crecer la organización, la motivación del personal se ve reflejada en los esfuerzos y resultados obtenidos los cuales generan identidad corporativa y trascienden a los intereses profesionales y particulares de los trabajadores. Sin embargo reconocer los esfuerzos y logros del personal empleando diferentes técnicas motivadoras genera mayor entusiasmo, producción, competitividad y disminuye la rotación de personal.

Tanto con su jefe como con el resto de sus compañeros.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio dedicada al financiamiento de créditos a pequeños, medianos empresarios y captación de ahorros, donde el tema planteado a desarrollar es para mostrar cómo influye la motivación en relación al desempeño desarrollado con cada uno de los trabajadores donde desenvuelven sus actividades día a día y es por ello que profundizaremos este tema en cada uno de los trabajadores para poder tener un criterio un poco

más interno e intuitivo y poder conocer qué tipo de motivación realiza el gerente hacia sus colaboradores y ver si el desempeño mejora cada día más , de esta manera estaremos puliendo algunas dificultades extraídas de cada trabajador que labora en esta institución financiera.

Colan (2012) manifiesta que el desempeño de las personas es la ventaja competitiva de una organización; porque al desarrollar el Desempeño planteando de un sujeto que realiza sus habilidades entrega sus máximos esfuerzos a favor de su trabajo y por satisfacción propia, disfrutando de lo que hace y si es necesario da más de lo que debe, brindando mejor desempeño en sus actividades.

1.2. Justificación

El desarrollo de este proyecto es de gran importancia para esta institución financiera ya que permitirá a los trabajadores obtener mejores conocimientos para que puedan ampliar sus habilidades en función a los objetivos que la institución tiene planteada. Asimismo este trabajo de investigación servirá como antecedentes, guía y referencias bibliográficas para todos aquellos estudiantes que realicen trabajos de investigación relacionado a los temas de motivación y desempeño laboral donde les permitirá ver cuál es la relación que tienen estas dos variables; también influye en el ámbito empresarial ya que al desarrollar este trabajo de investigación permitirá expresar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional permitiendo plantear diversas estrategias para realizar un buen planteamiento de estas variables y llevar a la cima del éxito a la organización.

1.3. Antecedentes

1.3.1. Nacionales

Supo y Choquepuma (2015) en su tesis "Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la motivación que presenta el personal de la Empresa Compartamos Financiera S.A." menciona que aquellas instituciones financieras con problemas en el desarrollo formal de sus actividades muchas veces son aludidas a otros factores y no se enfoca que el problema es de raíz de una mala gestión e índices de motivación bajos. Influyendo de manera directa y generando consecuencias personales y laborales: Conflictos, abandono de puesto, alteraciones e inadecuado nivel de comunicación laboral, pésimas

relaciones laborales e interpersonales.

Así mismo en el estudio de investigación realizado por Quispe (2015), en su trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital De Pachuca, Andahuaylas, 2015” afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización, plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo. Así también señala al desempeño por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse donde la importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar.

Prado, (2015) en su tesis “Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad Cesar Vallejo de Trujillo.” Señala: que en la actividad empresarial moderna se preocupan por crecer en el mercado competitivo, pero no toman en cuenta el factor humano que es en suma el recurso más importante de una institución, por lo que no sólo debe capacitarlos, sino brindarles buen trato, logrando resaltar su importancia dentro de una empresa, sobre todo proporcionándoles un buen clima laboral para que puedan desarrollar su inteligencia emocional, lo que hará en ellos personas más seguras y con ganas de seguir trabajando por su realización personal y laboral, por esto es necesario implementar un programa de evaluación de desempeño laboral que permita administrar correcta y sistemáticamente el desempeño de los trabajadores de una determinada organización.

Machuca (2012) en su tesis “Desempeño laboral y clima organizacional del personal de la empresa Hermes Chiclayo” nos dice que es necesario trabajar en un lugar donde exista un alto nivel de motivación para cada colaborador, tal es el caso que el trabajador debe ser considerado y de esta manera se pueda alcanzar una alta eficacia y productividad en su desempeño. Se observa que el clima laboral está muy relacionada dentro de una organización y que el desempeño que los trabajadores realicen sea de acuerdo a la buena motivación que ellos tengan para realizar su trabajo

1.3.2. Internacionales.

Zum (2015) en su tesis titulada "Motivación y Desempeño Laboral" nos dice que en las organizaciones es muy importante la motivación ya que es un elemento fundamental para que los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño laboral ya que es un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para que de esta manera se pueda lograr el logro de los objetivos de sus metas y así poder tener al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad. Al mismo tiempo Zum nos habla que en algunas empresas los colaboradores tienen poca motivación en relación a su trabajo y con el desempeño de sus actividades por lo cual se les puede presentar dificultades tanto personales como laborales y esto puede perjudicar tanto al empleado como para la institución, el resultado de esto sería que el colaborador pueda perder su empleo y pueda crear una mala relación tanto con su jefe como con el resto de sus compañeros.

Olvera (2013) en su tesis de investigación "Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos" señala que muchos empresarios se realizan la interrogante ¿Cómo motivar al empleado? para que estos contribuyan con los objetivos o metas a alcanzar por su departamento o área. Para motivar adecuadamente al empleado es necesario conocer sus gustos, necesidades, preferencias y sobre todo a quien se está motivando, debido a que las personas son complejas y únicas, entorno a su comportamiento y actitudes.

El recurso humano es uno de los pilares bases en una organización por tanto la retención de estos exige cuidados especiales como los planes de remuneración económica, prestaciones sociales y un ambiente saludable que le permita lograr los objetivos de la organización y la de sus colaboradores.

El ser humano tiene a la motivación como mecanismo para alcanzar sus metas u objetivos. Por tanto la motivación es un factor importante en el ámbito laboral, por que rige el comportamiento organizacional, canalizando el esfuerzo, energía y conducta del trabajador, de ésta manera, si tenemos empleados motivados estos se esforzarán por mejorar su desempeño laboral con el fin de

lograr los objetivos organizacionales y a su vez llegar a cumplir sus objetivos individuales.

Un empleado conforme con la organización transmite esa actitud positiva hacia los demás, para esto es necesario mantener cultura y valores corporativos positivos que desarrollan un alto grado de motivación e identidad con la organización.

Garcia (2012) en su tesis “ La motivacion laboral estudio descriptivo de algunas variables” explica que la motivación es lo que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta.

La motivación laboral será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo.

Por otra parte, las empresas intentarán motivar a sus trabajadores para que se esfuercen y muestren interés en la realización de su trabajo, implicándose así más en la tarea y en la consecución de los objetivos deseables por la empresa.

1.4. Formulación Del Problema

¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, 2017?

1.5. Objetivo De Estudio

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, 2017.

1.5.2. Objetivo Específicos

- ✓ Medir la motivación laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

- ✓ Medir el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

- ✓ Evaluar la relación entre desempeño y motivación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

1.6. Marco Teórico.

1.6.1. Motivación

Reeve (2010) Es la habilidad de relatar aquellos procesos que dan energía y dirección al comportamiento donde la fuerza dirige a las personas a conseguir un propósito con la finalidad de obtener el logro de algún objetivo.

1.6.1.1. Motivación Extrínseca

Es la motivación que no sale de uno mismo ya que procede de los incentivos y consecuencias en el ambiente donde se desarrollan las personas ya sea en el lugar de trabajo, casa, habitad donde se encuentre el ser humano. Fischman (2011).

a. Regulación Externa

Es la motivación que no sale de uno mismo ya que el comportamiento regulado de manera externa se realiza con la única finalidad de tener una recompensa o para satisfacer alguna necesidad exterior.

b. Regulación Inyectada

Implica admitir, pero no reconocer realmente en lo personal las demandas de otras personas en cuanto a pensar, sentir y comportarse. Turienzo (2016).

c. Regulación Identificada

Es una motivación de regulación de identificación donde la persona afirma de manera voluntaria los intereses de una creencia. Se considera útil desde una perspectiva personal porque están conductas son instrumentales para lograr otros objetivos planteados por cada ser humano. Rodríguez, Zarco & Gonzales (2009).

d. Regulación Integrada

Se trata de asumir un valor en forma de conducta donde la integración es el desarrollo por el cual los seres humanos transforman en un 100% sus conductas y valores. Reeve (2010).

1.6.1.2. Motivación Intrínseca

Esta motivación surge de manera natural a través de las necesidades psicológicas y de los esfuerzos específicos de crecimiento porque cuando las personas se sienten motivados de manera intrínseca es porque actúan por sus propios intereses en relación también a la percepción que le proporciona el reto a realizar en la actividad a desarrollar. Cuesta (2010)

a) Autonomía

Es la independencia que proviene del entorno y de sus propias relaciones de cada ser humano en relación a las actividades que tenga que desarrollar. Interconsulting (2015).

b) Competencia

Apoyo a la competencia que se desarrolla dentro de un ambiente en cual el individuo se encuentra desarrollando sus actividades. Quick (2013).

c) Afinidad

Es la medida en el cual el ser humano aumenta en grado de afinidad en el ambiente donde se encuentra y empezar a desarrollar sus propias relaciones ya sea laborales o personales. Acosta (2011).

1.6.2. Desempeño Laboral

Alles (2010), nos dice que es el análisis a la hora de realizar la gestión de una persona a través de un instrumento para dirigir y supervisar al personal

de una organización donde podemos destacar los principales objetivos de desarrollo profesional y personal de los colaboradores y de esta manera poder aprovechar de manera adecuada los recursos humanos.

1.6.2.1. Métodos Basados en Características

Este método se encarga de medir hasta qué punto el colaborador posee características de confiabilidad, creatividad e iniciativa para liderar una actividad. Arias & Heredia (2013).

a. Escalas Graficas de Calificación

Esta escala permite evaluar hasta qué grado el empleado posee las características necesarias que requiere la empresa, ya que estos factores son seleccionados para definir el rendimiento y las cualidades de cada trabajador. Martin & Gaspar (2010).

b. Método de Escalas Mixtas

En este método al evaluador se le otorga tres descripciones determinadas, donde los supervisores de área tendrán la tarea de realizar las comparaciones de sus trabajadores. Snall (2013).

c. Método de Distribución Forzada

Este método exige que el evaluador escoja entre varias declaraciones que a la vez parezcan igualmente favorables y desfavorables. Snall (2013).

1.6.2.2. Métodos Basados En El Comportamiento

En esta dimensión el evaluador va a identificar rápidamente en qué punto se encuentra el trabajador, permitiendo una retroalimentación de desarrollo.

a. Método Incidente Critico

Es un suceso muy poco usual que nos va permitir denotar el mejoramiento o el empeoramiento de desempeño del trabajador en alguna parte donde se encuentra laborando. Martin & Gaspar (2010).

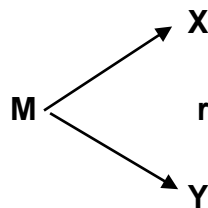
b. Escala Fundamentada para la Medición del Comportamiento

Está conformado por una serie de escala de manera vertical donde cada dimensión es importante para el desarrollo laboral ya que esta medición se realiza por cada puesto de trabajo en la empresa. Dessler (2015).

1.7. Marco Metodológico.

1.7.1. Tipo de estudio.

Se realizó una investigación de correlación descriptiva no experimental donde se realizó una encuesta a todos los elementos de la población, donde se encontró una relación entre motivación y desempeño laboral dificultoso.



Leyenda:

M = Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.
Agencia San Ignacio

X = Motivación

Y = Desempeño Laboral

R = Relación

1.7.2. Población y Muestra.

La población está conformada por los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, haciendo un total de 32 personas.

Por ser una población pequeña la muestra en la presente investigación realizada es igual a la misma, pues se aplicó a todos los trabajadores que actualmente se desempeñan en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.-Agencia San Ignacio.

1.7.3. Planteamiento de la hipótesis.

Se realizó un estudio de análisis de correlación informativo entre motivación y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A- Agencia San Ignacio, mostrando una regular relación entre estas dos variables.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A- Agencia San Ignacio Financiera.

Hipótesis Nula (H_0): No Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A- Agencia San Ignacio Financiera.

