



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CREDITO HUANCAYO EN LA AGENCIA LA OROYA 2020”**

PRESENTADO POR:

BACH. XIOMARA FABIOLA LAZO LUCAS

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ADOLFO ANTONIO SIMEON CARHUAVILCA

HUANCAYO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por mantenerme saludable y por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante las circunstancias difíciles que se presentaron. A mis padres, hermanos, por ver en mí una inspiración y a la vez ser mi fortaleza.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza física y espiritual en el designio personal y grupal y siempre guiarme en el buen camino y ser ejemplo para muchos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia La Oroya 2020. El estudio corresponde al enfoque de investigación mixta, aplicada, de diseño no experimental descriptivo correlacional, transversal. La recolección de datos se tomó una muestra de 20 trabajadores de personal entre funcionarios, colaboradores y agente involucrados a la actividad de la entidad financiera. Para medir ambas variables y obtener información se aplicó dos instrumentos de medición, dicho instrumento fue validado y estandarizado lo cual nos ha permitido medir describir y explicar las variables: motivación y desempeño laboral.

En los resultados obtenidos se demuestra que existe una relación entre las variables motivación y desempeño laboral, para lo cual se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman para la asociación de variables con escala ordinal, por ser la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.002), está por debajo del nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$), estando apto para rechazar la hipótesis nula (H_0 : No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo de la agencia la oroya 2020) y por lo tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que, existe relación significativa entre motivación y el desempeño laboral.

Palabras claves: motivación, desempeño laboral, relación significativa, trabajadores.

ABSTRACT

The objective of this research work was to establish the relationship that exists between the motivation and the work performance of the workers of the municipal savings and credit bank Huancayo in the agency La Oroya 2020. The study corresponds to the mixed, applied research approach. of non-experimental descriptive correlational, cross-sectional design. The data collection was taken from a sample of 20 staff workers among officials, collaborators and agents involved in the activity of the financial entity. To measure both variables and obtain information, two measurement instruments were applied. This instrument was validated and standardized, which has allowed us to measure, describe and explain the variables: motivation and job performance.

The results obtained show that there is a relationship between the motivation and work performance variables, for which the Rho Spearman correlation test was used for the association of variables with ordinal scale, as the asymptotic significance was bilateral (Sig. = 0.002), is below the maximum permissible error level ($\alpha = 0.05$), being apt to reject the null hypothesis (Ho: There is no significant relationship between motivation and work performance of the workers of the municipal savings and credit bank Huancayo of the agency la oroya 2020) and therefore at 95% confidence we can affirm that there is a significant relationship between motivation and job performance.

Key words: motivation, job performance, significant relationship, workers.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	18
1.4.1. Justificación teórica.....	18
1.4.2. Justificación práctica.....	19
1.4.3. Justificación metodológica.....	19
1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1. Delimitación espacial.....	20
1.5.2. Delimitación social.....	20

1.5.3.	Delimitación temporal	20
1.5.4.	Delimitación conceptual	20
1.6.	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	22
2.1.1.	A nivel internacional	22
2.1.2.	A nivel nacional.....	25
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	32
2.2.1.	Dirección estratégica en recursos humanos	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2.	Calidad de servicio	¡Error! Marcador no definido.
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	49
2.4.	HIPÓTESIS.....	52
2.4.1.	Hipótesis general	52
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	52
2.5.	VARIABLES	53
2.5.1.	Definición conceptual de la variable	53
2.5.2.	Definición operacional de la variable	53
2.5.3.	Operacionalización de variables	55

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	59
3.1.1.	Tipo de investigación.....	59
3.2.	MÉTODOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	60
3.2.1.	Métodos de la investigación	60
3.2.2.	Diseño de la investigación	61

3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	62
3.3.1.	Población	62
3.3.2.	Muestra	62
3.4.	TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .	62
3.4.1.	Técnica para la recolección de datos	62
3.4.2.	Instrumentos de recolección de datos	63
3.5.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	63
3.5.1.	Validez del instrumento.....	63
3.5.2.	Confiabilidad	64
3.6.	PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	64

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	66
4.1.1.	Descripción de resultados de la variable dirección estratégica en recursos humanos66	
4.1.2.	Descripción de resultados de la variable calidad de servicio	70
4.2.	PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	74
4.2.1.	Prueba de hipótesis general	74
4.2.2.	Prueba de hipótesis específicas.....	75

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN.....	79
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Motivación.....	66
Tabla 2: Motivación Intrínseca.....	67
Tabla 3: Motivación Extrínseca.....	68
Tabla 4: Motivación Trascendente	69
Tabla 5: Desempeño Laboral.....	70
Tabla 6: Rendimiento	71
Tabla 7: Capacidad de Liderazgo	72
Tabla 8: Habilidades Organizativas.....	73
Tabla 9: Correlaciones entre motivación y desempeño laboral.....	74
Tabla 10: Correlaciones entre motivación extrínseca y desempeño laboral.....	75
Tabla 11: Correlaciones entre motivación intrínseca y desempeño laboral	76
Tabla 12: Correlaciones entre motivación trascendente y desempeño laboral.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La Motivación	66
Figura 2: La Motivación intrínseca	67
Figura 3: La Motivación Extrínseca	68
Figura 4: La Motivación trascendente	69
Figura 5: Desempeño laboral.....	70
Figura 6: Rendimiento	71
Figura 7: Capacidad de Liderazgo	72
Figura 8: Habilidades organizativas	73

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación ha surgido a partir del diagnóstico de un problema por consolidar de qué manera se relaciona sobre la motivación y desempeño laboral en funcionarios de la institución financiera de manera directa e indirecta, ello permite realizar un pronóstico empírico, para el control fue necesario medir la correlación de la motivación y el desempeño laboral. Aplicando una encuesta con sus respectivos cuestionarios dirigidos a los colaboradores directos. Estos instrumentos se encuentran validados a través del método de juicio de expertos y alfa de Cronbach y está disponible para todo investigador.

Siguiendo los lineamientos metodológicos pertinentes y guiándonos del esquema plasmado por la facultad de ciencias empresariales y educación escuela académico profesional administración y negocios internacionales, la tesis se divide en seis capítulos importantes como son: planteamiento del problema, marco teórico conceptual, Hipótesis y variables, metodología de la investigación, resultados y discusión de Resultados.

Capítulo I: Planteamiento del problema, en el cual planteamos la problemática de nuestra investigación en el cual se describen brevemente el diagnóstico, el pronóstico y el control, dentro de este capítulo también desarrollamos la Justificación, relevancia y la contribución de manera teórica, práctica, metodológica y social, también se formuló los objetivos generales y específicas, las cuales nos permitió encaminar el desarrollo de nuestra investigación.

Capítulo II: Marco teórico Conceptual, En este capítulo describimos los antecedentes internacionales e nacionales, así mismo, se plasma las bases teóricas relacionado a las variables motivación y desempeño laboral, se plantea las hipótesis general y las específicas, con las definiciones conceptuales y operacionalizacional.

Capítulo III: Metodología de la investigación, en este capítulo encontramos la metodología de la investigación, dentro de ello consideramos el tipo y nivel de investigación, métodos y diseño también se considera la población y muestra de estudio concluyendo con las técnicas e instrumento de recolección de datos.

Capítulo IV: Resultados se analiza los resultados obtenidos mediante un análisis descriptivo, análisis interferencial y seguidamente se da con el contraste de hipótesis

Capítulo V: La discusión de los resultados que nos permite hacer un contraste con las teóricas y antecedentes que tienen una similitud con nuestro estudio.

Finalizando con la descripción de los capítulos se considera las conclusiones, recomendaciones y fuentes de información, también se adjunta los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la motivación es muy importante en las organizaciones para poder desarrollar un buen desempeño laboral el cual se debe de tomar en cuenta las habilidades que cada colaborador desarrolla a la hora de realizar sus actividades donde ellos puedan brindar el manejo adecuado a las dificultades que puede presentar la organización que a largo plazo tendrá resultados eficientes.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo es una organización creada en el año 1988, la cual el objetivo es brindar créditos y productos financieros actualmente cuenta con 195 agencias que funcionan a nivel de todo el Perú,

Weller (2009) señala que, en un escenario laboral latinoamericano, el empleo sostenible para los grupos centrales y los grupos más vulnerables sólo puede alcanzarse cuando esos grupos se incluyan en medidas activas para perfeccionar sus aptitudes y capacidades, y aumentar la motivación de las personas implicadas. Para garantizar estos principios se necesita algo más que incentivos económicos. Debe fomentarse una base de motivación positiva mediante la ayuda a los ingresos y el

fortalecimiento de la situación social de los actores. Por medio del apoyo en la formulación de proyectos del mercado de trabajo y de vida, deberá facultarse a las personas en condiciones más débiles para hacer frente a sus propias situaciones. Con el objeto de garantizar la adaptabilidad continua de las empresas y mantener los niveles de productividad y empleabilidad de los trabajadores, deben establecerse o mejorarse procedimientos confiables y responsables de aprendizaje de por vida.

El indicador elaborado sobre la base de los promedios ponderados de los países muestra un crecimiento considerablemente más acusado que el que se basa en el promedio simple: de 1990 a 2008, este indicador aumenta un 10,9%, mientras que de 1990 a 1998 lo hace en más de un 31,3%.

Orozco (2013) indica que

La motivación laboral ha empezado en los años 1700 en el continente europeo, los artesanos tuvieron cambios en los que se usaban mayormente máquinas para la producción, éstas eran manejadas por diferentes trabajadores, los cuales sufrían explotación laboral, generando que su productividad y el interés laboral disminuya. En la actualidad la motivación se ha convertido en parte fundamental de la sociedad, siendo indispensable para el correcto funcionamiento de las acciones de cada individuo. (p. 2)

Fischman (2014) menciona que, a nivel nacional, mayormente se tiene el pensamiento de que para que un colaborador se sienta motivado o satisfecho se le debe dar un bono monetario, pero no siempre es el caso que un bono monetario satisfaga a los colaboradores, se tiene que tener la mente abierta a diferentes posibilidades y motivaciones que puede satisfacer a un colaborador. Es necesario que la motivación, quien ha sido estudiada de una forma científica, ahora sea estudiada académicamente respecto a las empresas. La motivación influye en la

conducta y en el comportamiento de los colaboradores, brindándole energía para desarrollar sus funciones, sin ésta el colaborador puede realizar sus tareas, pero no las desarrollará brindando su mayor esfuerzo. Para identificar las necesidades de los colaboradores, debido a que todos no tienen las mismas necesidades o no tienen los mismos factores para lograr su motivación, es importante realizar un estudio a fondo que permita identificar las problemáticas, preferencias o logros que tienen, de esta manera se puede analizar diferentes opciones de motivación.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo es una organización creada en el año 1988, la cual el objetivo es brindar créditos y productos financieros actualmente cuenta con 195 agencias que funcionan a nivel de todo el Perú.

Cielo (2017) determina que la gestión del talento Humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja Municipal Huancayo sede Tingo María, el cual los trabajadores mencionan según encuesta que se desarrolló mencionan que la motivación es poco frecuente ya que no hay remuneración adecuada e incentivos que mejoren el buen desarrollo de la organización y se puedan llegar a las metas establecidas.

En el último año se presume que los colaboradores del área de operaciones, muestran motivación extrínseca, adolecen de la motivación intrínseca y trascendente, por otra parte los trabajadores del área de créditos aparentemente optan por la motivación intrínseca ya que la motivación primordial es el salario que perciben mensualmente de acuerdo a sus metas logradas anualmente, en conclusión, se ha dejado de lado la motivación extrínseca los cuales abarcan los objetivos personales de cada colaborador como son sus anhelos, metas, aspiraciones personales. Este hecho dejaría de manera incompleta los tres pilares para lograr la motivación de

manera integral y lograr la efectividad en la atención a los clientes de la Caja Huancayo, organización que vale mencionar, está reconocida entre las mejores de instituciones financieras. Por otro lado, el experto contemporáneo que mencionaremos en el marco teórico de la presente, menciona que no es el cliente lo más importante para las organizaciones del presente y del mañana, si no los colaboradores, ya que son ellos quienes atienden a los clientes de la organización. Por ello, la importancia de mantener motivados a los colaboradores, puesto que mejorará de manera significativa el desempeño laboral.