1.8. Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
Motivación (Variable independiente)	Es la habilidad de aquellos procesos que dan energía (implica conducta) y dirección al comportamiento (propósito). (Reeve, 2010)	Motivación Extrínseca	Regulación externa	Cuestionario	1,2
			Regulación introyectada		3
			Regulación identificada		4,5
			Regulación integrada		6
		Motivación Intrínseca	Autonomía		7,8
			Competencia		9,10
			Afinidad		11,12

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
Desempeño laboral (variable dependiente)	Es el análisis que permite evaluar la gestión de una persona, porque es un instrumento que permite supervisar y dirigir al personal de una empresa. (Alles,2010)	Métodos basados en característica	Escala gráfica de calificación	Cuestionario	13
			Método de escalas mixtas		14
			Método de distribución forzada		15,16
		Métodos basados en el comportamiento	Método de incidente crítico		17,18
			Escala fundamental para la medición del comportamiento		19,20

CAPITULO II

II. DESARROLLO

2.1. Variable Motivación

2.1.1. Dimensión: Motivación Extrínseca

Tabla 1 : Cuándo se presentan amenazas en el trabajo que desempeño recién empiezo a desarrollar otras habilidades.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	9%
Casi nunca	4	13%
Regularmente	16	50%
Casi siempre	6	19%
Siempre	3	9%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

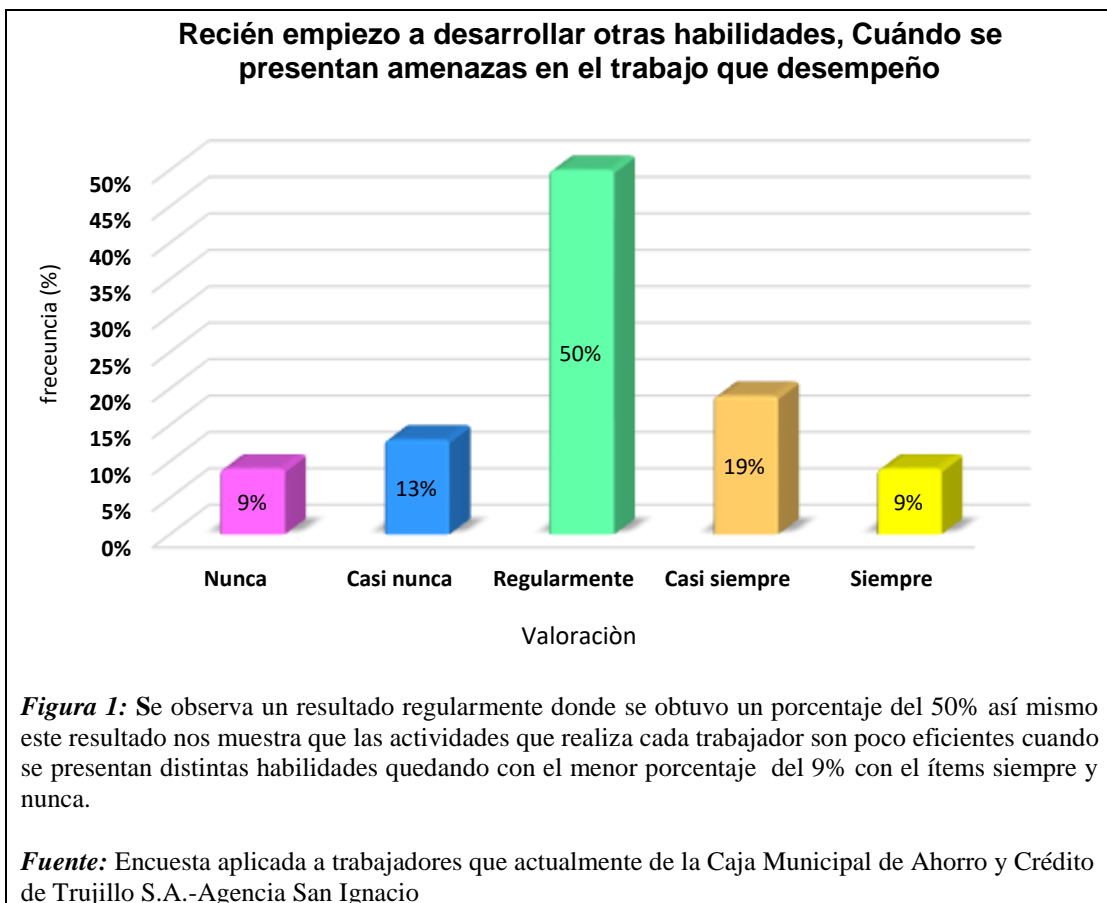


Tabla 2 : El trabajo que desempeñas en tu labor como colaborador en esta institución financiera lo haces con una única finalidad de recibir un incentivo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	17	63%
Regularmente	0	0%
Casi siempre	9	33%
Siempre	0	0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Elaboración propia

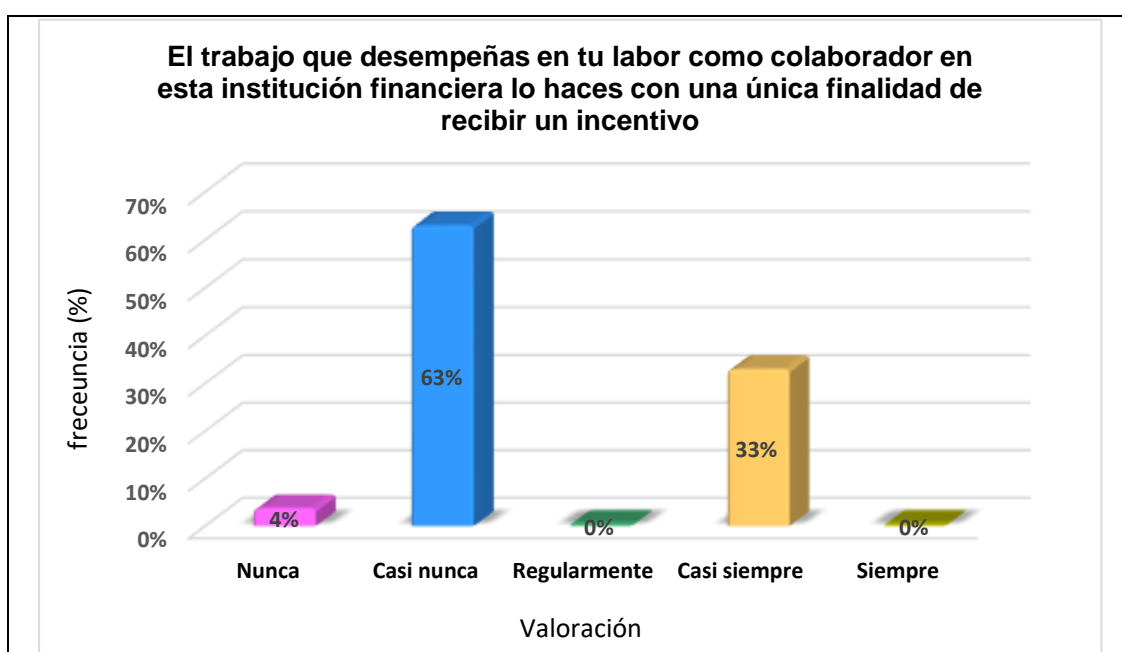


Figura 2: Se observa un resultado favorable donde se obtuvo un porcentaje del 63% donde los trabajadores ponen en práctica sus actividades en la empresa porque les apasiona más no con el único fin de obtener recompensa alguna por desarrollar la actividad programada; asimismo quedando con el menor porcentaje del 4% con el ítem nunca.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores que actualmente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.-Agencia San Ignacio

Tabla 3 : Las actividades de menos importancia las dejas al último para desarrollarlas solo por cumplir.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%
Casi nunca	9	28%
Regularmente	15	47%
Casi siempre	6	19%
Siempre	1	3%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración propia

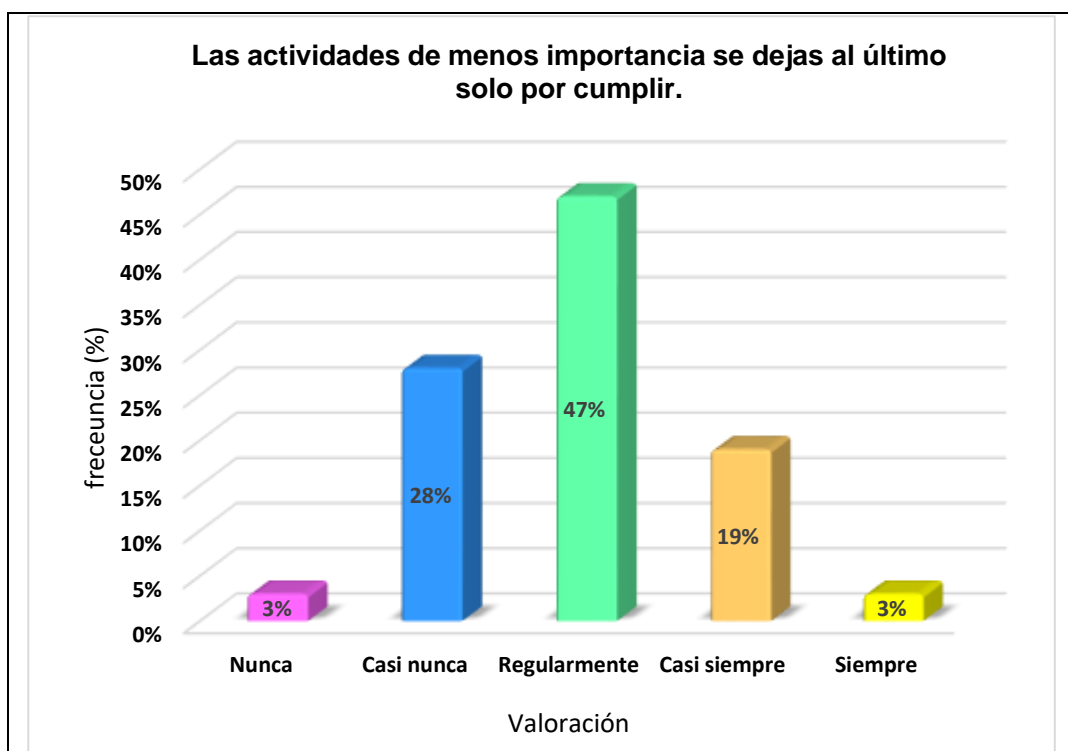


Figura 3: la mayor frecuencia es regularmente donde se obtuvo un resultado del 47% es por ello que sus actividades que deben de desempeñar solo se tienen que acomodar a sus horarios para que de esta manera se muestre total eficiencia en el desarrollo de sus actividades y no sea dejado a última hora, así también se observa un resultado favorable pues el 28% de los trabajadores no dejan al último sus actividades por igualdad salvo que tengan un contratiempo que no les permita desarrollarla con anticipación.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores que actualmente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.-Agencia San Ignacio.

Tabla 4 : Aparte de ser técnico, usted realiza otra función que le permita dar un aporte de mejora para la institución financiera.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%
Casi nunca	2	6%
Regularmente	9	28%
Casi siempre	0	50%
Siempre	4	13%
TOTAL	16	100%

Fuente: Elaboración propia

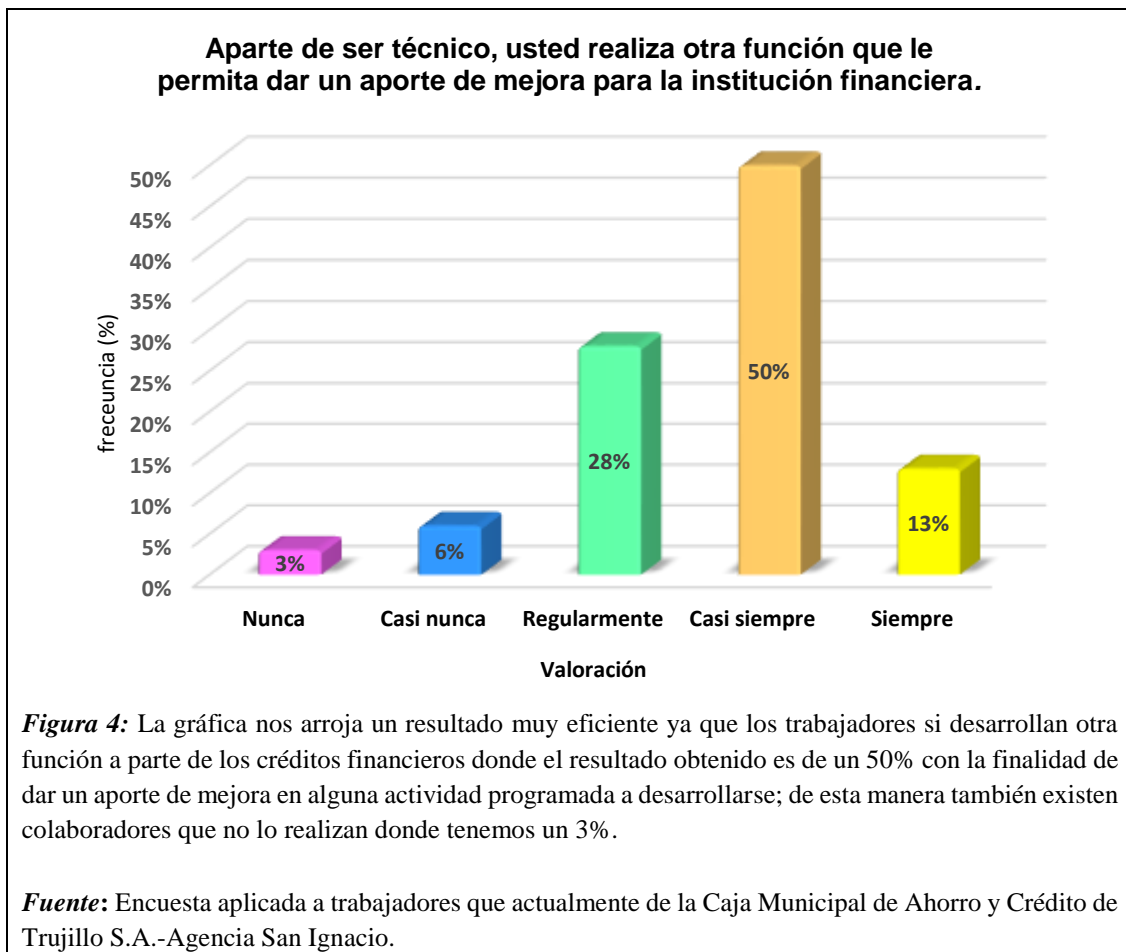


Tabla 5 : Usted aporta ideas de mejora para el fortalecimiento de las debilidades o amenazas que pueda presentar la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%
Casi nunca	2	6%
Regularmente	9	28%
Casi siempre	0	53%
Siempre	3	10%
TOTAL	15	100.0