El desempeño laboral viene siendo un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. De manera general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel organizacional e individual. Para lograr un adecuado desempeño laboral tendremos que poner en práctica algunos elementos, en primer lugar, el aumento o disminución del rendimiento de un individuo está condicionado al grado de satisfacción que puede tener este dentro de la organización; en segundo lugar la capacidad de liderazgo, que está orientado a que un líder efectivo conecta con sus colaboradores y comprende perfectamente las tareas que cada uno tiene que desempeñar; por último, las habilidades organizativas, que se refieren al mejoramiento del trabajo en equipo, el liderazgo, la facilitación, la mediación, la planificación o cualquier otra habilidad a fin.

Problemas que me han motivado a realizar esta investigación sobre la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la Oroya.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020?

¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020?

¿Qué relación existe entre la motivación trascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

Establecer la relación entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

Establecer la relación entre la motivación trascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. Justificación teórica

Para el desarrollo de este estudio, se empleó el enfoque cuantitativo en las ciencias sociales, cada uno de ellos responde a ¿cómo se aprende el conocimiento?, y ¿cuáles son las bases para la organización del conocimiento?, este conocimiento fueron contrastado con la realidad problemática, empleando el método científico y aplicando los instrumentos de medición de la muestra poblacional, lo resultados demostrarán que efectivamente la motivación, mejora el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la Oroya. Con los resultados se podrá generalizar la información el cual servirá de base para futuros estudios en la materia.

1.4.2. Justificación práctica

El estudio contribuye a generar conocimientos científicos reconociendo cuales son los problemas de motivación y se puedan tomar decisiones oportunas a favor de mejorar la motivación de los colaboradores, y poder mejorar las habilidades que van a satisfacer el desempeño laboral de los mismos, el cual beneficiaría a la organización, esto va para los gerentes que cumplen la administración.

La presente investigación no solo tiene objetivos en las entidades financieras en estudio, también puede ser empleada por organizaciones de otros rubros, el cual se puedan tomar decisiones oportunas para poder mejorar la motivación de los colaboradores, y a su vez las habilidades que van a satisfacer el desempeño.

1.4.3. Justificación metodológica

El objetivo de estudio, han sido diseñar dos instrumentos de medición para evaluar las variables: motivación y desempeño laboral. Como primer paso fueron sometidas a juicio de expertos y ser validadas con criterios puntuales los ítems establecidos por cada variable de nuestro estudio, una vez ya creado ambos cuestionarios se procedió a la aplicación y descripción de los resultados, con la finalidad de poder reconocer cual fue la problemática de la institución, así mismo esto servirá como presente para la empresa en tomar conciencia si hay o no ausencia de motivación y como sus trabajadores se desempeñan en el puesto de trabajo.

1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación espacial

Se ha determinado por conveniencia y proximidad a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la Oroya.

1.5.2. Delimitación social

Actualmente, la motivación en las organizaciones es de gran importancia para el desempeño de los trabajadores, quienes hacen uso de sus cualidades de acuerdo al perfil del puesto, ello servirá para que la empresa genere sus propias expectativas de logro, lo cual en nuestra actualidad muchas de las empresas no realizan una adecuada evaluación individual de cada trabajador, por ello que esta investigación tuvo como objetivo reconocer como es el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la Oroya.

1.5.3. Delimitación temporal

El presente estudio se ha de desarrollado en el año 2020, estando sujeto al tipo de investigación, que en nuestro caso fue el transversal.

1.5.4. Delimitación conceptual

Si bien es cierto se puede realizar el trabajo de investigación en todas las entidades financieras de Huancayo, pero por motivos de tiempo se realizará en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la Oroya. Sin embargo, el presente estudio no perderá valor ya que sus resultados podrían ser proyectados a otras entidades financieras para implementar mejoras.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Si bien es cierto se puede realizar el trabajo de investigación en todas las entidades financieras de Huancayo, pero por motivos de tiempo se realizó en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la Oroya. Sin embargo, el presente estudio no pierde valor ya que los resultados pueden ser proyectadas a otras entidades financieras para implementar mejoras en motivación y desempeño laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A nivel internacional

Ochoa (2014) en la investigación “*Motivación y productividad laboral*” tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral, tuvo como población la empresa municipal de aguas de xelaju Quetzaltenango, además se tuvo como muestra 50 trabajadores del área de campo y 86 de oficina de la empresa, se utilizó como instrumento de recolección el cuestionario, tiene como metodología de investigación es descriptivo, no experimental. Tiene como resultado la motivación laboral en los trabajadores es de 75% el de mayor % y 25% de menor %. Se concluyó que la motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores, además también se comprobó que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad

laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado.

Maldonado (2013) en el estudio de investigación *“Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango”* tuvo como finalidad analizar la motivación de los trabajadores de las Imprentas de la ciudad de Quetzaltenango y su impacto en la productividad, se tuvo como población a la ciudad de Quetzaltenango y como muestra se tiene 68 trabajadores esto se seleccionó a través de un censo para tomar así el 100% del universo, se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario y escalamiento tipo likert. La investigación es de tipo descriptivo. No experimental. Tiene como resultados se tiene que el grado de motivación y productividad que presentan los trabajadores para el desempeño de sus labores, se puede observar que en la mayoría de imprentas de la ciudad de Quetzaltenango, los trabajadores cuentan con una motivación media, esto en % representa un 60.29%, además el grado de motivación y productividad que presentan los trabajadores para el desempeño de sus labores, se puede observar que los factores que más sobresalen y que les genera motivación para el desempeño de sus labores en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango son: Relaciones interpersonales 43.12% e incentivos económicos con 37.61%. Se concluyó que la mayoría de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango indicaron que los factores que les causa motivación son: relaciones interpersonales e incentivos económicos respectivamente, además que la mayoría de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de

Quetzaltenango indicaron no recibir ninguna prestación adicional a las de ley.

Enríquez (2014) en el estudio *“Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”*, tuvo como objetivo determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México, su población estaba conformada por 88 empleados del Instituto de la Visión Montemorelos, 25 del Instituto de la Visión Ensenada, 51 Instituto de la Visión Tabasco, dando un total de 164 empleados y la muestra fue de 164 sujetos equivalentes al 100% de la población, se utilizó como instrumento la observación. La investigación se clasificó como cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. Resultados: El rango de edad de los empleados encuestados fue desde los 20 a 51 años o más. La edad predominante fluctúa entre los 20–30 años representando el 41.5% del total de la muestra, además ella se logra observar que el nivel de preparatoria o menos ocupa el primer lugar con un 47.6%, de igual manera, el segundo lugar lo ocupó el nivel de licenciatura con un 40.9% y el nivel de posgrado ocupó el tercer lugar con 11.6%. Se encontró que la mayoría de los empleados forma parte del área médica con una f de 65 el cual está representado por el 39.6% del total de la muestra, Se puede observar que el 87.8% corresponde a los empleados de contrato mientras que en segundo lugar se encuentran los trabajadores denominacionales con un 6.1%. Se concluyó que en relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de

desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

2.1.2. A nivel nacional

Tirado (2018) sustentó la tesis *“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de construcción civil de la provincia de Cajabamba, 2018”*. La presente investigación tuvo como objetivo establecer de qué manera influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de construcción civil en Cajabamba, 2018, en el entendimiento que la motivación es un factor esencial en la consecución de los logros empresariales y personales de los trabajadores; esto aunado al análisis del talento humano existente en esta empresa. El enfoque utilizado fue cuantitativo, de tipo correlacional, cuyo diseño es transversal, basada en las variables: motivación y desempeño laboral. Para la muestra se aplicó una encuesta que contenía 44 preguntas a 30 trabajadores, con una amplitud de escala de cinco categorías (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo, totalmente de acuerdo). El análisis de confiabilidad arrojó como resultado el Alpha de Cronbach de 95%. Se utilizó el software SPSS, a través de la prueba de hipótesis de correlación Bivariada de Pearson y D de Somers presentando como resultado un nivel de significancia de 0.000 ($\alpha < 0.05$). El resultado D de Somers arrojó un resultado de 0.843 y Pearson r de 0.943, concluyendo que la motivación influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de construcción civil en Cajabamba. Palabras claves: motivación, desempeño laboral, empresa de construcción, trabajadores.

Alfaro (2017) sustentó la tesis: ***“La motivación y su Relación con el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Camposol S.A., Virú 2017”***. Su investigación se desarrolló el propósito de determinar la relación que existe entre La motivación y su Relación con el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Camposol s.a., Virú 2017. En la cual consiste en una investigación no experimental, de corte transversal, de tipo descriptivo–correlacional, ya que el objetivo fue describir el nivel de las variables en un único momento del tiempo. Se trabajó con una muestra de 333 trabajadores del área de producción; se han empleado un test para medir las dimensiones de la motivación y un cuestionario confiable y debidamente validado para la recolección de datos de las variables en estudio. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas. Donde la conclusión de la investigación es que la motivación y el desempeño laboral se relacionan de manera directa, ya la prueba de hipótesis Chi cuadrado es de chi calculado 14.13 > que Chi tabulado 5.99. Variables son dependientes.

Castope (2017) sustentó la tesis: ***“Motivación laboral y su influencia en el desempeño de los asociados de la Financiera Credinka S.A. de Cajamarca, 2017 (Tesis Parcial)”***. Su objetivo fue verificar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los asociados de la Financiera CREDINKA S.A de Cajamarca, enfocándonos en las características que presenta el talento humano, específicamente en sus dimensiones: Ambiente de trabajo, establecimiento de objetivos, reconocimiento de trabajo, participación de los asociados y formación y desarrollo profesional. Confirmando que una buena motivación laboral conlleva a los asociados a

conseguir un buen desempeño para alcanzar sus metas y objetivos dentro de la organización, convirtiéndose en una ventaja importante para asumir retos y tener oportunidad de mejora constante. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 23 asociados. Se usó un cuestionario de recolección de datos sobre las dos variables, en general de 22 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba estadística de Somers donde la significación aproximada (Sig. Aprox. =0.002) es menor al nivel de confianza ($\alpha=0.05$). Por lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar la influencia de la motivación laboral sobre el desempeño de los asociados de la financiera CREDINKA S.A de Cajamarca, 2017. Finalmente, el estudio realizado plantea algunas recomendaciones de evaluación a la motivación laboral para abordar de forma estratégica cada una de las dimensiones estudiadas, orientadas a fortalecer el recurso más sensible y valioso, como es el desempeño de los asociados de CREDINKA S.A. Palabras claves: motivación laboral, desempeño laboral, Financiera, asociados.

Muñoz (2015) sustentó la tesis: ***“Motivación laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Instituto Nacional de Defensa Civil Lima, 2014”***. La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre Motivación laboral y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede central del Instituto Nacional de Defensa Civil Lima, 2014, La población es de 120 encuestados, la muestra fue no probabilística de 120 personas en los cuales se han

empleado la variable: Motivación laboral y Satisfacción laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético–deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Motivación laboral, el cual estuvo constituido por 15 preguntas en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca) y el cuestionario en bases teoría de la satisfacción laboral, el cual estuvo constituido por 27 sus respuestas están en Likert: cuestionario índices: (Total desacuerdo 1, En desacuerdo 2, Indeciso 3, De acuerdo 4, Total acuerdo 5), que brindaron información acerca del Motivación laboral y Satisfacción Laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que Motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede central del Instituto Nacional de Defensa Civil Lima, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.512, represento una moderada correlación entre las variables.

2.1.3. A nivel local

Gutiérrez y Huamán (2014) en la *investigación “influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle – Huancayo”* tuvo como objetivo diagnosticar y determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera UNO OECHSLE, tiene como población está compuesta por los trabajadores de la financiera UNO OECHSLE – Huancayo. Considerando 28 trabajadores que representa

el total de los trabajadores por tanto no amerita tener muestra. Para la recopilación de los datos hemos aplicado un censo, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. El tipo de investigación es la aplicada de nivel explicativo con diseño no experimental – transversal. Se tiene como resultados que 4(14,3%) entrevistados opinaron en forma favorable y 24(85,7%) en forma desfavorable. Después de haber aplicado los incentivos opinaron 27 (96,4%) favorablemente y 1(3,6%) en forma desfavorable y la productividad en términos de seguros vendidos después de aplicar los incentivos, donde se deduce que el 60% de los trabajadores en el caso de la “situación de la productividad” en la financiera UNO OECHSLE es buena; el 20% como una situación de la productividad mala y regular respectivamente. Se concluyó que los trabajadores no cumplen con la productividad que la financiera Uno Oechsle les requiere, esto debido a que no están motivados laboralmente lo cual se ve reflejado en los resultados mensuales de la productividad y los incentivos utilizados como motivador laboral que se otorgó a los trabajadores demostró que existe influencia entre la motivación laboral y la productividad. Es necesario considerar la motivación laboral en toda entidad para lograr los objetivos y metas.

Deza (2017) en el estudio de investigación “*satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica*” tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica, tiene como población a 20 piscicultores de 03 unidades productoras de trucha, Si la población, por el número de

unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no fueron necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo, el muestreo fue no probabilístico, intencional, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta. El nivel de la investigación fue correlacional, con método general científico y específico descriptivo con diseño no experimental. Tiene como resultado que el nivel de satisfacción es bajo con un 55 % debido a que las condiciones donde los trabajadores realizan las labores cotidianas es mayoritariamente a nivel artesanal (infraestructura piscícola), mientras el 45 % muestra una satisfacción media y la satisfacción es media con un 60 %, y la insatisfacción alcanza un significativo 40 % en relación a ganar un poco más, ya que se trata de un trabajo físico. La mayoría de trabajadores ven que actualmente no se les incentiva y promociona adecuadamente, por ello respondieron con un 70% nivel medio de satisfacción, mientras que el 30% señaló que están satisfechos. Se concluyó que existe una relación directa y significativa de intensidad moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,672$ y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ con un p-valor = 0,001.

Meza (2014) en la investigación ***“Influencia de la motivación y el desempeño en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNCP”***, tuvo como propósito determinar el grado de influencia de la motivación y el desempeño en la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNCP, la población estuvo conformada por 317

personales administrativo y tiene como muestra 122 personales por muestreo aleatorio estratificado. Se tuvo como instrumento de recolección de datos la Observación y la encuesta. El tipo de investigación es descriptiva con nivel descriptivo, correlacional y con diseño de investigación no experimental. Resultados; el personal administrativo de la UNCP no se encuentra motivado por las siguiente condiciones: remuneraciones que percibe, en un 80.3% del total en desacuerdo, no se encuentra motivado ni satisfecho (desmotivado) por sus remuneraciones percibidas, por ello el trabajador administrativo busca otro trabajo fuera del horario de labor a fin de compensar sus ingresos, e inclusive en la encuesta procesada por ellos, tenemos que un 10% de ellos prefiere tener otro trabajo en lugar de la UNCP. El desempeño que realizan en la labor diaria en la UNCP, es de acuerdo a su capacidad que tiene cada uno, ya que el 35.4% de ellos opinan en ese sentido, ya que demuestran experiencia en un 36.2% de ellos y demuestran el tiempo y momento oportuno para realizar las labores encomendadas en un 36.2%, mientras que un 66.9% de los trabajadores necesitan siempre una supervisión de la labor realizada, señalando en esta variable el desacuerdo que tiene en cuanto al reconocimiento y trato justo por parte de la institución en un 48%, siendo un factor de desmotivación e impedimento en el desempeño eficiente de sus labores cotidianas del trabajador administrativo de la UNCP. Se concluyó que el grado de influencia de las variables de la motivación y el desempeño en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UNCP en el periodo 2007 a 2010, fue desalentadora en la medida que de acuerdo a resultados de la investigación estos se encuentran desmotivados,

insatisfechos, no existen visos de crecimiento personal ni laboral, con remuneraciones que no les satisfacen sus necesidades básicas o fisiológicas menos aun sus necesidades de reconocimiento y autorrealización, porque la Oficina General de Personal en ese periodo no tuvo políticas y/o acciones dentro de su Plan de trabajo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1: Motivación

Para González (2006) se refiere a que la motivación puede ser algo externo cuando proviene del exterior de la persona o algo interno cuando el individuo se motiva a sí mismo. Si miramos a una empresa, podemos ver que hay personas que hacen mejor su trabajo que otras en el mismo puesto y en las mismas condiciones laborales. La empresa tiene que considerar por qué sucede esto. Para comprender el comportamiento de las personas, las organizaciones comerciales bien administradas deben aprovechar la motivación de todos sus miembros para trabajar juntos y trabajar juntos en el logro de los objetivos para alentarlos a compartir sus ideas y entusiasmo en el trabajo. La preocupación por querer incrementar la productividad de los trabajadores es un fenómeno que no es actual. Ya en los primeros años del siglo XX surgieron teorías motivacionales, como el taylorismo, que intentaba explicar cómo este fenómeno afectaba la productividad.

Según Martínez (2013) Un factor clave en una organización es la productividad, lo que plantea la siguiente interrogante: ¿Por qué unas personas rinden más que otras en el trabajo?, Lógicamente hablando, la motivación y otras variables (como talentos, percepción de roles,

experiencia) juegan un papel vital en la explicación de este problema, por lo que estudiar la relación entre los hombres y su desempeño laboral requiere analizar la motivación, así como Las principales teorías e investigaciones desarrolladas sobre este tema en el campo de la psicología organizacional. La importancia de la motivación en una empresa radica en que los empleados y su desempeño son los dos pilares básicos de la organización. La gerencia tiende a maximizar la eficiencia y la productividad individuales, que a su vez concentran su energía en sus propias necesidades. Para que los empleados estén motivados para tener éxito, los intereses personales y comerciales deben coincidir. Si la empresa quiere empleados en todos los niveles, además de presentarse personalmente en el lugar de trabajo para estimular su entusiasmo, entusiasmo y dedicación personal (motivación), también debe intentar combinar los objetivos comerciales con los objetivos personales de cada objetivo. empleado.

Según Stephen y Coulter (2005) como todos sabemos, la motivación se refiere al proceso de realizar grandes esfuerzos para lograr los objetivos organizacionales basados en la capacidad de un individuo para satisfacer ciertas necesidades personales. Si bien en general la motivación se refiere al esfuerzo que se realiza para lograr cualquier meta, nos referimos a las metas organizacionales porque nuestro enfoque está en las conductas relacionadas con el trabajo. La definición muestra tres elementos clave, a saber, esfuerzo, metas organizacionales y necesidades institucionales.

Teorías de la motivación

Stephen y Coulter (2005) en su trabajo realizado sobre el comportamiento organizacional, mencionó tres teorías sobre la motivación:

En la Primera: da a conocer que cada ser humano se encuentra en un ordenamiento de las cinco necesidades las cuales son: **Fisiológicas;** hambre, sed, abrigo, sexo y otras. **Seguridad;** defensa y protección de daños físicos y emocionales. **Sociales:** afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación. **Estima;** el respeto por uno mismo autonomía. **Autorrealización:** el impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser.

En el Segundo apartado: menciona en su teoría, centra la atención sobre tres tipos de motivación: primero el **Logro**, se trata del impulso de obtener éxito y destacar. La motivación surge de establecer objetivos importantes, apuntando a la excelencia, enfocándose en el trabajo bien ejecutado y la responsabilidad. Segundo el **Poder**, se trata del impulso de generar influencia y conseguir reconocimiento de importancia. Se desea el prestigio y el estatus. Y tercero la **Afiliación**, se trata del impulso de mantener relaciones personales satisfactorias, amistosas y cercanas, sintiéndose parte de un grupo. Se busca la popularidad, el contacto con los demás y ser útil a los demás.

En el Tercero: Nos menciona que mediante un estudio profundo que se basó en determinar la motivación humana en el trabajo, se llegó a la conclusión de que el bienestar del trabajador está relacionado con:

- **Factores higiénicos**, que son externos a la tarea que se realiza (relaciones personales, las condiciones de trabajo, las políticas de la organización.
- **Factores motivadores**, son aquellos que tienen relación directa con el trabajo en sí (reconocimiento, estímulo positivo, logros, sueldo e incentivos.

El Proceso de la motivación

Gray (2008) La mención de estar motivado solo supone que una persona opta por utilizar la energía física o mental en el trabajo para lograr un objetivo. Este es el resultado de una serie de factores que hacen que actúe de una manera específica. Es decir, si no hay estimulación, esta conducta es No sucederá y los intereses de los empleados y de la organización no se acostumbrarán, por lo tanto, el trabajo de los gerentes es una coincidencia, por un lado, esto traerá mejores resultados. Obviamente, la organización debe buscar la eficiencia de cada gerente, para que las metas sean más claras y sirvan a la empresa.

Factores de motivación

Urcola (2008) Explica que los factores que inciden en la satisfacción laboral son diferentes e independientes de los factores que fácilmente conducen a la insatisfacción. Los factores de satisfacción son inherentes al trabajo mismo y los factores de insatisfacción son factores externos en el lugar de trabajo. Es conveniente distinguir los factores que producen satisfacción. Para aquellos trabajadores que causan insatisfacción, es necesario darse cuenta de que en los seres humanos, hay dos campos de motivación diferentes, uno es el campo de motivación inferior para la supervivencia y el otro es el campo de motivación superior para el crecimiento personal y profesional. campo. Llamó al primero un factor de higiene o mantenimiento y al segundo un factor de motivación. Las necesidades consideradas en los factores de higiene son consistentes con el nivel más bajo, fisiología, seguridad y relación establecida por Maslow,

mientras que las necesidades relacionadas con los factores de motivación son consistentes con el nivel más alto.

Características de la motivación

Deckers (2001) Se propone que para estudiar la motivación es necesario considerar cambios en el estado interno y comportamiento abierto individual. Esta variabilidad involucra tres áreas o posibilidades:

La consideración del cambio entre circunstancias–variación momentánea y situacional en un individuo determinado, que permite localizar en qué medida un objetivo atrae a ese individuo. La consideración del cambio entre distintos individuos de la misma especie–variación ínter individual intra específica, que permite localizar diferencias individuales. La consideración del cambio entre individuos de distinta especie (que permite localizar la eventual existencia de patrones de conducta específicos de cada especie). (p. 58)

Clasificación de las motivaciones

Gray (2008) la clasificación de las motivaciones la define en: la **Motivación Positiva** que El deseo de mejora continua siempre está guiado por un espíritu positivo y la motivación puede ser interna y externa. Aunque el objetivo a alcanzar no traerá ningún beneficio a las personas, sí logrará y logrará su motivación, sin embargo, si menciona un objetivo positivo que traerá beneficios personales, es una motivación positiva. Y la **Motivación Negativa**, es una obligación que las personas cumplen mediante castigos, amenazas, etc. De la familia o de la sociedad. Esta motivación hace que el individuo tenga que hacerlo, no por la felicidad personal.

Motivación extrínseca (ME)

Según Reeve (2009) los motivos externos son causados por algunas consecuencias que no tienen nada que ver con la actividad en sí. Siempre que tomamos medidas para lograr calificaciones más altas, ganar trofeos, alcanzar cuotas, impresionar a los padres o terminar antes de los plazos, nuestras acciones están impulsadas por motivaciones externas. Es decir, porque queremos obtener resultados atractivos, y también porque queremos evitar resultados poco atractivos, la existencia de incentivos y consecuencias nos hace querer participar en conductas que producirán los resultados esperados.

Ochoa (2014) la motivación externa es algo que el alumno solo intenta aprender no porque le guste la asignatura o carrera, sino por las ventajas que aporta.

A diferencia de la motivación intrínseca, la motivación extrínseca pertenece a una variedad de comportamientos. Estos comportamientos son un medio para un fin. Hay tres tipos de ME.

Regulación Externa. La conducta se gestiona a través de medios externos como recompensas y castigos. Por ejemplo, un estudiante podría decir que mis padres me obligaron a estudiar de noche.

Regulación Introyectada. “El individuo analiza internamente las razones para sus acciones, pero esta internalización no es verdaderamente auto determinada, está limitada a la internalización de pasadas situaciones guardadas que obligan a cumplir esta vez, porque la vez pasada perdí este mismo examen”. (p.15)

Motivación intrínseca (MI)

Huertas (como se citó Orbegoso, 2016) La idea de motivación intrínseca ha sido reconocida por muchos autores y todos le han dado un papel protagonista. Su nacimiento es una respuesta al psicoanálisis y su noción de energía mental interior e incontrolable, una respuesta al conductismo y su noción del organismo humano, que solo se ve afectado por influencias externas o emergencias. En la década de 1930, Murray descubrió la tendencia de la humanidad hacia la autonomía.