Fuente: Elaboración propia

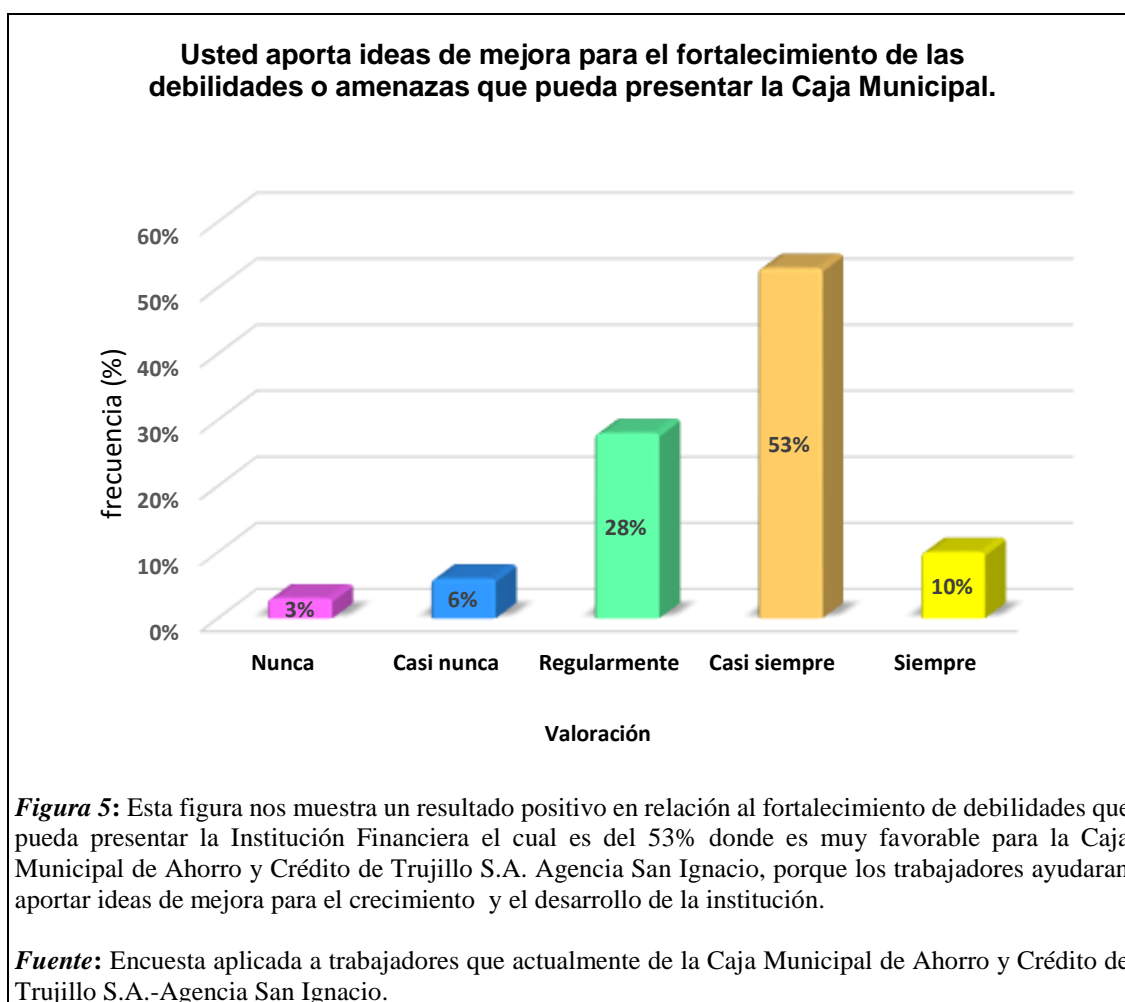


Tabla 6 : Los materiales que usan en la institución financiera son aplicados de manera necesaria y precisa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6%
Casi nunca	1	3%
Regularmente	2	6%
Casi siempre	8	25%
Siempre	20	60%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

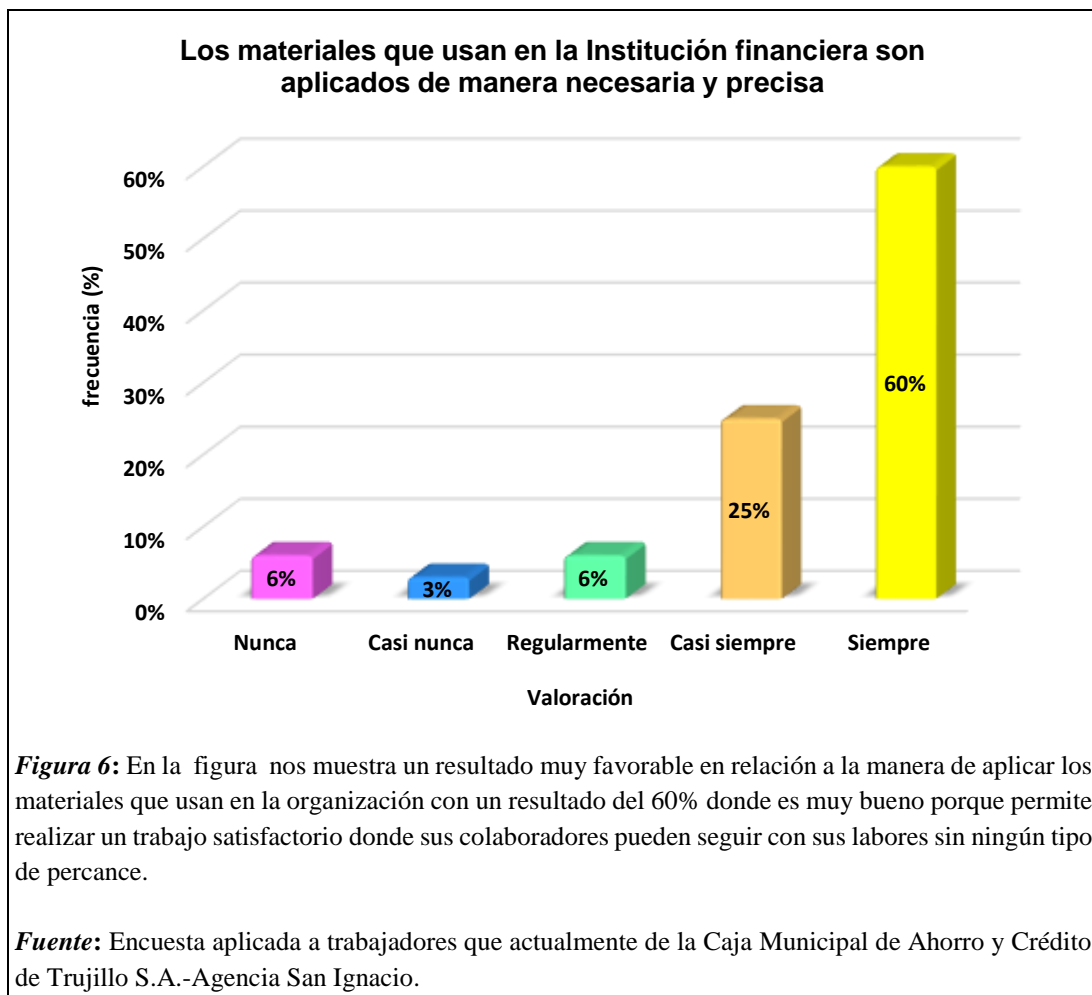


Figura 6: En la figura nos muestra un resultado muy favorable en relación a la manera de aplicar los materiales que usan en la organización con un resultado del 60% donde es muy bueno porque permite realizar un trabajo satisfactorio donde sus colaboradores pueden seguir con sus labores sin ningún tipo de percance.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores que actualmente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.-Agencia San Ignacio.

2.1.2. Dimensión: Motivación Intrínseca

Tabla 7 : Presenta libertad a la hora de realizar su trabajo dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	13%
Casi nunca	1	6%
Regularmente	2	6%
Casi siempre	19	47%
Siempre	10	28%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

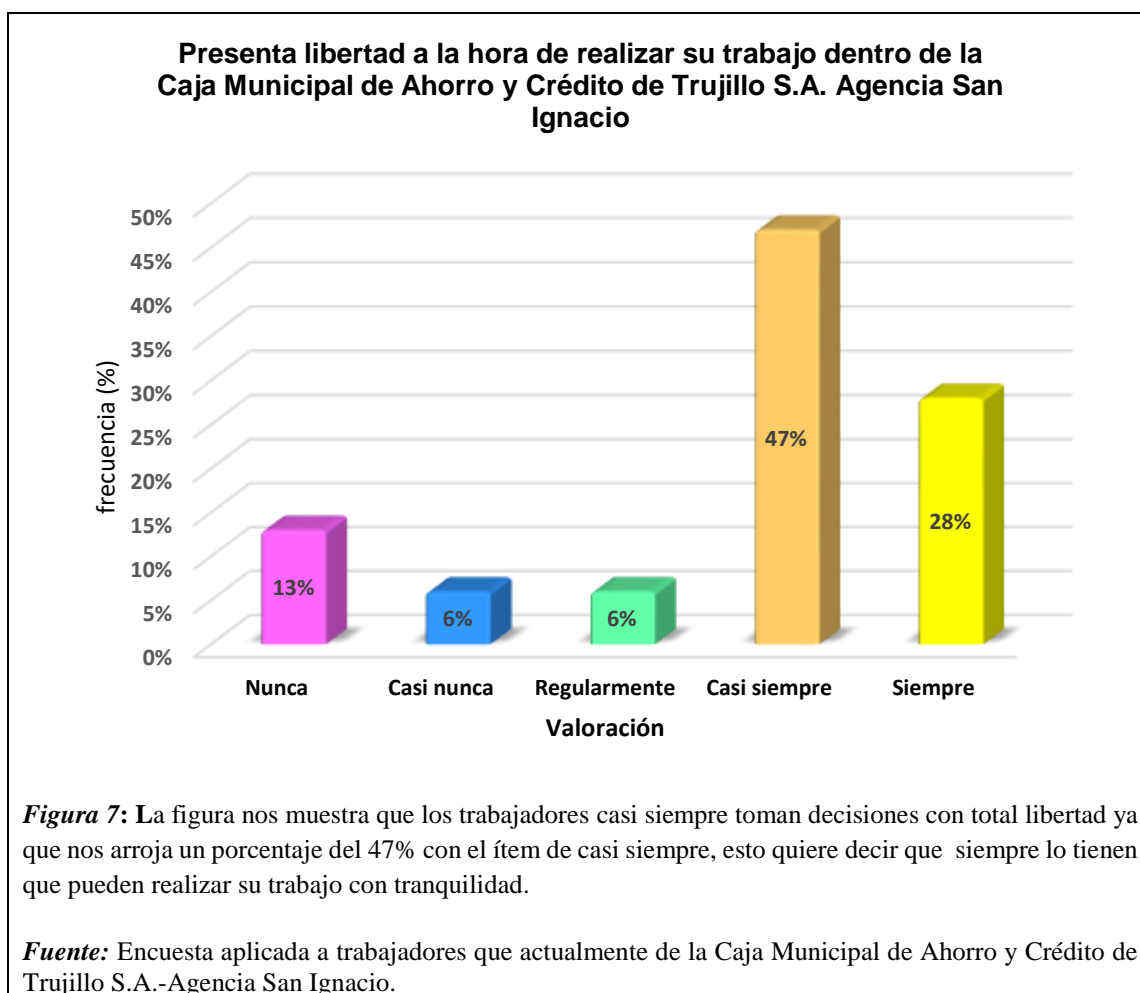


Tabla 8 : Presenta imagen de autoridad para sus colaboradores dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	19%
Casi nunca	3	13%
Regularmente	5	9%
Casi siempre	7	22%
Siempre	15	37%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

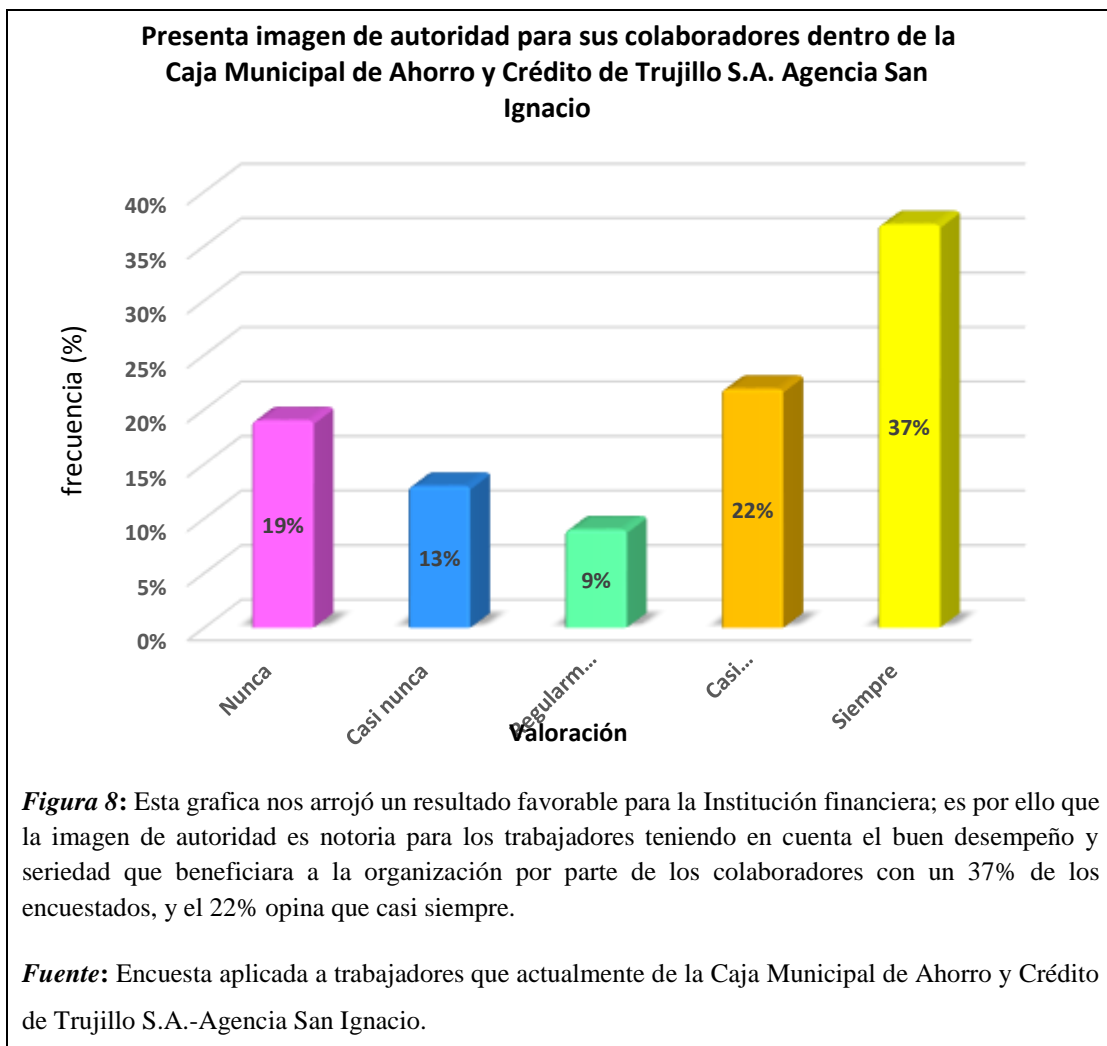


Tabla 9 : Desempeña otra habilidad diferente a la que realiza en esta institución financiera que le permita crecer como persona en su vida diaria.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	19%
Casi nunca	2	9%
Regularmente	7	12%
Casi siempre	5	16%
Siempre	18	44%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