Según Reeve (2009) menciona que la motivación intrínseca “surge de manera espontánea de las necesidades psicológicas de los esfuerzos innatos de crecimiento. Cuando las personas tienen una motivación intrínseca, actúan por su propio interés “porque es divertido”, debido a esa sensación de reto que le proporciona esta actividad” (p.83)

Según Barberá (2012) la motivación intrínseca plantea “la actividad humana se realiza por el placer o el interés que su ejecución conlleva. La pregunta clave para la investigación psicológica ha girado en torno al conocimiento sobre cuáles son los factores subyacentes que permiten explicar la motivación intrínseca” (p. 9)

Ochoa (2014) indica que la persona tiene un gran interés por el estudio o el trabajo y por tanto muestra mejora y personalidad en el ámbito de las metas, ambiciones y metas. También se puede definir por actividades para experimentar y disfrutar. A través de la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la inteligencia interior y, finalmente, la motivación del aprendizaje interior.

Motivación trascendente (MT)

Pérez, (1997) indica que “ese tipo de fuerza que lleva a actuar a las personas debido a la utilidad, a las consecuencias, de sus acciones para otra u otra persona”. (p.1). En las circunstancias bien conocidas, estos motivos trascendentes no deben ser inspirados solo porque las necesidades de los demás despiertan en nuestro corazón, porque este sentimiento puro puede ser engañoso, pero debe ser el resultado de un proceso de toma de decisiones basado en la moral que se adhiere al principio de la verdad. El espíritu de valor universal e inmutable, el espíritu de servicio lo considera como una persona libre, que puede comprender y amar, y puede llevar una vida generosa, solidaria y magnánima.

Según Pérez (1997) manifiesta “Esta motivación no es para nosotros, sino para los demás”. (p. 23) las personas que toman esta motivación como filosofía están tratando de ayudar a los demás todos los días, haciendo todo lo posible para cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Exceder la motivación es impulso, que incita a las personas a actuar porque sus acciones tienen consecuencias para los demás. En otras palabras, los anima a actuar para servir a los demás. La diferencia entre esta motivación es que las necesidades que debe satisfacer la acción son las necesidades de alguien que no sea la persona que realiza la acción. Cuando hablamos de generosidad o espíritu de servicio, solemos mencionar esta motivación. Esta motivación refleja el hecho de que los humanos no son indiferentes a las necesidades o satisfacciones de otros humanos. Al contrario de lo que la gente podría pensar de una sociedad que parece haberse convertido en una

sociedad egoísta, la verdad es que trascender la motivación es una fuerza considerable dentro de los seres humanos.

Ochoa (2014) Demuestre que la base para trascender la motivación son las creencias, valores y principios personales. Valores como la amistad, la solidaridad o el servicio crean esta actitud que beneficia a los demás. Estos valores dan sentido a las tareas que realizará el grupo y el equipo de trabajo.

El propósito de trascender la motivación es satisfacer las necesidades no demandadas de los demás y satisfacer las propias, para mejorar al resto del grupo y desarrollar todo su potencial. Forma parte del tipo de motivación, al igual que la motivación intrínseca y la motivación extrínseca.

2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral

Según Mondy y Noe (2010) Está formado por empleados, equipos y todos los procesos organizativos ejecutados por la organización final. Las organizaciones deben tener algún método para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipo Para desarrollar un buen trabajo, el desempeño es en realidad una actividad que mide si los empleados trabajan de manera efectiva. Es necesario saber si se sienten bien en el puesto designado.

Según López (2011) indica lo siguiente:

El desempeño laboral lo miden y gestionan directamente las organizaciones productivas, pero para los profesionales esta evaluación es más complicada y difícil, sobre todo cuando los profesionales trabajan de forma independiente y no son tarea de ninguna empresa u organización. En términos de desempeño, CBC ha desarrollado

(educación basada en competencias) y ha obtenido muchos resultados de la definición de competencia para diversas actividades laborales en los sectores manufacturero, comercial y de servicios. (p. 51).

Stephen y Coulter (2005), refiere que:

Ellos determinan que este es el proceso de determinar si la organización (o individuo o proceso) tiene éxito en el logro de sus actividades y metas laborales. Por lo general, a nivel organizacional, la medición del desempeño laboral puede evaluar el logro de metas estratégicas a nivel individual. (p. 296).

Llamamos desempeño o desempeño laboral al proceso de apreciar el desempeño global de los funcionarios. La mayoría de las empresas tratan de lograr una mayor consistencia en sus actividades, y los responsables de administrar a otros deben evaluar el desempeño de sus servidores para determinar qué medidas deben considerarse. Por lo tanto, podemos definir el desempeño laboral como el trabajo de la organización orientado a la descripción del trabajo, mientras que, en otras empresas, el desempeño laboral está orientado al servicio.

Desempeño laboral

Según Araujo y Guerra (2007) refiere que el desempeño laboral describe la medida en que el gerente o coordinador de una organización cumple sus funciones en función de los resultados obtenidos, teniendo en cuenta los requisitos del puesto que ocupa.

Según Stoner (1994) afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar

metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. (p. 510). Sobre la base de esta definición es que el desempeño laboral se refiere a las funciones de los empleados de una organización para implementar efectivamente sus funciones para lograr las metas propuestas.

Chiavenato (2002) refiere que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. (p. 236). En este sentido, el desempeño de las personas es una combinación de su comportamiento y resultados, por lo que primero debes modificar lo que haces para medir y observar su comportamiento. El desempeño define el desempeño laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, completar, elaborar, completar y generar trabajo con menos tiempo, menor carga de trabajo y mejor calidad, que se utiliza directamente para la evaluación, promoviendo así su desarrollo.

Elementos del desempeño laboral

Chiavenato (2000) indica que el desempeño de las personas se evalúa a través de factores previamente definidos y valorados. Estos factores son los siguientes: Factores de actitud: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, iniciativa, responsabilidad, capacidad de seguridad, discreción, declaración personal, interés, creatividad, capacidad de logro. Y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002), Asocia el desempeño con la capacidad y señalar que a medida que mejore la capacidad de los empleados, su desempeño también

mejorará. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria” (p.72). Igualmente, señala que la investigación organizacional se realiza en torno a tres habilidades básicas, lo que significa discriminación y uso de acuerdo a los fines de la organización; estas habilidades son: habilidad general, habilidad laboral y habilidad básica.

Robbins (2004), Señala que otra forma de considerar y evaluar el trabajo realizado por los gerentes es enfocarse en las habilidades y habilidades necesarias para alcanzar las metas establecidas. El mismo autor citó a Katz, quien señaló tres habilidades administrativas básicas: tecnología, personas y conceptos.

Características del Desempeño Laboral

La iniciativa, según Orozco (2013) no hay necesidad de dar órdenes para realizar las tareas de los empleados, es decir, es proactivo y eficiente, puede enfrentar emergencias y problemas a través de las mejores soluciones, y afrontar la situación en la mayor medida posible.

La Competencia, Vargas, Casanova y Montanaro (2002) refieren, a la competencia organizacional es la capacidad de los colaboradores para desempeñar eficazmente sus funciones considerando sus habilidades, habilidades y conocimientos y logrando los mejores objetivos.

La Productividad, Orozco (2013) la productividad laboral se define como la producción promedio de cada trabajador durante un período de tiempo.

Puede medirse por la cantidad física o el valor (precio por cantidad) de los bienes y servicios producidos.

El Reconocimiento, Orozco (2013) menciona la necesidad de reconocer a los colaboradores. Además de la motivación, puede aumentar la autoestima y aumentar el esfuerzo que pueden hacer los colaboradores en el desempeño de sus funciones.

La Comunicación, Martínez (2012) menciona que la comunicación en una organización es fundamental porque permite canales entre colaboradores para obtener la información necesaria sobre procesos, problemas o datos más allá de la comunicación. Los intercambios organizacionales también nos permiten comprender el recurso humano y evaluar su desempeño y productividad a través de entrevistas y visitas a diversas áreas de trabajo.

Métodos para la evaluación del Desempeño

Orozco (2013) indica que existen tantos métodos de evaluación del desempeño como empresas. Además de aplicarse en diferentes niveles jerárquicos, procesos o dominios de actividad, estos contenidos también son diferentes de una organización a otra.

Entre los métodos tradicionales de evaluación más comunes, están:

- El gráfico de calificador
- De lista de comprobación
- De comparación de parejas
- De rangos

También es posible hallar nuevos enfoques hacia la evaluación, como serían los métodos:

- Del incidente crítico
- Del estudio de campo
- De evaluación en grupo
- De evaluación por compañeros
- De selección

Participación y productividad

Gómez (2010) menciona que la participación tiene un impacto positivo o negativo en la productividad, dependiendo de una serie de factores acordados en cada caso, por lo que es conveniente resolver problemas desde una perspectiva práctica en lugar de realizar una investigación teórica. En principio, la participación tiene un impacto positivo en la productividad, Aunque a veces está restringido, de hecho, no es completamente seguro que los efectos negativos aparezcan. La existencia de efectos positivos de la participación depende en principio de los dos factores básicos de las actividades económicas de la empresa: el sector industrial donde se ubica la empresa y la organización. El concepto y modelo de las relaciones laborales existentes.

La participación parece tener un impacto positivo en la productividad de los siguientes puestos: si los empleados participan según su capacidad y nivel de trabajo. Si desarrolla un entorno de participación propia, la confianza y la comunicación entre la gerencia y los empleados son esenciales.

Clima y satisfacción laboral

Pérez y Oteo (2012) indica que la satisfacción laboral se ha convertido en el tema central de la investigación organizacional. La satisfacción laboral es uno de los factores más comunes que las personas se interesan más por la calidad del trabajo. En primer lugar, la atención se centrará en variables como la siniestralidad, el absentismo y la rotación de personal. Los beneficios se ajustarán según la calidad. Por ello, se ha configurado como una organización Dimensiones importantes de la intervención.

La satisfacción laboral depende en gran medida de la evaluación de las personas. Para llevar a cabo su trabajo, se puede comprender la estrecha relación que se establece entre satisfacción y clima. Esto es solo una comprensión de las siguientes características individuales que toda persona tiene.

Remuneración / Salario

Gan (2007) refiere que:

La compensación de los empleados puede ser una herramienta eficaz para mejorar el desempeño, la motivación y la satisfacción, lo que a su vez ayuda a obtener, mantener y retener una fuerza laboral productiva. Por el contrario, la insatisfacción con las recompensas afectará la productividad de la organización, resaltaré el deterioro del clima laboral, reducirá el desempeño o la productividad, y aumentará el absentismo, la rotación y otras formas de protesta pasiva, como quejas, insatisfacción e insatisfacción. con la publicación. (p.25)

Además de hacer coincidir el salario recibido con las necesidades, uno de los objetivos del departamento de recursos humanos es, en gran medida, encontrar un equilibrio entre la satisfacción con el salario recibido y la competitividad de la empresa para asegurar que estás satisfecho y Debe centrarse en estos. Opiniones sobre calidad de vida, jornada laboral, condiciones laborales, estabilidad y otros factores. (p.25)

Dimensiones del desempeño laboral

Rendimiento

Según González (2006), se refiere a, “el afecto o disminución del rendimiento de un individuo está condicionado al grado de satisfacción que puede tener este dentro de la organización” (p.121).

Capacidad de liderazgo

Según National Minority AIDS Council (2009) Liderazgo es un tema que ha atraído mucha atención en organizaciones administrativas, comerciales y comunitarias. Todo el mundo conoce la existencia del liderazgo, pero pocos pueden definirlo. El liderazgo implica influir en los empleados, miembros o “seguidores” de alguna manera para lograr los objetivos de la organización o grupo. De acuerdo con el Diccionario de la Herencia Americana (American Heritage Dictionary), liderazgo es “el conocimiento, las actitudes y las conductas utilizadas para influir sobre las personas para conseguir la misión deseada” (p.17). En otras palabras, liderazgo es la labor de conseguir que los colaboradores se identifiquen con la visión y misión a la que prestas sus servicios, sean estables o transitorios sus estadías, pero que siempre dejen lo mejor de ellos muestran labores ahí.