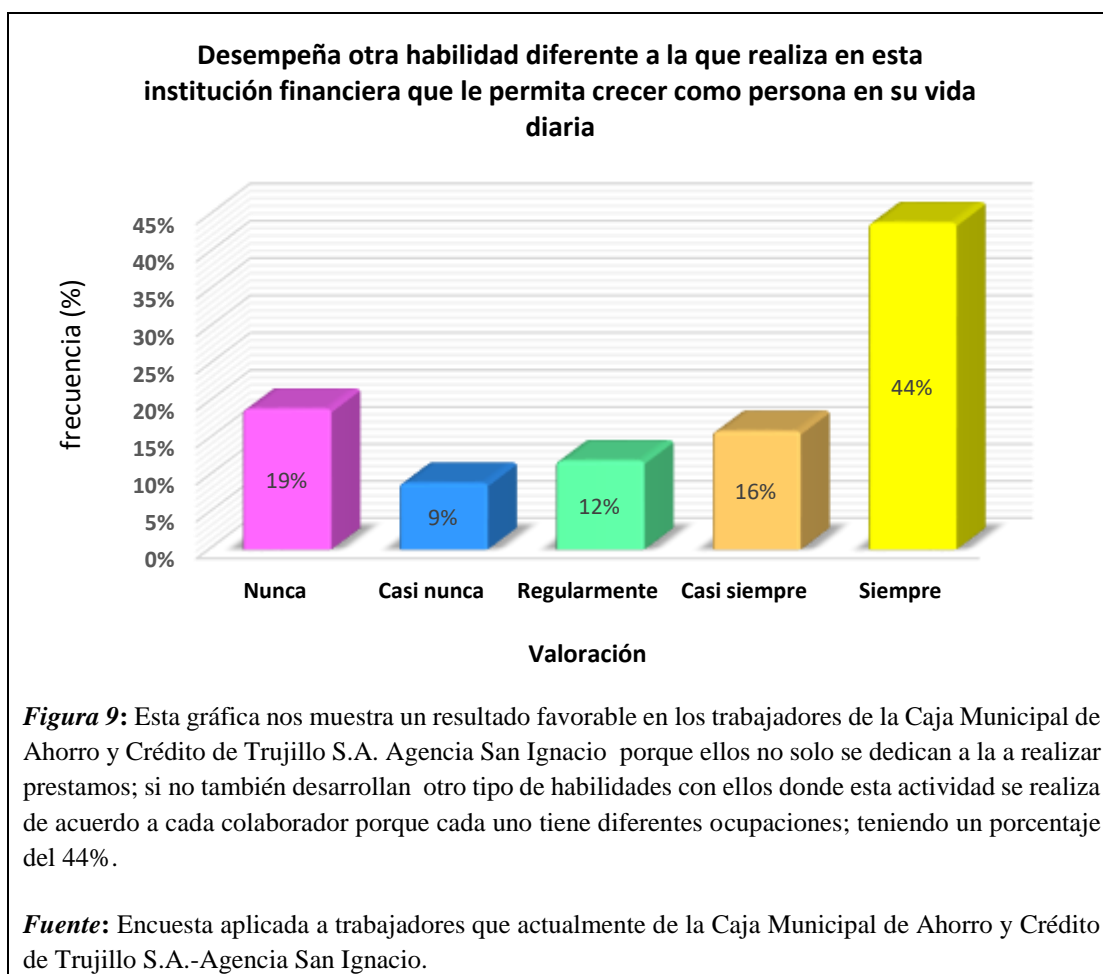


Tabla 10 : Presenta competitividad en el desarrollo de sus habilidades cuando ya se debe de presentar los créditos, arqueos de caja.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	16%
Casi nunca	2	12%
Regularmente	6	15%
Casi siempre	7	16%
Siempre	17	41%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

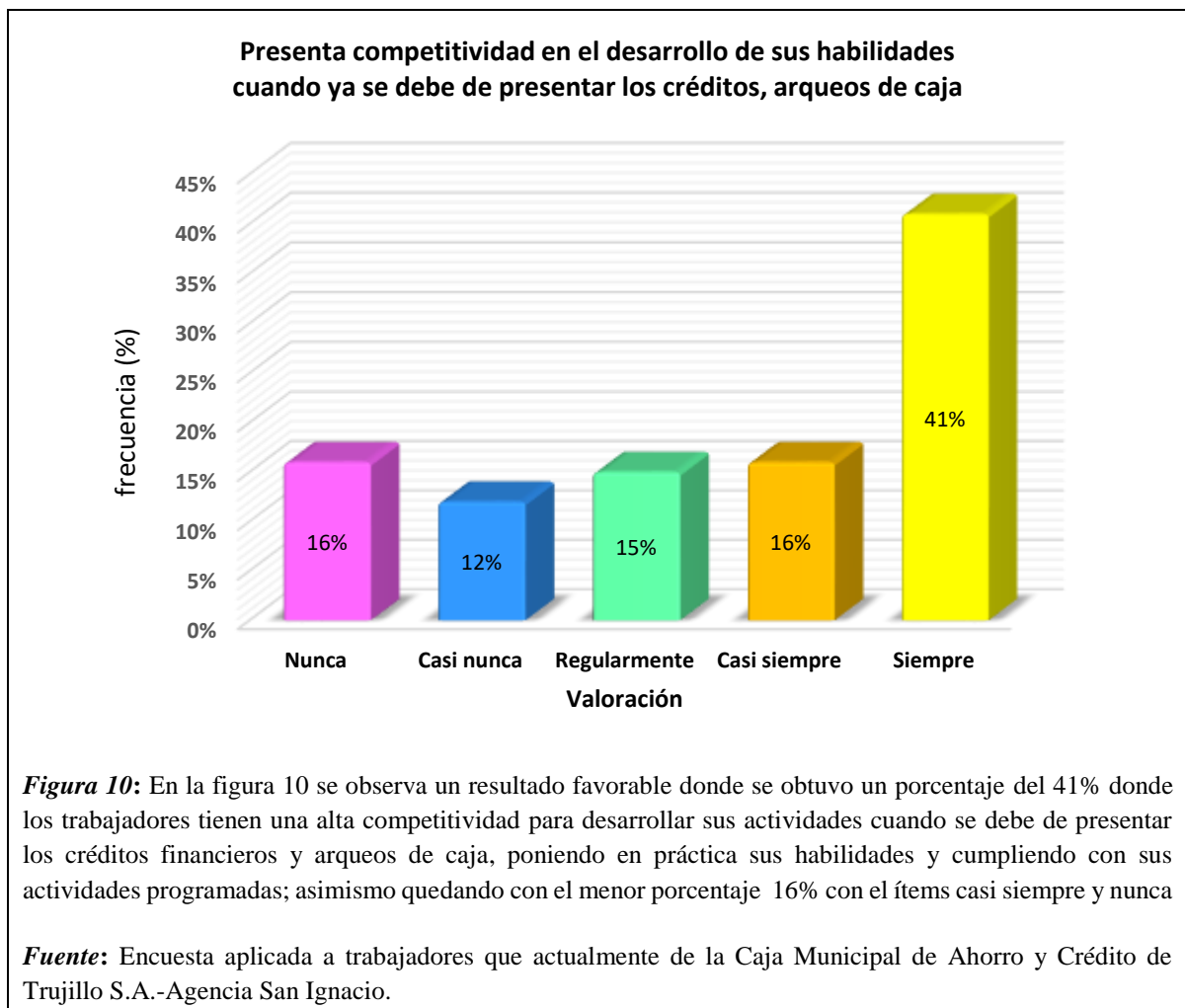


Tabla 11 : Existe un buen clima laboral para un colaborador recién integrado por parte de sus compañeros ofreciendo un apoyo en las dificultades que él presenta.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	19%
Casi nunca	1	6%
Regularmente	10	22%
Casi siempre	0	22%
Siempre	13	31%
TOTAL	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

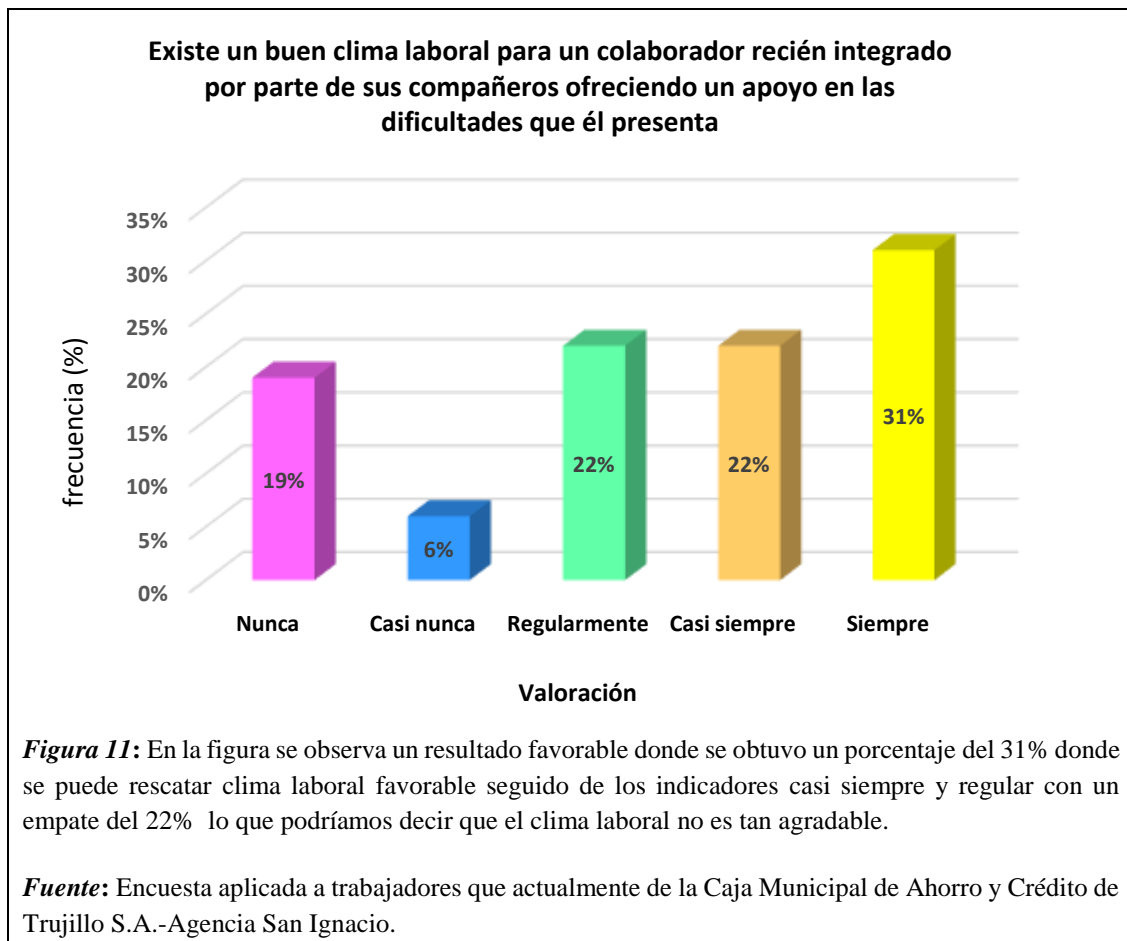
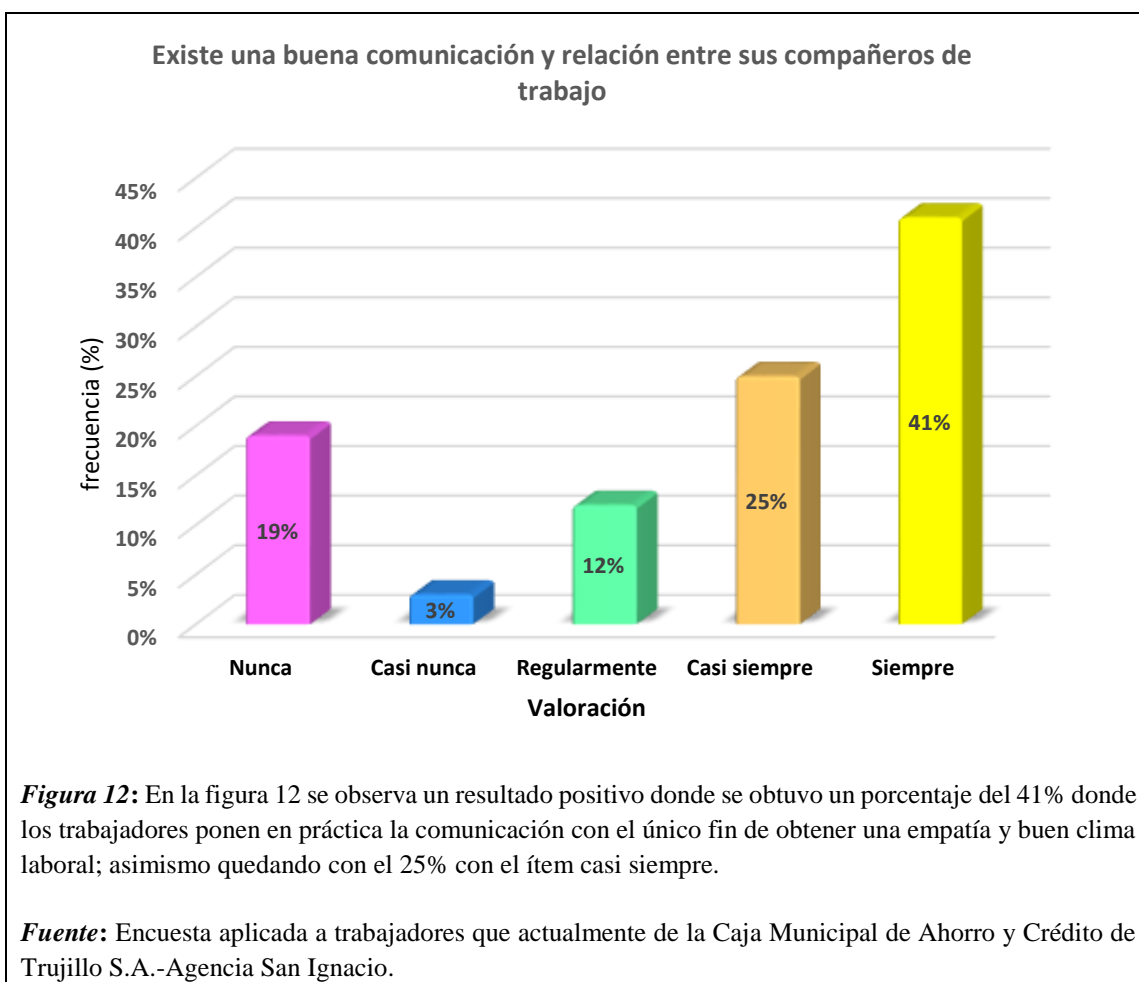


Tabla 12 : Existe una buena comunicación y relación entre sus compañeros de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	19%
Casi nunca	3	3%
Regularmente	5	12%
Casi siempre	9	25%
Siempre	15	41%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia



2.2. Variable Desempeño Laboral

2.2.1. Dimensión: Métodos basados en características

Tabla 13 : Cuándo el gerente realiza supervisión para hacer las evaluaciones respectivas usted se siente incapacitado de hacer sus funciones.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	47%
Casi nunca	6	19%
Regularmente	6	19%
Casi siempre	3	9%
Siempre	2	6%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

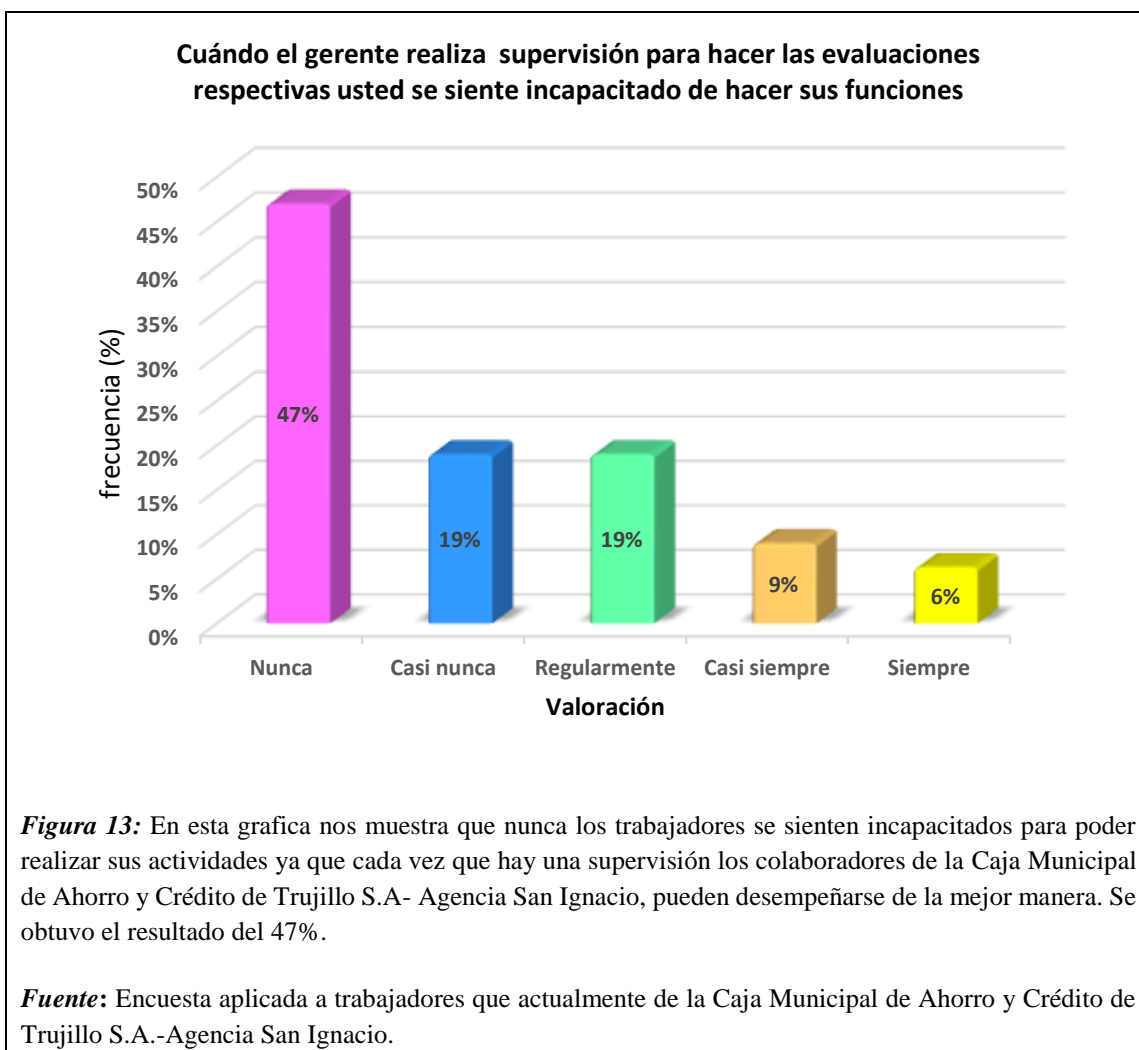


Tabla 14 : Considera Usted que las capacitaciones recibidas del gerente general de la empresa han ayudado a identificar sus dificultades.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%
Casi nunca	2	6%
Regularmente	10	31%
Casi siempre	16	50%
Siempre	3	10%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

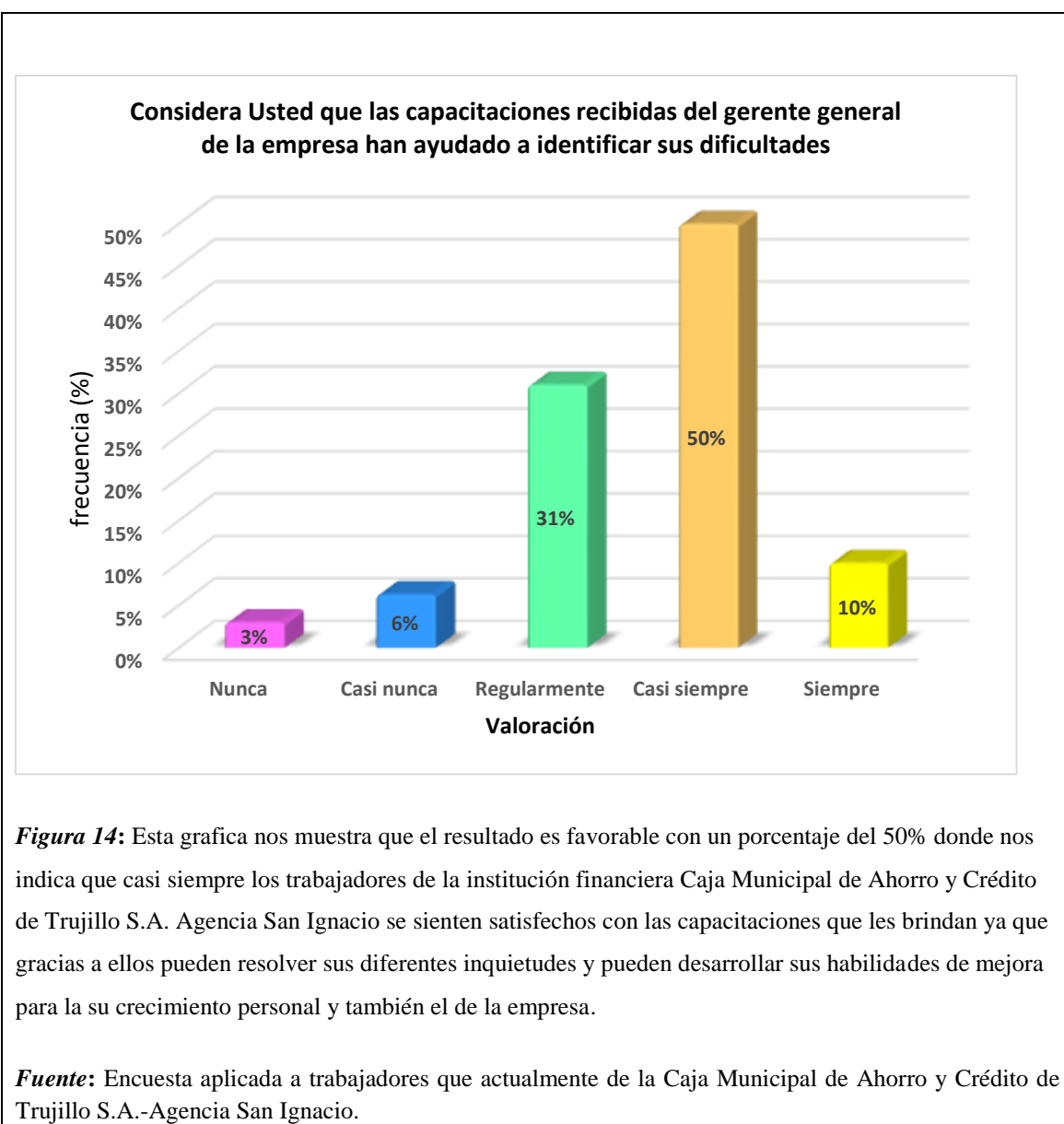


Figura 14: Esta grafica nos muestra que el resultado es favorable con un porcentaje del 50% donde nos indica que casi siempre los trabajadores de la institución financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio se sienten satisfechos con las capacitaciones que les brindan ya que gracias a ellos pueden resolver sus diferentes inquietudes y pueden desarrollar sus habilidades de mejora para la su crecimiento personal y también el de la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores que actualmente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.-Agencia San Ignacio.

Tabla 15 : En la capacitación recibida usted ha podido tener propuestas de solución o mejora en sus debilidades que presenta como trabajador.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Regularmente	5	16%
Casi siempre	10	31%
Siempre	17	53%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