Según Palomo (2011) “un líder efectivo conecta con sus colaboradores y comprende perfectamente las tareas que cada uno tiene que desempeñar” (p. 47).

Tres teorías de liderazgo

Según National Minority AIDS Council (2009) indica lo siguiente:

Teoría del Atributo: A veces, los rasgos de personalidad pueden llevar naturalmente a las personas a roles de liderazgo, aunque esto no es común. También se la conoce como la teoría del “líder natural o líder natural”. Conocimos a algunas de esas personas, como entrenadores de secundaria, líderes de equipos de cazatalentos, maestros o buenos jefes. Algunas personas tienen el talento para liderar a otras.

Teoría de Grandes Acontecimientos: Las crisis o los eventos importantes pueden producir habilidades de liderazgo extraordinarias entre la gente común.

Teoría del Liderazgo Transformador: Las personas pueden decidir convertirse en líderes aprendiendo habilidades de liderazgo. Esta es la teoría más ampliamente aceptada en la actualidad y es la base de este manual.

Habilidades organizativas

Según Chevalier y Buckles (2009) “las habilidades organizativas se refirieron al mejoramiento del trabajo en equipo, el liderazgo, la facilitación. La mediación, la planificación o cualquier otra habilidad a fin” (p. 354)

Cervantes (2016) indica que las habilidades organizativas son vitales en el lugar de trabajo y son la clave del éxito en los negocios diarios. Puede

continuar la reunión, completar las tareas a tiempo e impresionar a su supervisor con habilidades organizativas eficaces.

Las habilidades organizativas pueden ayudarlo a mantenerse innovador, para que pueda administrar su tiempo, mantener ordenado su espacio de trabajo, priorizar proyectos y seguir planes. Las personas con buenas habilidades organizativas pueden asistir a las reuniones a tiempo, concertar citas a tiempo y saber cómo maximizar la eficiencia del trabajo. Estas personas son más inteligentes y trabajan más duro.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Motivación

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) define que la “motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento)” (p.3)

Satisfacción laboral

Olivera (1980) define que “la satisfacción laboral es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio” (p.460)

Productividad

Alcaraz y García (2006) menciona que la productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. “Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo”. (p.32)

Financiera

Valle (2012) indica que financiera puede referirse “a una persona o empresa adinerada lo deposita en una institución del sistema financiero, se convierte en ahorro o inversión, lo que permite a las instituciones financieras orientarlo hacia personas o empresas necesitadas y convertirlo en financiamiento”. (p.3)

Organización

Según Diccionario de administración y Finanzas. Enciclopedia Digital (1996) menciona que “una organización es un sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran”. (p.119)

Salario

Según Valle (2012) define “el salario es una obligación patronal necesaria que en muchos casos no retribuye trabajo efectivo, como cuando debe pagarse en situaciones en que el trabajador no labora (enfermedad, vacaciones, etc.” (p.126).

Motivación extrínseca

Según Soriano (2001) afirma que la motivación extrínseca se basa en los tres conceptos principales de recompensa, castigo e incentivo. Una “recompensa” es un objeto ambiental atractivo que se da al final de una secuencia de conducta y que aumenta el evento de que esa conducta se vuelva a dar. Un “castigo” es un objeto ambiental no atractivo que se da al final de una secuencia de conducta y que reduce los eventos de que esa conducta se vuelva a dar. Un “incentivo” es un objeto ambiental que atrae o repele al individuo, en una secuencia de su conducta.

Motivación intrínseca.

Según Soriano (2001) indica que “la motivación intrínseca se basa en una pequeña serie de necesidades psicológicas (auto-determinación, efectividad, curiosidad) que son responsables de la iniciación, persistencia y reenganche de la conducta frente a la ausencia de fuentes extrínsecas de motivación” (p. 9)

Motivación de logro

Según Soriano (2001) refiere que “la motivación de logro aparece en los primeros años de vida de la persona, más que a determinadas edades, bajo la forma de conducta frente a ciertos juegos, actividades o situaciones que implican competición. Esto aparece cuando el sujeto reconoce que el resultado de sus actividades depende de él y no del azar” (p. 10)

Metas-fines

Davis & Newstrom (1999) señala que “las metas son objetivos de desempeño que se quieren alcanzar en un futuro. Éstas permiten que se dirija la atención de los empleados a aspectos de gran importancia para la empresa, al igual que consienten en una mejor planeación de cómo asignar los recursos decisivos como son el tiempo, dinero y energía” (p. 146)

Desempeño laboral

D' Vicente (citado por Araujo y Guerra, 2007) indica que el desempeño laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Por ello, el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles.” (p. 140)

Según Chiavenato (2002) menciona, el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, funcionando la persona en una gran labor y satisfacción laboral”. (p. 236)

Rendimiento laboral

Según Araujo y Guerra (2007) indican que “el desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad”. (p. 140)

Habilidades sociales

Según Araujo y Guerra (2007) refieren que las habilidades sociales “es manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Existen ocho (8) subaptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo”. (p. 135)

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo de la agencia la oroya 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo de la agencia la oroya 2020.

Existe relación significativa entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo de la agencia la oroya 2020.

Existe relación significativa entre la motivación trascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo de la agencia la oroya 2020.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Motivación

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) define que la “motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento)” (p.3)

Desempeño laboral

D’ Vicente (citado por Araujo y Guerra, 2007) indica que “es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. El desempeño son actividades tangibles, observables y medibles, y otras se pueden deducir”. (p. 140)

2.5.2. Definición operacional de la variable

Motivación

González (2008) menciona que la motivación es un proceso interno, que es apropiado para todos. Cuando existe una interacción entre la persona y el

entorno, también se puede utilizar como regulador de la actividad principal y de su propósito u objetivo principal. Esta variable fue operativizada mediante las siguientes dimensiones: Extrínseca, intrínseca y trascendente, las cuales se observarán mediante un cuestionario adaptado Tarazona (2017) y Quispe (2018)

Desempeño laboral

Robbins, Stephen y Coulter (2013) indica que es un proceso para establecer qué tan exitosa ha sido una organización en cual incluye a una persona o un proceso logrando así sus actividades y objetivos laborales de la organización. El desempeño laboral cumple la función de brindar una valoración evaluando el cumplimiento de las metas que se establecen a nivel individual. Estas variables fueron operativizadas mediante las siguientes dimensiones: Rendimiento, capacidad de liderazgo y habilidades organizativas, las cuales se observarán mediante un cuestionario adaptado por Cusi (2017) y Chico (2018).

2.5.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems	N
V1 Motivación	Para (González, 2006) refiere que: la motivación proviene de fuera de la persona, la motivación puede ser externa o interna cuando el individuo está motivado. Si miramos a cualquier empresa, podemos ver que algunas personas tienen un desempeño más alto que otras en el mismo puesto y en las mismas condiciones laborales.	Extrínseca	Buen salario	¿Consideras que la remuneración que percibes es justa?	11
			entorno	¿El entorno donde labora es agradable? ¿El apoyo que recibe por parte del equipo que lo acompaña es bueno?	15-16
			Reconocimiento	¿Usted percibe bonos por objetivos logrados? ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por el trabajo realizado? ¿El jefe del área le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo? ¿Le otorgan sus vacaciones en el mes que lo ha requerido?	13-14-17-20
			Capacitaciones	¿El número de capacitaciones recibidas al año son satisfactorias?	18
			Logros	Si no logras los objetivos, ¿recibes alguna sanción grave?	12
		Intrínseca	Capacitación	¿Se le asigna nuevas responsabilidades?	3
			satisfacción	¿Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos por su desempeño laboral? ¿Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer laboralmente? ¿El reconocimiento recibido por su entidad hacia su labor es la que usted espera?	9-10
			Identificación	¿Te consideras apto para desarrollar tus labores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya? ¿Tu cargo tiene relación con tus talentos? ¿Se identifica con su área de trabajo?	1-2-6-7-4-5-8

				<p>¿Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su desarrollo personal?</p> <p>¿Consideras que está adquiriendo nuevos conocimientos y/o habilidades en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo?</p> <p>¿Sus compañeros de trabajo le apoyan y orientan cuando tiene inconvenientes con su trabajo?</p>	
		Trascendente	Apoyo	<p>¿Utiliza lo aprendido para ayudar a la entidad en su crecimiento?</p> <p>¿Ayuda a los demás en el uso de materiales de trabajo?</p> <p>¿Al progresar en el trabajo, también ayudar a progresar a los demás?</p> <p>¿Ayuda o sugiere a los demás a que lean las normas y reglamentos de la entidad?</p>	21-22-24-27
			Interés	<p>¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia la Oroya se preocupa por sus problemas familiares?</p> <p>¿La entidad le da permiso para ausentarse de su trabajo por problemas familiares?</p> <p>¿Se preocupa por mejorar sus habilidades para dar un buen servicio al cliente?</p>	28-29-30
			Confianza	<p>¿Existe comunicación fluida con sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Su supervisor y/o jefe le dan la confianza suficiente para realizar su trabajo?</p>	23-25

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems	N
V2 Desempeño laboral	Según (Mondy & Noe, 2010) consiste en todos los procesos organizacionales realizados por empleados, equipos y, en última instancia, la organización. Las organizaciones deben tener algún método para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipo. Para desarrollar un buen trabajo, el desempeño es en realidad una	Rendimiento	Eficiencia	¿Considera Ud. que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya, utiliza las formas apropiadas para poder medir su desempeño cuando realiza sus actividades?	1
			Eficacia	¿Considera Ud. que su jefe está satisfecho con las operaciones de atención al cliente que realizan día a día?	3
			Satisfacción	¿Considera Ud. que la actividad que realiza en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia la Oroya le trae satisfacción?	
			Capacitación	¿Recibe información sobre el desempeño de sus funciones? ¿Recibe capacitación en la empresa para mejorar su desempeño?	4-5
			Supervisión y control	¿Realiza las funciones propias del cargo sin requerir supervisión y control? ¿Tiene actitud de adelantarse a los demás en sus funciones? ¿Conoce exactamente que tareas son de su responsabilidad? ¿Para el logro de los objetivos en la oficina se utilizan todos los recursos disponibles? ¿Conoce todas las actividades que realiza en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia la Oroya? ¿Considera que la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia la Oroya es responsable con sus obligaciones?	6-7-10- 11-8-9
	Capacidad de liderazgo	Democrático	¿El gerente asume las responsabilidades funcionales, sin considerar la opinión de los demás? ¿El gerente dirige en virtud de sus conocimientos y habilidades para otorgar ciertas responsabilidades? ¿El gerente convoca a su personal administrativo para analizar los demás de gran interés? ¿El gerente influye en el logro de las metas y objetivos propuestos en su área de trabajo?	14-15- 17-13	
		Atención	¿El gerente desarrolla el sentido de la responsabilidad en su personal respecto a los objetivos de la oficina?	18-19- 12-20	
actividad que mide si los empleados trabajan de manera efectiva. Es necesario saber si se sienten bien en el puesto designado.					

				<p>¿El gerente plasma un clima de confianza y seguridad en el personal administrativo?</p> <p>¿Cómo personal administrativo realiza esfuerzos para alcanzar los objetivos propuestos?</p> <p>¿En la oficina se observaron el orden y la limpieza como valores fundamentales de un buen servicio?</p>	
			Comunicación	¿El gerente se preocupa por mantener una comunicación constante y fluida con su personal?	16
		Habilidad organizativa	Productividad	<p>¿El perfil profesional está acorde con las funciones que realiza en la empresa?</p> <p>¿Está al día con las actividades que realiza en el trabajo?</p> <p>¿Me proporcionan herramientas que me facilitan mi trabajo?</p> <p>¿Recibo información necesaria diario para realizar mis actividades en el trabajo?</p> <p>¿Recibo información necesaria diario para realizar mis actividades en el trabajo?</p> <p>¿Considera Ud. que su desempeño laboral le permitirá un ascenso dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya?</p> <p>¿Consideras Ud. que al implementar nuevas formas de trabajo a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya incremento la productividad?</p> <p>¿En la oficina se observaron el orden y la limpieza como valores fundamentales de un buen servicio?</p>	30–29– 28–27– 26–24– 21–20
			Gestión	¿Considera Ud. que la gestión manejada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya es la adecuada?	22
			Coordinación	<p>¿He adquirido información de las funciones del cargo por mi jefe inmediato?</p> <p>¿Considera Ud. que existe una buena relación de jefe a subordinado?</p>	25–23

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

Según Sánchez y Reyes (2009), el tipo de la investigación es BÁSICA, porque “a partir del conocimiento que se tiene se va a formular nuevas conceptualizaciones. La investigación básica busca acrecentar el conocimiento que se tiene a partir de bases teóricas científicas.” (p.35).

3.1.2. Nivel de investigación

El trabajo de investigación es de nivel descriptivo–correlacional, ya que tiene la finalidad de determinar la relación la motivación laboral y el desempeño. Como indica Alva (2011) “Se describe la investigación de nivel descriptivo–correlacional. Mediante el descriptivo se especifica las características importantes del fenómeno sometido a análisis; y, a través del correlacional se miden las relaciones existentes entre dos o más variables (asociaciones, influencias, relaciones, correlaciones)”. (p.104)

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), “el nivel de la investigación fue correlacional, porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.93).

En la investigación se hizo la relación entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito Huancayo Ag. La Oroya.

3.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Métodos de la investigación

Método General

Según Sánchez y Reyes (2009), el método general de la investigación fue “el método científico que, es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo. En otras palabras, es de llegar a un a fin o una meta” (p.23).

El **Método Científico** no dice que es posible distinguir el conocimiento científico de otros conocimientos. Cualquier objeto que pueda ser investigado debe seguir los pasos del método científico, como el planteamiento del problema, la hipótesis, la prueba de hipótesis, para identificar si las sugerencias hechas son correctas, la construcción de leyes y teorías. Los modelos y modelos se obtienen a partir de los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis. No hay ciencia sin teoría.

Métodos Específicos

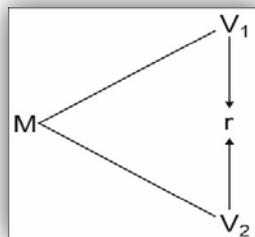
Lases (2006) menciona que el **Método Inductivo** es un proceso de sacar conclusiones o explicar las leyes generales de los fenómenos a partir del

estudio de casos específicos. Adquirir conocimientos de especial a general. Establecer proposiciones generales inferidas de la observación y análisis de hechos y fenómenos específicos.

Y el **Método Deductivo** es el razonamiento del pensamiento general al especial. Permite partir de una proposición o hipótesis general que derive otra proposición o juicio específico.

3.2.2. Diseño de la investigación

En el estudio de investigación el diseño es el no experimental–transaccional descriptivo– correlacional ya que busco establecer la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito Huancayo Ag. La Oroya en el año 2020. Como refiere Alva (2011) “se describe la investigación de nivel descriptivo–correlacional. Mediante el descriptivo se especifica las características importantes del fenómeno sometido a análisis; y, a través del correlacional se miden las relaciones existentes entre dos o más variables (asociaciones, influencias, relaciones, correlaciones)” (p.104).



En el que:

V₁ = Motivación laboral

M = Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – La Oroya

r = Coeficiente de correlación

V_1 = Desempeño laboral

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población para Carrasco (2016) “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.236)

La población estará constituida en base a 20 trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la Oroya.

3.3.2. Muestra

La técnica de muestreo de la investigación fue censal, en vista que la población es pequeña se tomara toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal.

Según López (1998) opina que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123), por su parte Hernández (como se citó en castro, 2003), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”. (p.69)

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica para la recolección de datos

Para estructurar el instrumento con el cual se midió las variables, se tuvo que ejecutar las siguientes fases: Enlistar las variables, hacer una revisión a la definición conceptual y comprender, entender su significado, revisar

cómo han sido definidas operacionalmente, designar el instrumento con el que se va a medir e indicar el nivel de medición, y la codificación los datos.

En esta investigación se utilizó como técnica la encuesta para las variables motivación y desempeño laboral, según Casas, Repullo y Donado (2002), “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (p.143).

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Según, Córdova (2013), define; “Los instrumentos son medios auxiliares que sirven para recoger y registrar datos obtenidos a través de alguna técnica de acopio” (p.107).

Para las variables motivación y desempeño laboral el instrumento que se utilizará fueron el cuestionario, como refiere Córdova (2013), “El cuestionario es una técnica de acopio de datos muy preferidas por personas que realizan investigaciones y sirve para conocer una o más variables a través de un conjunto de interrogantes formuladas por escrito en base a indicadores” (p.108).

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1. Validez del instrumento

Validez

La validez se realizará con la consulta de 3 expertos, quienes reconocieron la pertinencia de las características del intervalo.

Expertos	Motivación	Desempeño laboral
Mg. Rafael Pucuhuaranga, Maena	84%	87%
Mg. Manyari Gálvan, Olga	80%	80%
Mg. Simeon Carhuavilca, Adolfo Antonio	90%	88%
Total promedio	84.67	85%

3.5.2. Confiabilidad

La variable motivación en su instrumento dio 0.787, y la variable desempeño laboral en su instrumento dio 0.813 en el alfa de Cronbach.

En resumen, sobre la validez y confiabilidad

	Motivación	Desempeño laboral
Juicio de expertos	0.846	0.850
Alfa de Cronbach	0.787	0.813
Validez y confiabilidad	0.817	0.832

Lo que nos indica que las puntuaciones porcentuales de la validez por juicio de experto la llevamos a decimal, siendo entonces los promedios entre validez y confiabilidad para la variable motivación es de 0.817 y para la variable desempeño laboral es de 0.832, lo que nos indica que es muy confiable la aplicación de ambos instrumentos dentro de la muestra elegida para el presente estudio.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Teniendo en claro lo que es el diseño se utilizaran lo siguiente:

En la estadística descriptiva

Distribución de f_s , en tablas y gráficos para que, a cada valor de las variables y sus dimensiones, se le asigne una barra con altura equivalente a su f absoluta o porcentual.

En la estadística inferencial

Para la prueba de la normalidad de las variables el estadístico Shapiro Wilk, puesto que nuestra muestra de estudio es menor a 50; y la prueba *Rho de Spearman*, para demostrar la correlación y las hipótesis generales y específicas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Descripción de resultados de la variable 1

Tabla 1: Nivel de Motivación de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

	F	%
Deficiente	2	10,00%
Dudosa	17	85,00%
Eficiente	1	5,00%
Total	20	100,00%

Fuente: Instrumento de motivación

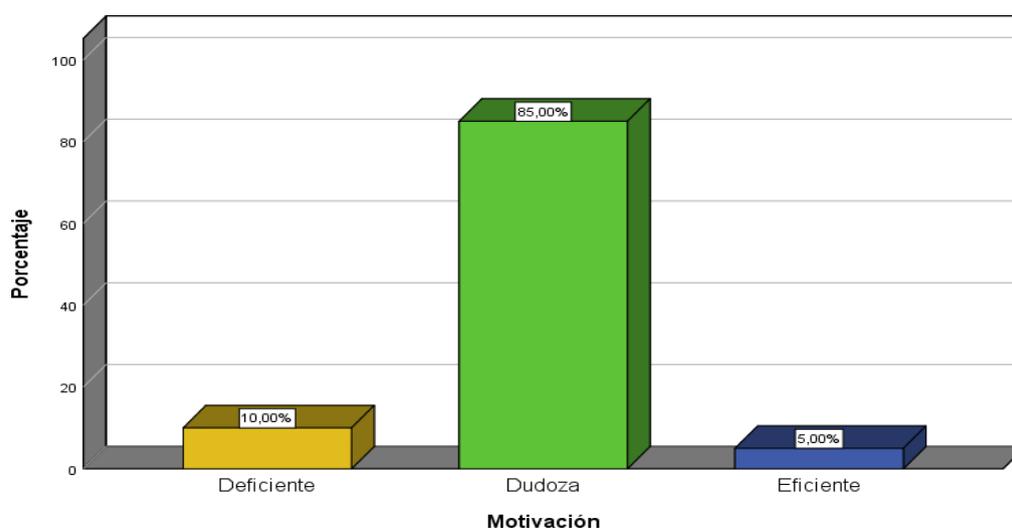


Figura 1: Nivel de la Motivación de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

De la tabla 1 y figura 1, se aprecia que la motivación, se nos viene presentando que al ser categorizadas las puntuaciones obtenidas se observa que el 85% de los trabajadores, demuestran dudas sobre la eficacia de las metodologías o estrategias de motivación que se implementa dentro de la Agencia de Caja Huancayo en la ciudad de la Oroya, pero que es significativo lo que se dice de la motivación, por otro lado, los que consideran deficiente son el 10%, y el 5% lo ve con más optimismo que indica que es eficiente la motivación dentro de la institución.

Tabla 2: Nivel de la Motivación Intrínseca de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

	F	%
Deficiente	2	10,00%
Dudosa	15	75,00%
Eficiente	3	15,00%
Total	20	100,00%

Fuente: Instrumento de motivación

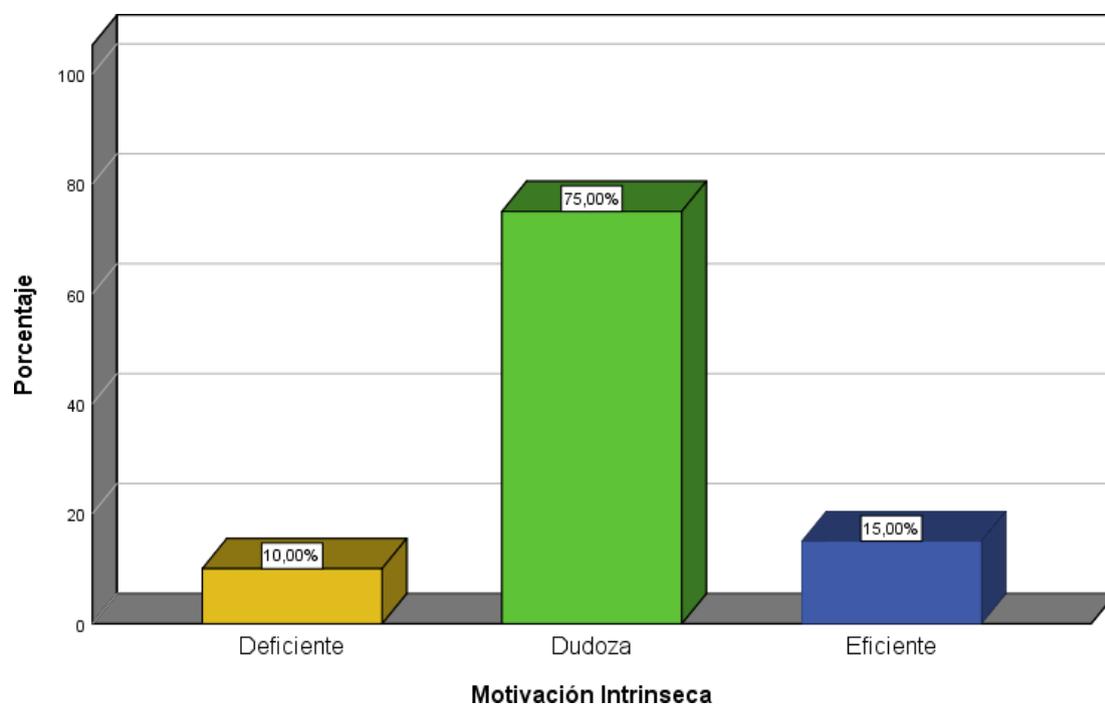


Figura 2: nivel de la Motivación intrínseca de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

De la tabla 2 y figura 2, se aprecia que la motivación intrínseca, en la institución financiera sede en la ciudad de la Oroya, nos muestra que el 75% tiene dudas sobre la motivación intrínseca que se desarrolla en ese contexto, mientras que para el 10% han denotado que no la aplicación es deficiente, se menciona aprecia así mismo que el 15% han considerado que es eficiente la motivación intrínseca en la institución financiera sede la oroya.