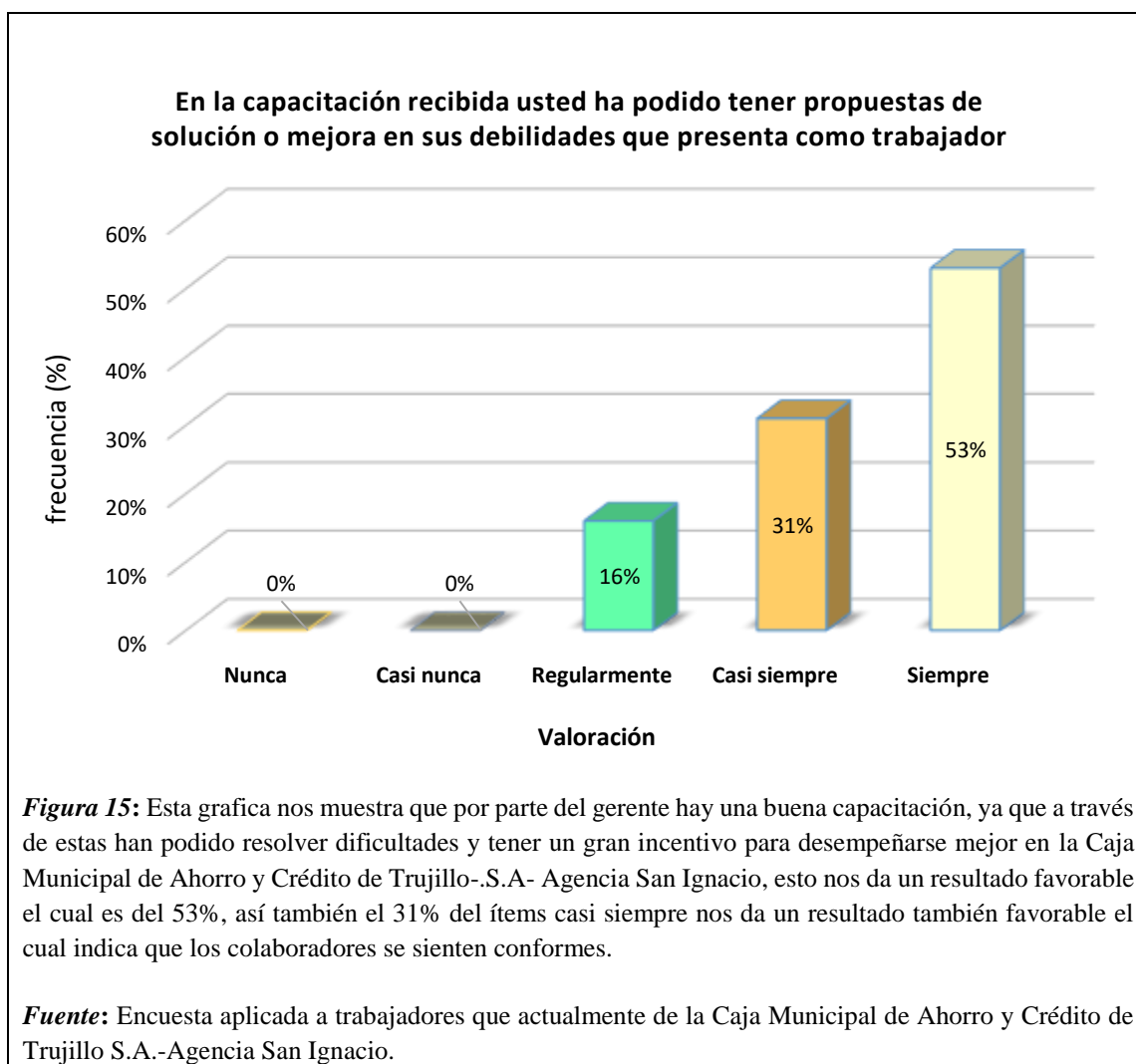
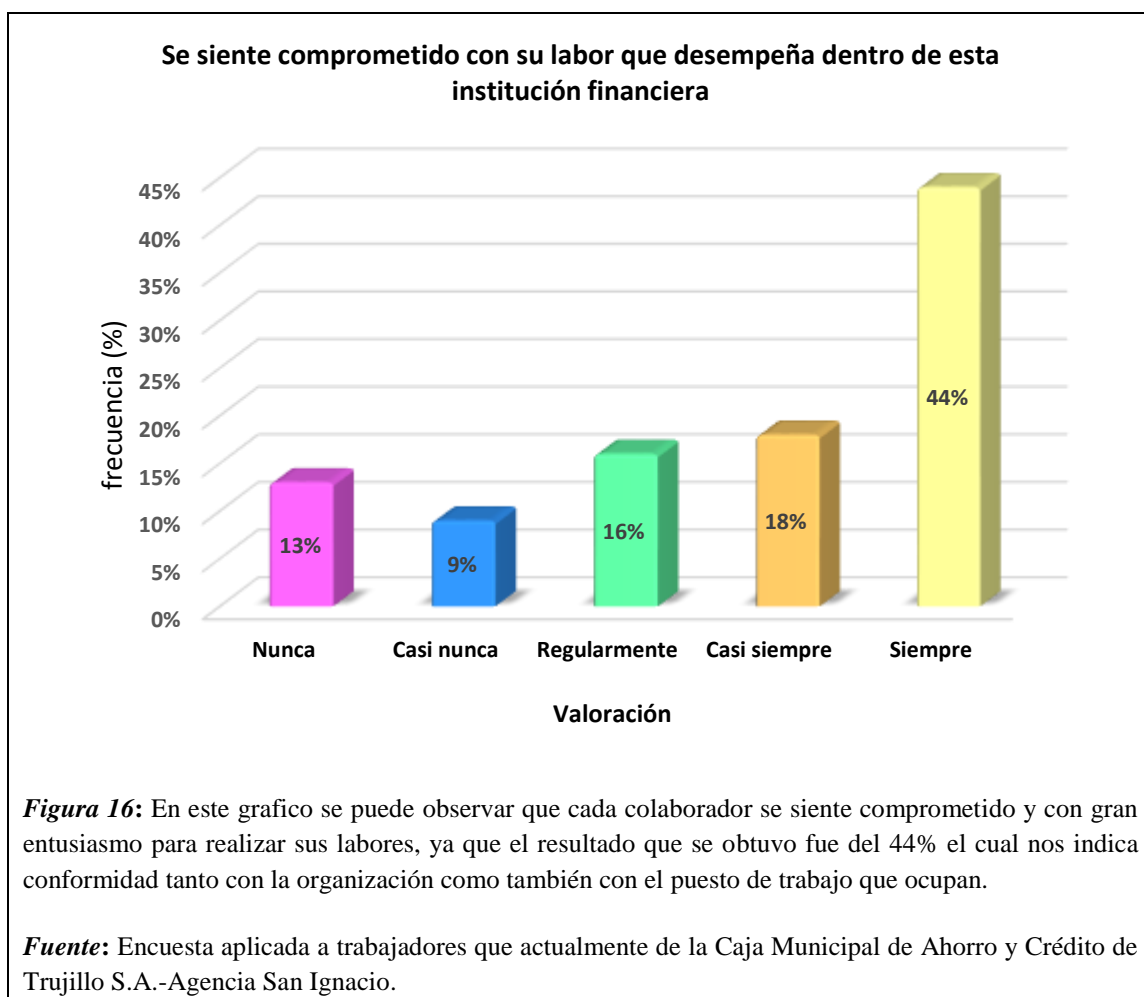


Tabla 16 : Se siente comprometido con su labor que desempeña dentro de esta institución financiera.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	6%
Casi nunca	1	3%
Regularmente	5	16%
Casi siempre	10	31%
Siempre	16	44%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia



2.2.2. Dimensión: Métodos basados en el comportamiento

Tabla 17: Cree Usted que al desarrollarse charlas dentro de esta organización permitiría desempeñar un trabajo más eficiente.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	13%
Casi nunca	2	9%
Regularmente	7	16%
Casi siempre	8	18%
Siempre	15	44%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

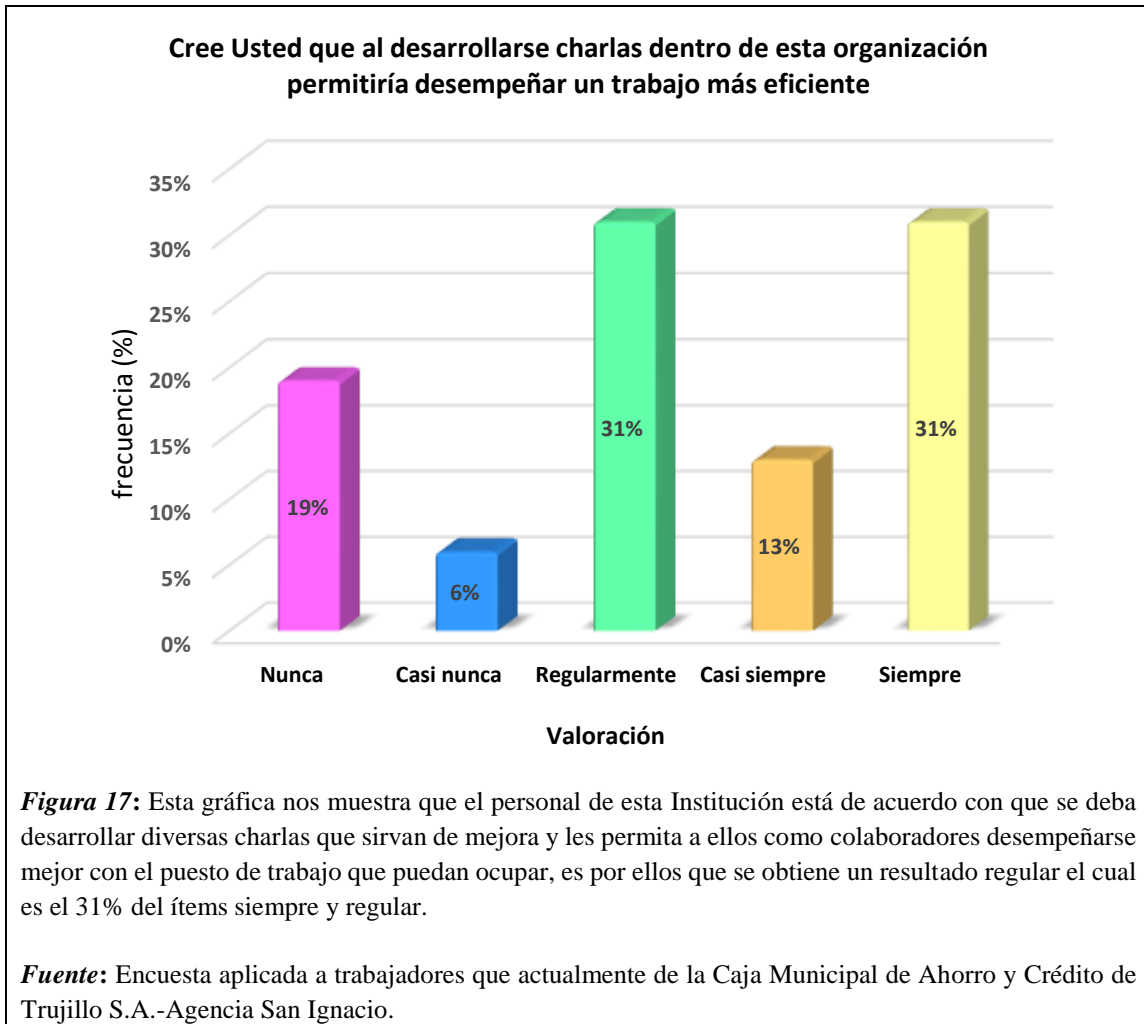


Tabla 18 : Cuándo se mencionan las debilidades que tiene usted en la charlas brindadas por su gerente general; él otorga una segunda oportunidad de mejora.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	19%
Casi nunca	1	6%
Regularmente	12	31%
Casi siempre	6	13%
Siempre	12	31%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

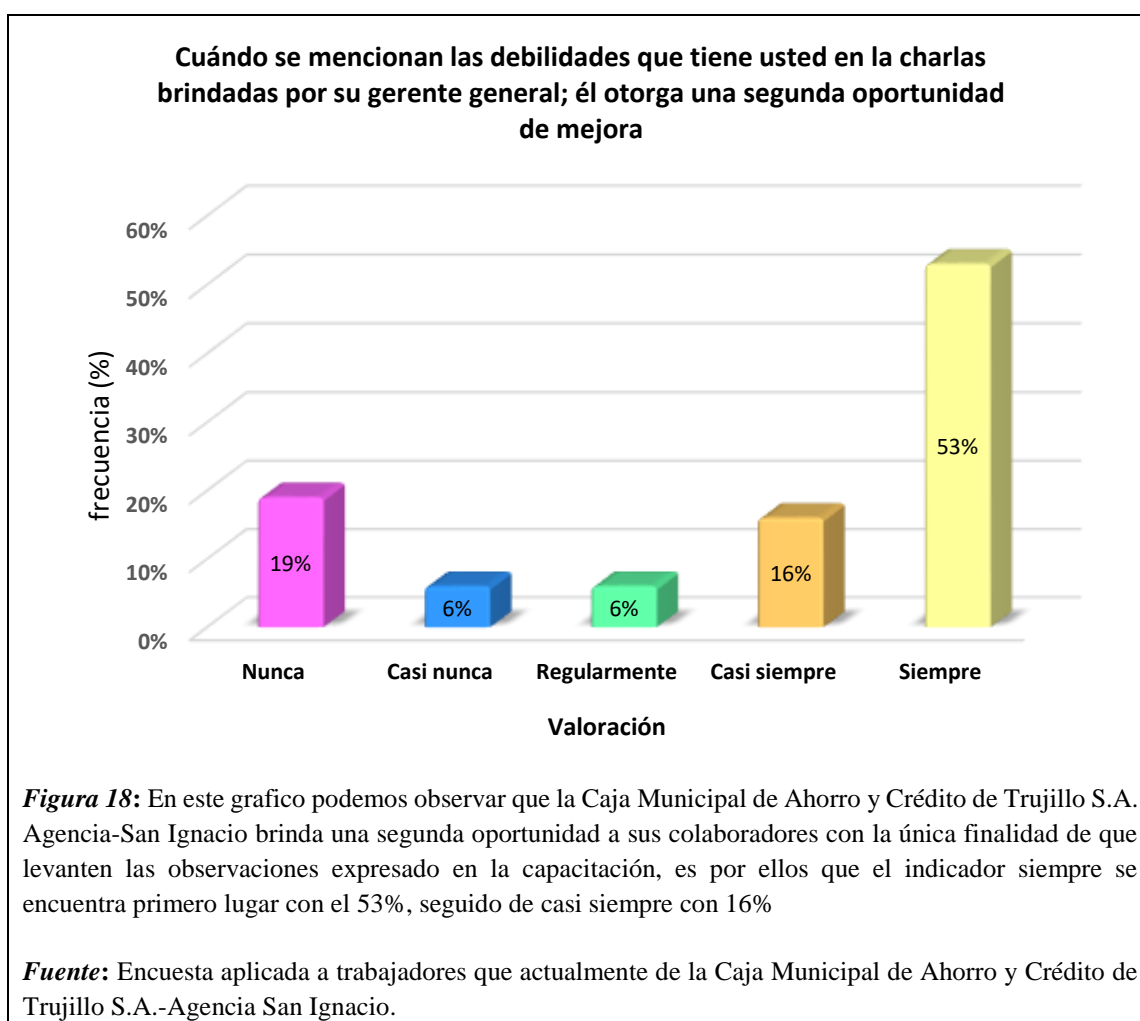


Tabla 19 : Cree Usted que la responsabilidad y el comportamiento influye mucho en desempeño laboral para el puesto el cual usted desempeña.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	19%
Casi nunca	1	6%
Regularmente	3	6%
Casi siempre	7	16%
Siempre	20	53%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

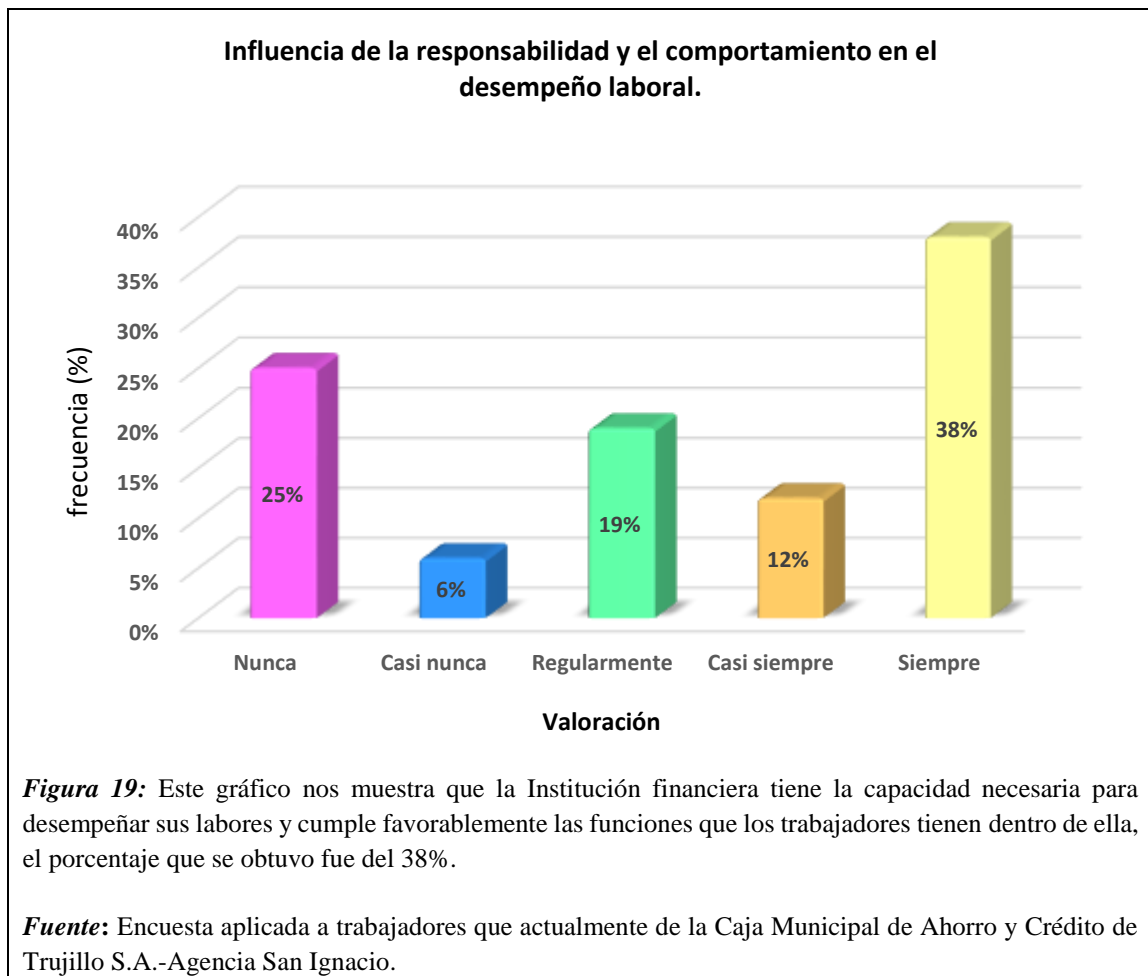


Tabla 20 : Cree Usted que la responsabilidad y el comportamiento influye mucho en desempeño laboral para el puesto el cual usted desempeña.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	25%
Casi nunca	1	6%
Regularmente	9	19%
Casi siempre	5	12%
Siempre	15	38%
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaboración propia

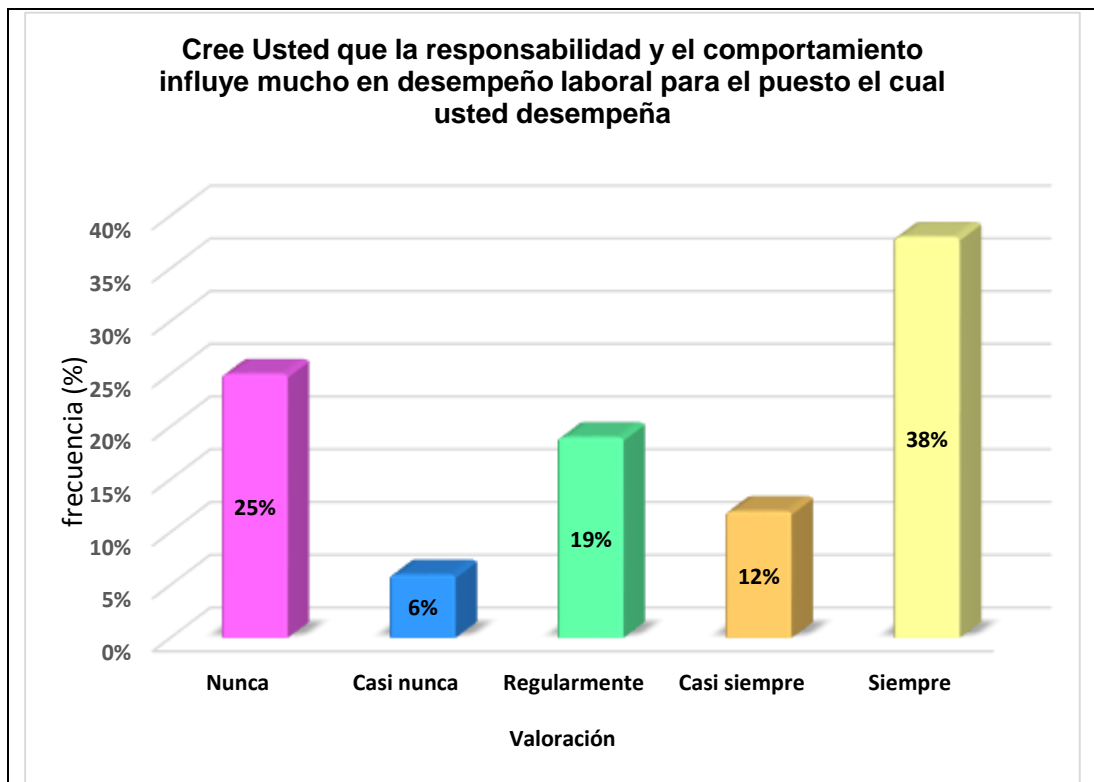


Figura 20: Esta gráfica nos muestra que los trabajadores se sienten presionados y de repente comenten errores en el momento de la evaluación, ocasionando una dificultad tanto personalmente para la empresa. Se obtuvo un porcentaje del 38% con el ítem siempre.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores que actualmente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.-Agencia San Ignacio.

Tabla 21 : Clasificación de la variable Motivación y de la variable Desempeño Laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.- Agencia San Ignacio

MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL			Total
	Poco adecuado	Adecuado	Muy adecuado	
Poco adecuado	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%	5 100.0%
Adecuado	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	3 100.0%
Muy adecuado	1 4.2%	6 25.0%	17 70.8%	24 100.0%
Total	5 15.6%	8 25.0%	19 59.4%	32 100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores que actualmente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.-Agencia San Ignacio.

Según la tabla 21 se observa que el 60% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.- Agencia San Ignacio. Consideran Poco Adecuado, percibiendo con el desempeño laboral con un 70.8%

Además al realizar la prueba Chi – cuadrado de independencia de variables, se demostró que existe relación entre la Motivación y Desempeño laboral a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.- Agencia San Ignacio. Con un nivel de significación menor de 2% ($p < 0,02$).

Región de Rechazo:

Se rechaza la H0 si el p valor es menor que el valor de significancia

Estadístico de prueba

11.23 chi-cuadrado

4 df

.0241 p-valor

Decisión:

Dado que $p=0000 < 0,02$ se rechaza la H_0

De la prueba estadística aplicada, se concluye que la Motivación está relacionada a la mejora de la percepción del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A- Agencia San Ignacio Financiera.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A- Agencia San Ignacio Financiera.

CAPITULO III

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. Conclusiones.

- ✓ En motivación se encontró que en el indicador de regulación externa está relacionado a las actividades que desarrollan los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio donde nos muestra un resultado positivo en relación al fortalecimiento de debilidades que pueda presentar en la empresa el cual es del 60% (ver tabla 5) esto es muy favorable para la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo, porque los trabajadores ayudaran aportar ideas de mejora para el crecimiento y el desarrollo de la organización. Así mismo presentan competitividad en el desarrollo de sus habilidades cuando ya se debe presentar los créditos, arqueos de caja, donde se observa un resultado favorable obteniendo un porcentaje del 41% donde los trabajadores tienen una alta competitividad para desarrollar sus actividades cuando se debe de presentar los créditos y arqueos de Caja, poniendo en práctica sus habilidades y cumpliendo con sus actividades programadas; asimismo quedando con el menor porcentaje del 12% con el ítems casi nunca (ver tabla 10).

- ✓ El desempeño laboral que existe en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, nos muestra que cada colaborador se siente comprometido y con gran entusiasmo para realizar sus labores, ya que el resultado que se obtuvo fue del 44% el cual nos indica conformidad tanto con la organización como también con el puesto de trabajo que ocupan (ver tabla 16), además se tiene la capacidad necesaria para desempeñar sus labores y cumple favorablemente las funciones que los trabajadores tienen dentro de ella, el porcentaje que se obtuvo fue del 53% (ver tabla 19).

- ✓ Al aplicar el chi-cuadrado en las variables de motivación y desempeño laboral se midió una regular correlación de 2% ($p < 0,02$). de significancia

y suficiente evidencia estadística para decir que existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.- Agencia San Ignacio.

3.2. Recomendaciones

- Se recomienda al administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio que debe elaborar estrategias de motivación para que los colaboradores sean estimulados positivamente en esta Institución Financiera.
- Recomendamos al administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio que diseñar estrategias de motivación para que el desempeño laboral de los colaboradores sea eficaz.
- Recomendamos al administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio que debe tener en cuenta que el desempeño laboral es muy importante para la productividad de una organización ya que de ello depende la eficiencia y eficacia de esta. Así mismo esta investigación es de manera informativa donde solo se ha encontrado el nivel de desempeño, afinidad por el trabajo realizado en cada una de las áreas designadas.

CAPITULO V

IV. REFERENCIAS

- Reeve, J. (2010) *"Motivación y Emoción"* México. Mcgrau-Hill.
- Alles, M. (2010) *"Desempeño por Competencias: Evaluación 360°"* Argentina. Granica S.A.
- Snell, B (2013) *"Administración De Recursos Humanos"*. México. Cengage.
- Martin, I & Gaspar, A. (2010) *"Administración de los Recursos Humanos en las Empresas Turísticas"*. Madrid. Pirámides.
- Arias, F & Heredia, V. (2013) *"Administración De Recursos Humanos Para el Alto Desempeño"* México. Trillas.
- Dessler, G. (2015) *"Administración de Recursos Humanos"* México. Pearson.
- Interconsulting, B. (2015) *"Motivación para el trabajo en equipo"* Bogotá. Ediciones de la U.
- Fishman, D (2011) *"Motivación 360"*. Perú.
- Turienzo, R (2016) *"El pequeño libro de la Motivación"*. México. Grupo planeta.
- Rodríguez, A, Zarco, V & Gonzales, M (2009) *"Psicología del trabajo"*. Madrid. Ediciones pirámide.
- Quick, N (2013) *"comportamiento organizacional"* México. Cengage learning.
- Cuesta, A (2010) *"gestión del talento humano"*. Bogotá. Ediciones Ecoe.
- Garcia. (2012). Tesis: La Motivacion Laboral Estudios Descriptivode Algunas Variables.
- Prado. (2015). Tesis: Relacion entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. Trujillo.
- Supo, A., & Choquepuma, K. (2015). Tesis: "Análisis de la relacion entre la satisfaccion laboral y la motivacion que presenta el personal de la Empresa Compartamos Financiera S.A.". Arequipa.

Anexos

Anexo 1

ENCUESTA

MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio 2017

La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar la evaluación del desempeño laboral que tengan los colaboradores que trabajan dentro de la institución financiera. Con la información que se obtenga de esta encuesta se desarrollara una charla la cual permita que levanten sus dificultades que desarrollan como trabajadores.

Se sugiere llenar la encuesta de manera correcta; luego completarla marcando cada interrogante e identificándose con cada uno de los indicadores presentados.

Datos:

Edad:

Hombre:

Mujer:

Puesto de trabajo:

N°	Ítems	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Regular mente (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1	¿Cuándo se presentan amenazas en el trabajo que desempeño recién empiezo a desarrollar otras habilidades?					
2	¿El trabajo que desempeñas en tu labor como colaborador en esta institución financiera lo haces con una única finalidad de recibir un incentivo?					
3	¿Las actividades de menos importancia las dejas al último para desarrollarlas solo por cumplir?					
4	¿Aparte de ser técnico, usted realiza otra función que le permita dar un aporte de mejora para la institución financiera?					

N°	Ítems	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Regularmente (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
5	¿Usted aporta ideas de mejora para el fortalecimiento de las debilidades o amenazas que pueda presentar la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?					
6	¿Los materiales que usan en la institución financiera son aplicados de manera necesaria y precisa?					
7	¿Presenta libertad a la hora de realizar su trabajo dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?					
8	¿Presenta imagen de autoridad para sus colaboradores dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?					
9	¿Desempeña otra habilidad diferente a la que realiza en esta institución financiera que le permita crecer como persona en su vida diaria?					
10	¿Presenta competitividad en el desarrollo de sus habilidades cuando ya se debe de presentar los créditos?					
11	¿Existe un buen clima laboral para un colaborador recién integrado por parte de sus compañeros ofreciendo un apoyo en las dificultades que él presenta?					
12	¿Existe una buena comunicación y relación entre sus compañeros de trabajo?					
13	¿Cuándo el gerente realiza supervisión para hacer las evaluaciones respectivas usted se siente incapacitado de hacer sus funciones?					
14	¿Considera Usted que las capacitaciones recibidas del gerente general de la empresa han ayudado a identificar sus dificultades?					