Tabla 3: nivel de la Motivación Extrínseca de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

	F	%
Deficiente	2	10,00%
Dudosa	17	85,00%
Eficiente	1	5,00%
Total	20	100,00%

Fuente: Instrumento de motivación

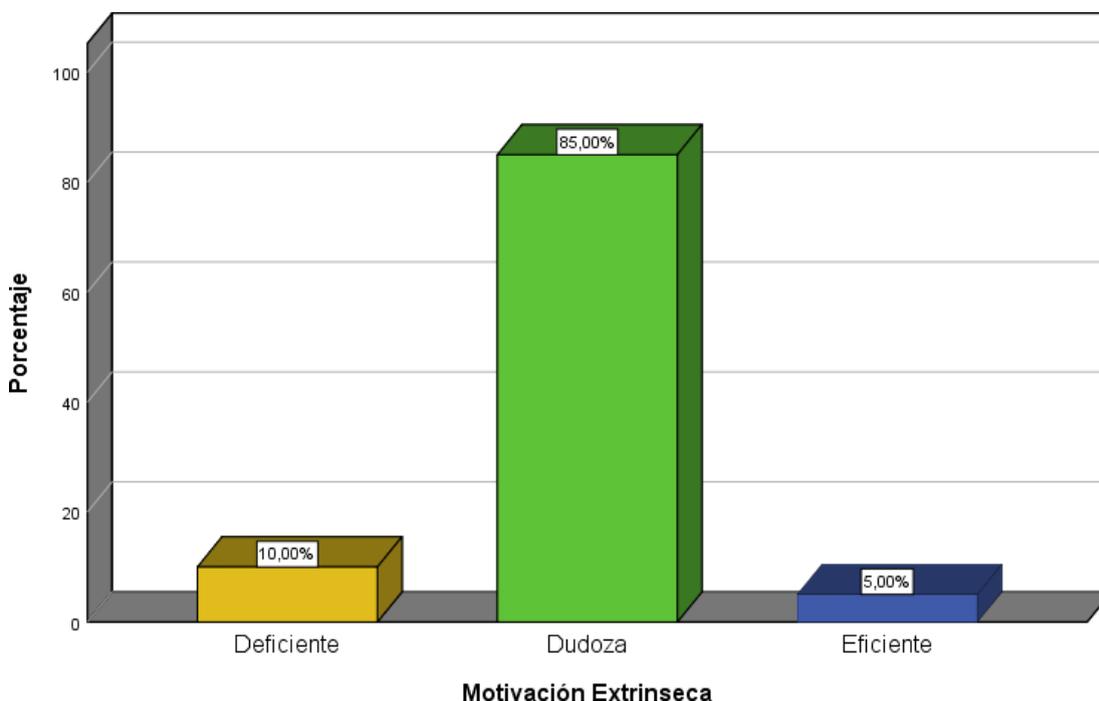


Figura 3: Nivel de la Motivación Extrínseca de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

De la tabla 3 y figura 3, se aprecia que la motivación extrínseca, se aprecia que la motivación intrínseca, en la institución financiera sede en la ciudad de la Oroya, nos

muestra que el 85% tiene dudas sobre la motivación intrínseca que se desarrolla en ese contexto, mientras que para el 10% han denotado que no la aplicación es deficiente, se menciona aprecia así mismo que el 5% han considerado que es eficiente la motivación extrínseca en la institución financiera sede la oroya.

Tabla 4: Nivel de la Motivación Trascendente de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

	F	%
Deficiente	4	20,00%
Dudosa	15	75,00%
Eficiente	1	5,00%
Total	20	100,00%

Fuente: Instrumento de motivación

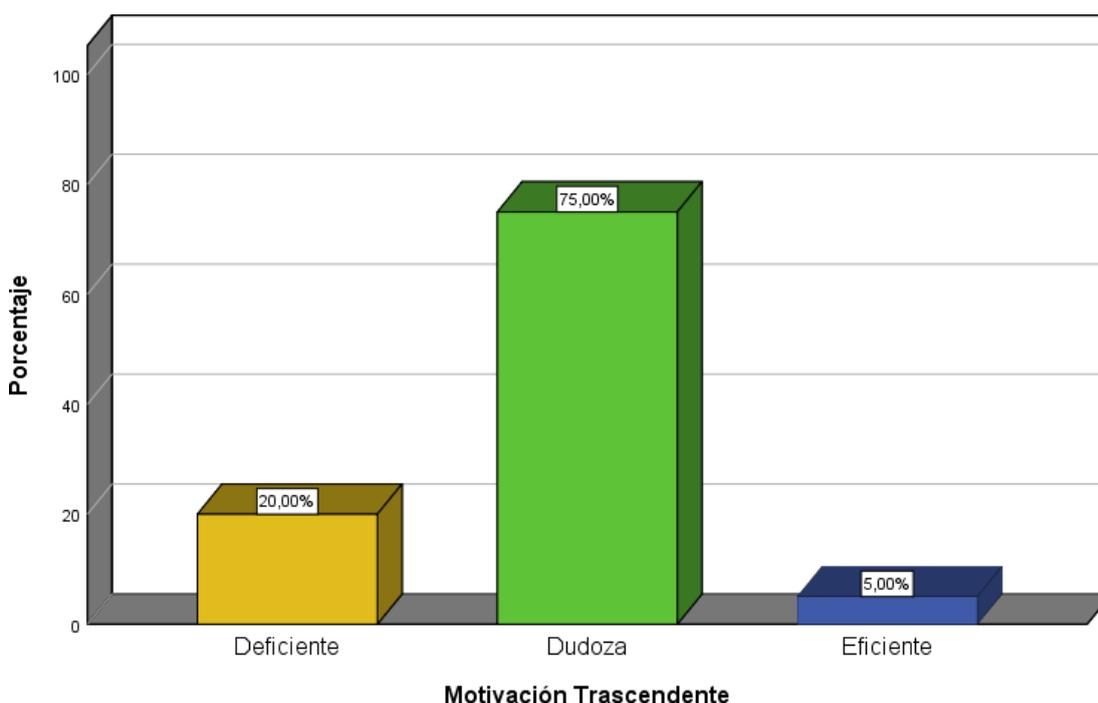


Figura 4: Nivel de la Motivación trascendente de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

De la tabla 4 y figura 4, se aprecia que la motivación trascendente, se aprecia que la motivación intrínseca, en la institución financiera sede en la ciudad de la Oroya, nos muestra que el 75% tiene dudas sobre la motivación intrínseca que se desarrolla en ese

contexto, mientras que para el 10% han denotado que no la aplicación es deficiente, se menciona aprecia así mismo que el 15% han considerado que es eficiente la motivación trascendente en la institución financiera sede la oroya.

4.1.2. Descripción de resultados de la variable 2

Tabla 5: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

	F	%
Regular	15	75,00%
Buena	5	25,00%
Total	20	100,00%

Fuente: Instrumento de desempeño laboral

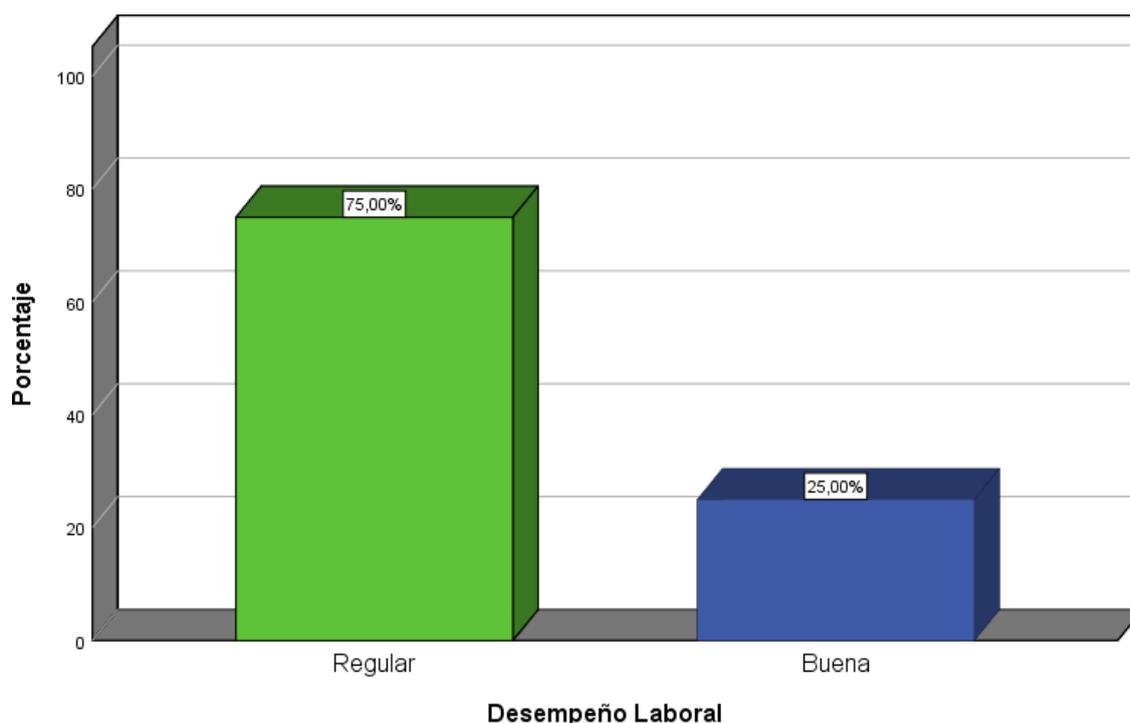


Figura 5: Nivel de Desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

De la tabla 5 y figura 5, se aprecia que el desempeño laboral, en la condición de la variable en estudio se presenta que el 75% está considerado como regular en su condición laboral y que el 25% se siente muy bien o tienen un buen desempeño, lo que también se aprecia

es que no se tiene ningún % considerado como mal desempeño o malo, lo que se indica que existe una satisfacción del personal en la institución.

Tabla 6: El Rendimiento de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

	F	%
Regular	13	65,00%
Buena	7	35,00%
Total	20	100,00%

Fuente: Instrumento de desempeño laboral

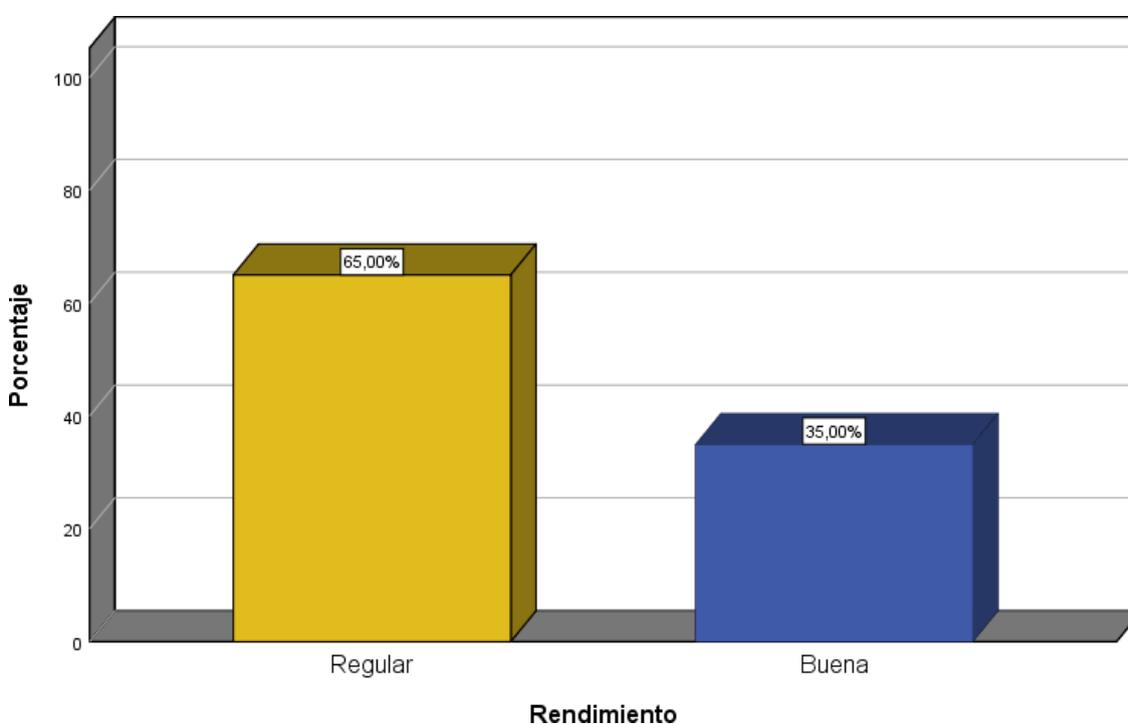


Figura 6: Nivel de Rendimiento de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

De la tabla 6 y figura 6, se aprecia que el desempeño laboral en la dimensión rendimiento, se aprecia que el personal está siendo considerado con un nivel regular de rendimiento, así mismo, se aprecia que el nivel bueno en el rendimiento tiene un 35%, lo que evidencia que el personal no presenta un rendimiento malo en absoluto.