N°	Ítems	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Regular mente (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
15	¿En la capacitación recibida usted ha podido tener propuestas de solución o mejora en sus debilidades que presenta como trabajador?					
16	¿Se siente comprometido con su labor que desempeña dentro de esta institución financiera?					
17	¿Cree Usted que al desarrollarse charlas dentro de esta organización permitiría desempeñar un trabajo más eficiente?					
18	¿Cuándo se mencionan las debilidades que tiene usted en la charlas brindadas por su gerente general; él otorga una segunda oportunidad de mejora?					
19	¿Cree Usted que la responsabilidad y el comportamiento influye mucho en desempeño laboral para el puesto el cual usted desempeña?					
20	¿Se siente presionado cada vez que su gerente general lo evalúa para medir su desempeño laboral?					

Gracias por su participación!

Nombre del Juez	<i>Abel Eduardo Chivarry Isla</i>
Profesión	<i>Médico Cirujano</i>
Mayor Grado Académico obtenido	<i>Magister En Administración</i>
Experiencia Profesional (en años)	<i>15 años</i>
Institución donde labora	<i>Universidad César Vallejo</i>
Cargo	<i>Decano Pos-Grado</i>

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. AGENCIA SAN IGNACIO, 2017.

PROBLEMA: ¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, 2017?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, 2017.

AUTORES: Granda Calle, Zarela Flor Melendres Alverca, Dexi	
Instrumento evaluado	Encuesta
Objetivo de la Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Medir la motivación laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio. • Medir el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio. • Evaluar la relación entre desempeño y motivación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Consistió en un listado de 20 preguntas, diseñado para obtener información escrita sobre la situación actual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

Items de preguntas: Esta se realizó con el fin de conocer los estados de la motivación y desempeño laboral que perciben los clientes externos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.. Le agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa (x) en la A si está de acuerdo y en la alternativa D si está en desacuerdo.

1.- ¿Cuándo se presentan amenazas en el trabajo que desempeño recién empiezo a desarrollar otras habilidades?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
2.- ¿El trabajo que desempeñas en tu labor como colaborador en esta institución financiera lo haces con una única finalidad de recibir un incentivo?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
3.- ¿Las actividades de menos importancia las dejas al último para desarrollarlas solo por cumplir?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
4.- ¿Aparte de ser técnico, usted realiza otra función que le permita dar un aporte de mejora para la institución financiera?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
5.- ¿Usted aporta ideas de mejora para el fortalecimiento de las debilidades o amenazas que pueda presentar la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
6.- ¿Los materiales que usan en la institución financiera son aplicados de manera necesaria y precisa?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

7.- ¿Presenta libertad a la hora de realizar su trabajo dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?	A (X) D ()
8.- ¿Presenta imagen de autoridad para sus colaboradores dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?	A (X) D ()
9.- ¿Desempeña otra habilidad diferente a la que realiza en esta institución financiera que le permita crecer como persona en su vida diaria?	A (X) D ()
10.- ¿Presenta competitividad en el desarrollo de sus habilidades cuando ya se debe de presentar los créditos	A (X) D ()
11.- ¿Existe un buen clima laboral para un colaborador recién integrado por parte de sus compañeros ofreciendo un apoyo en las dificultades que él presenta?	A (X) D ()
12.- ¿Existe una buena comunicación y relación entre sus compañeros de trabajo?	A (X) D ()
13.- ¿Cuándo el gerente realiza supervisión para hacer las evaluaciones respectivas usted se siente incapacitado de hacer sus funciones?	A (X) D ()
14.- ¿Considera Usted que las capacitaciones recibidas del gerente general de la empresa han ayudado a identificar sus dificultades?	A (X) D ()
15.- ¿En la capacitación recibida usted ha podido tener propuestas de solución o mejora en sus debilidades que presenta como trabajador?	A (X) D ()

16.- ¿Se siente comprometido con su labor que desempeña dentro de esta institución financiera?	A (X) D ()
17.- ¿Cree Usted que al desarrollarse charlas dentro de esta organización permitiría desempeñar un trabajo más eficiente?	A (X) D ()
18.- ¿Cuándo se mencionan las debilidades que tiene usted en la charlas brindadas por su gerente general, él otorga una segunda oportunidad de mejora?	A (X) D ()
19.- ¿Cree Usted que la responsabilidad y el comportamiento influye mucho en desempeño laboral para el puesto el cual usted desempeña?	A (X) D ()
20.- ¿Se siente presionado cada vez que su gerente general lo evalúa para medir su desempeño laboral?	A (X) D ()


Dr. Abel Chávarry Isla
 Magister en Administración
 Universidad ESAN
 REG. N° 4101

Nombre del Juez	<i>Hipólito Macalopé Loga</i>
Profesión	<i>Licenciado En Estadística</i>
Mayor Grado Académico obtenido	<i>Magister En Administración</i>
Experiencia Profesional (en años)	<i>20 años</i>
Institución donde labora	<i>Universidad César Vallejo</i>
Cargo	<i>Docente Universitario</i>

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. AGENCIA SAN IGNACIO, 2017.

PROBLEMA: ¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, 2017?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, 2017.

AUTORES: Granda Calle, Zarela Flor Melendres Alverca, Dexi	
Instrumento evaluado	Encuesta
Objetivo de la Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Medir la motivación laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio. • Medir el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio. • Evaluar la relación entre desempeño y motivación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Consistió en un listado de 20 preguntas, diseñado para obtener información escrita sobre la situación actual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

Items de preguntas: Esta se realizó con el fin de conocer los estados de la motivación y desempeño laboral que perciben los clientes externos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.. Le agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa (x) en la A si está de acuerdo y en la alternativa D si está en desacuerdo.

1.- ¿Cuándo se presentan amenazas en el trabajo que desempeño recién empiezo a desarrollar otras habilidades?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
2.- ¿El trabajo que desempeñas en tu labor como colaborador en esta institución financiera lo haces con una única finalidad de recibir un incentivo?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
3.- ¿Las actividades de menos importancia las dejas al último para desarrollarlas solo por cumplir?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
4.- ¿Aparte de ser técnico, usted realiza otra función que le permita dar un aporte de mejora para la institución financiera?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
5.- ¿Usted aporta ideas de mejora para el fortalecimiento de las debilidades o amenazas que pueda presentar la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
6.- ¿Los materiales que usan en la institución financiera son aplicados de manera necesaria y precisa?	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>7.- ¿Presenta libertad a la hora de realizar su trabajo dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>8.- ¿Presenta imagen de autoridad para sus colaboradores dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>9.- ¿Desempeña otra habilidad diferente a la que realiza en esta institución financiera que le permita crecer como persona en su vida diaria?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>10.- ¿Presenta competitividad en el desarrollo de sus habilidades cuando ya se debe de presentar los créditos</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>11.- ¿Existe un buen clima laboral para un colaborador recién integrado por parte de sus compañeros ofreciendo un apoyo en las dificultades que él presenta?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>12.- ¿Existe una buena comunicación y relación entre sus compañeros de trabajo?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>13.- ¿Cuándo el gerente realiza supervisión para hacer las evaluaciones respectivas usted se siente incapacitado de hacer sus funciones?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>14.- ¿Considera Usted que las capacitaciones recibidas del gerente general de la empresa han ayudado a identificar sus dificultades?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>15.- ¿En la capacitación recibida usted ha podido tener propuestas de solución o mejora en sus debilidades que presenta como trabajador?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

16.- ¿Se siente comprometido con su labor que desempeña dentro de esta institución financiera?	A (X) D ()
17.- ¿Cree Usted que al desarrollarse charlas dentro de esta organización permitiría desempeñar un trabajo más eficiente?	A (X) D ()
18.- ¿Cuándo se mencionan las debilidades que tiene usted en la charlas brindadas por su gerente general; él otorga una segunda oportunidad de mejora?	A (X) D ()
19.- ¿Cree Usted que la responsabilidad y el comportamiento influye mucho en desempeño laboral para el puesto el cual usted desempeña?	A (X) D ()
20.- ¿Se siente presionado cada vez que su gerente general lo evalúa para medir su desempeño laboral?	A (X) D ()


 HIPOLITO MACALLUPLI INGA
 COESPE N° 1010
 COLEGA DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Nombre del Juez	<i>Martín Alexis del Cuadro Vera</i>
Profesión	<i>Administrador de Empresas</i>
Mayor Grado Académico obtenido	<i>Magister En Administración</i>
Experiencia Profesional (en años)	<i>6 años</i>
Institución donde labora	<i>I.S.P.P. Jorge Bazado - Trujillo</i>
Cargo	<i>Director Administrativo</i>

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. AGENCIA SAN IGNACIO, 2017.

PROBLEMA: ¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, 2017?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, 2017.

AUTORES: Granda Calle, Zarela Flor Melendres Alverca, Dexi	
Instrumento evaluado	Encuesta
Objetivo de la Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Medir la motivación laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio. • Medir el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio. • Evaluar la relación entre desempeño y motivación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Consistió en un listado de 20 preguntas, diseñado para obtener información escrita sobre la situación actual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.

Items de preguntas: Esta se realizó con el fin de conocer los estados de la motivación y desempeño laboral que perciben los clientes externos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio.. Le agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa (x) en la A si está de acuerdo y en la alternativa D si está en desacuerdo.

<p>1.- ¿Cuándo se presentan amenazas en el trabajo que desempeño recién empiezo a desarrollar otras habilidades?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>2.- ¿El trabajo que desempeñas en tu labor como colaborador en esta institución financiera lo haces con una única finalidad de recibir un incentivo?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>3.- ¿Las actividades de menos importancia las dejas al último para desarrollarlas solo por cumplir?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>4.- ¿Aparte de ser técnico, usted realiza otra función que le permita dar un aporte de mejora para la institución financiera?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>5.- ¿Usted aporta ideas de mejora para el fortalecimiento de las debilidades o amenazas que pueda presentar la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>6.- ¿Los materiales que usan en la institución financiera son aplicados de manera necesaria y precisa?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

7.- ¿Presenta libertad a la hora de realizar su trabajo dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?	A (X) D ()
8.- ¿Presenta imagen de autoridad para sus colaboradores dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio?	A (X) D ()
9.- ¿Desempeña otra habilidad diferente a la que realiza en esta institución financiera que le permita crecer como persona en su vida diaria?	A (X) D ()
10.- ¿Presenta competitividad en el desarrollo de sus habilidades cuando ya se debe de presentar los créditos	A (X) D ()
11.- ¿Existe un buen clima laboral para un colaborador recién integrado por parte de sus compañeros ofreciendo un apoyo en las dificultades que él presenta?	A (X) D ()
12.- ¿Existe una buena comunicación y relación entre sus compañeros de trabajo?	A (X) D ()
13.- ¿Cuándo el gerente realiza supervisión para hacer las evaluaciones respectivas usted se siente incapacitado de hacer sus funciones?	A (X) D ()
14.- ¿Considera Usted que las capacitaciones recibidas del gerente general de la empresa han ayudado a identificar sus dificultades?	A (X) D ()
15.- ¿En la capacitación recibida usted ha podido tener propuestas de solución o mejora en sus debilidades que presenta como trabajador?	A (X) D ()

16.- ¿Se siente comprometido con su labor que desempeña dentro de esta institución financiera?	A (X) D ()
17.- ¿Cree Usted que al desarrollarse charlas dentro de esta organización permitiría desempeñar un trabajo más eficiente?	A (X) D ()
18.- ¿Cuándo se mencionan las debilidades que tiene usted en la charlas brindadas por su gerente general; él otorga una segunda oportunidad de mejora?	A (X) D ()
19.- ¿Cree Usted que la responsabilidad y el comportamiento influye mucho en desempeño laboral para el puesto el cual usted desempeña?	A (X) D ()
20.- ¿Se siente presionado cada vez que su gerente general lo evalúa para medir su desempeño laboral?	A (X) D ()


N.S.P.P.
ACCIÓN BARAGRE YUGUNE
Morán Del Cuzco Vera
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Melendres Alverca Dexi

Apellidos y nombres

48250281 2151812605 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Granda Calle Zarela Flor

Apellidos y nombres

44017405 2151813005 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

Motivación y Desempeño Laboral de Los Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia San Ignacio, 2017.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de la tesina.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al bachiller.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Melendres Alverca Dexi

DNI N° 48250281





Granda Calle Zarela Flor

DNI N° 44017405



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

Pimentel, 18 de Enero del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

MELENDRES ALVERCA DEXI, con DNI: 48250281.

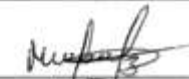

GRANDA CALLE ZARELA FLOR, con DNI: 44017405.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A. AGENCIA SAN IGNACIO, 2017., presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información 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 la página Web del Centro de Información, 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 grado y a su autor.

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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
DEXI MELENDRES ALVERCA	48250281	
ZARELA FLOR GRANDA CALLE	44017405	



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESINA)

Yo, CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la tesina aprobada mediante Resolución N° 44-FACEM-USS-2018, presentada por las egresadas GRANDA CALLE ZARELA FLOR Y MELENDRES ALVERCA DEXI, autoras de la Investigación titulada MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. AGENCIA SAN IGNACIO, 2017

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 1 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de Turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 24 de Enero de 2018

Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez
DNI N° 43636006

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Granda Calle & Melendrez Alverca.docx (D34825319)
Submitted: 1/18/2018 8:37:00 PM
Submitted By: awilliam@crece.uss.edu.pe
Significance: 1 %

Sources included in the report:

TESIS GERENCONTA FINAL 4.docx (D15899375)
<https://es.surveymonkey.com/r/RBHTH5C>

Instances where selected sources appear:

3