Tabla 7: Nivel de Capacidad de Liderazgo de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

	F	%
Regular	13	65,00%
Buena	7	35,00%
Total	20	100,00%

Fuente: Instrumento de desempeño laboral

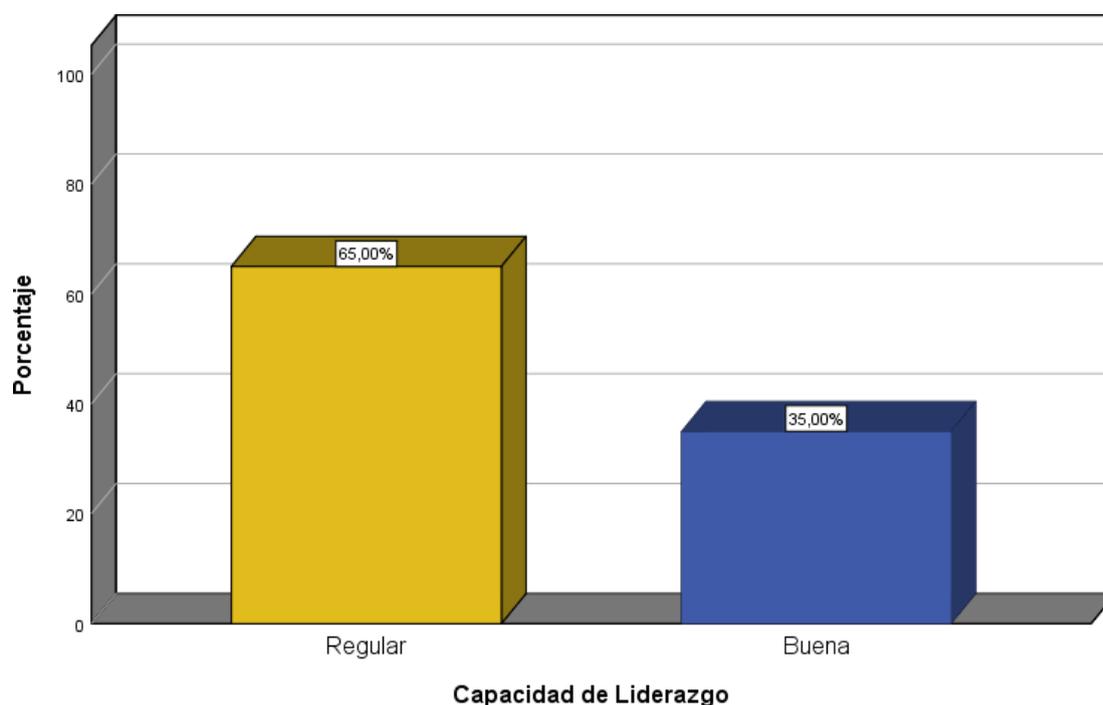


Figura 7: Capacidad de Liderazgo

De la tabla 7 y figura 7, se aprecia que el desempeño laboral en su dimensión capacidad de liderazgo, la institución financiera considera que el personal a demostrado un nivel regular (65%), siendo el nivel bueno (35%), lo que se evidencia que la institución no considera mal o malo la capacidad de liderazgo de los empleados y eso es bueno dentro del desarrollo de actividades de la empresa.

Tabla 8: Nivel de Habilidades Organizativas de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

	F	%
Regular	15	75,00%
Buena	5	25,00%
Total	20	100,00%

Fuente: Instrumento de desempeño laboral

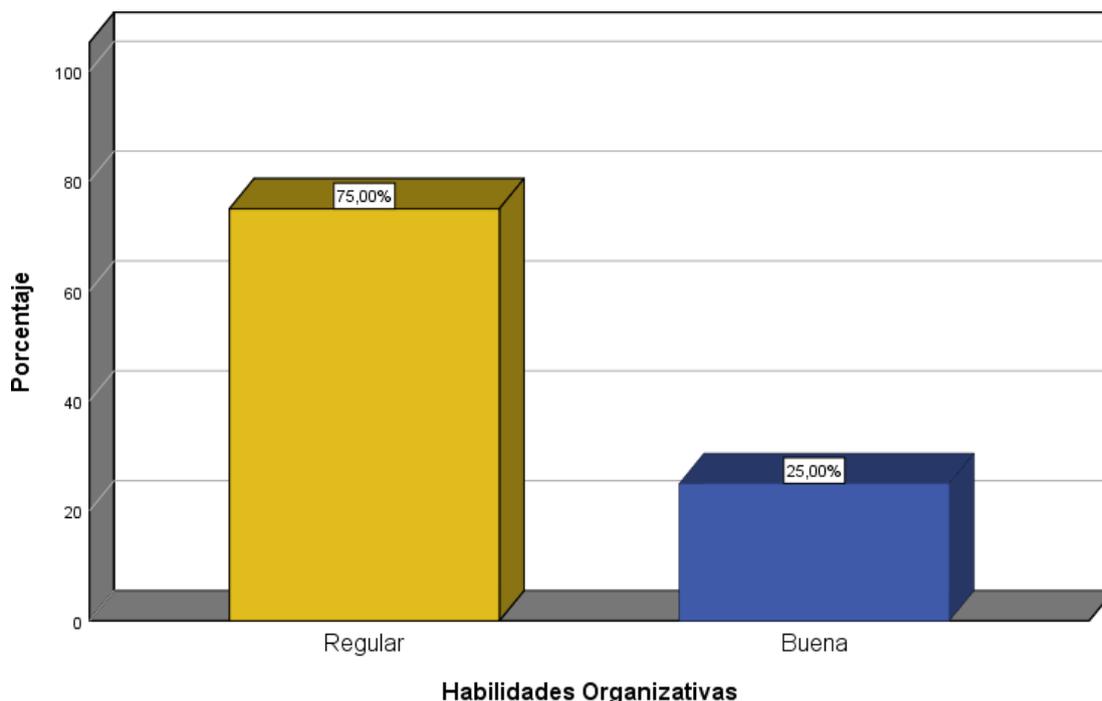


Figura 8: Nivel de Habilidades organizativas de los trabajadores de la entidad financiera de Caja Municipal Huancayo Agencia La Oroya–Yauli.

De la tabla 8 y figura 8, se aprecia que el desempeño laboral en su dimensión habilidades organizativas, la institución financiera considera que el personal a demostrado un nivel regular (75%), siendo el nivel bueno (25%), lo que se evidencia que la institución no considera mal o malo la capacidad de habilidades organizativas de los empleados y eso es bueno dentro del desarrollo de actividades de la empresa.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. Prueba de hipótesis general

a) *Formulación de la hipótesis nula y alterna*

Hi: Existe relación directa entre la **motivación** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

Ho: No existe relación directa entre la **motivación** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

b) *Valor de probabilidad con la confiabilidad, significación alfa.*

Confiabilidad de estudio al 95% y probabilidad el valor es de 0,05.

c) *Regla de decisión*

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

d) *Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman*

Tabla 9: Correlaciones entre motivación y desempeño laboral

Coefficiente de correlación	95%
Rho de Spearman	,650
Sig. (bilateral)	,002

Fuente: Elaboración propia

El grado de relación entre las variables la motivación y desempeño laboral en el personal de la institución financiera, según la Prueba aplicada rho de Spearman aun 95% de confiabilidad, el coeficiente de correlación fue de 0.650 (correlación moderada), con una

significancia asintótica bilateral (Sig.=0.002), menor a nuestro margen de error ($\alpha=0.05$), concluyendo en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

a) *Formulación de la hipótesis nula y alterna*

Hi: Existe relación directa entre la **motivación Intrínseca** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

Ho: No existe relación directa entre la **motivación Intrínseca** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

b) *Valor de probabilidad con la confiabilidad, significación alfa.*

Confiabilidad de estudio al 95% y probabilidad el valor es de 0,05.

c) *Regla de decisión*

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

d) *Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman*

Tabla 10: Correlaciones entre motivación extrínseca y desempeño laboral

Coefficiente de correlación	95%
Rho de Spearman	,064
Sig. (bilateral)	,790

Fuente: *Elaboración propia*

El grado de relación entre las variables la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal de la institución financiera, según la Prueba aplicada rho de Spearman aun 95% de confiabilidad, el coeficiente de correlación fue de 0.064 (correlación positiva muy baja), con una significancia asintótica bilateral (Sig.=0.790), mayor a nuestro margen de error ($\alpha=0.05$), concluyendo en aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

a) *Formulación de la hipótesis nula y alterna*

Hi: Existe relación directa entre la **motivación extrínseca** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

Ho: No existe relación directa entre la **motivación extrínseca** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

b) *Valor de probabilidad con la confiabilidad, significación alfa.*

Confiabilidad de estudio al 95% y probabilidad el valor es de 0,05.

c) *Regla de decisión*

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

d) *Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman*

Tabla 11: Correlaciones entre motivación intrínseca y desempeño laboral

Coeficiente de correlación	95%
Rho de Spearman	,761
Sig. (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración propia

El grado de relación entre las variables la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal de la institución financiera, según la Prueba aplicada rho de Spearman aun 95% de confiabilidad, el coeficiente de correlación fue de 0.761 (correlación positiva alta), con una significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000), menor a nuestro margen de error ($\alpha=0.05$), concluyendo en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

e) *Formulación de la hipótesis nula y alterna*

Hi: Existe relación directa entre la **motivación trascendente** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

Ho: No existe relación directa entre la **motivación trascendente** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.

f) *Valor de probabilidad con la confiabilidad, significación alfa.*

Confiabilidad de estudio al 95% y probabilidad el valor es de 0,05.

g) *Regla de decisión*

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

h) *Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman*

Tabla 12: Correlaciones entre motivación trascendente y desempeño laboral

Coefficiente de correlación	95%
Rho de Spearman	,483
Sig. (bilateral)	,031

Fuente: Elaboración propia

El grado de relación entre las variables la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal de la institución financiera, según la Prueba aplicada rho de Spearman a un 95% de confiabilidad, el coeficiente de correlación fue de 0.483 (correlación positiva moderada), con una significancia asintótica bilateral (Sig.=0.031), menor a nuestro margen de error ($\alpha=0.05$), concluyendo en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De los resultados que han ayudado a la obtención de las relaciones entre las variables de estudios han ayudado a demostrado que existe relación directa entre la **motivación** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020, con la prueba aplicada de rho de Spearman para medir la asociación de variables con escala ordinal, con la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.002), el resultado está por debajo del nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$) y la correlación de 0.650, representa una correlación moderada y es de confiabilidad, entonces existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, con esto se puede afirmar que el nivel de motivación impartida dentro de la institución financiera en la localidad de la oroya es buena y aceptada por sus colaboradores, del mismo modo el desempeño de los trabajadores en buena y aceptable por los dirigentes de la institución financiera.

Estos resultados guardan similitud con los hallados en la investigación de Ochoa (2014) con la investigación *“Motivación y productividad laboral”* tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral, tuvo como población la empresa municipal de aguas de xelaju Quetzaltenango, además se tuvo como

muestra 50 trabajadores del área de campo y 86 de oficina de la empresa, se utilizó como instrumento de recolección el cuestionario, tiene como metodología de investigación es descriptivo, no experimental. Por otro lado se coincide con Maldonado (2013) en el estudio de investigación ***“Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango”*** que tuvo como finalidad analizar la motivación de los trabajadores de las Imprentas de la ciudad de Quetzaltenango y su impacto en la productividad, se tuvo como población a la ciudad de Quetzaltenango y como muestra se tiene 68 trabajadores esto se seleccionó a través de un censo para tomar así el 100% del universo, se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario y escalamiento tipo likert. La investigación es de tipo descriptivo. No experimental. Y del mismo modo con los estudios nacionales como Tirado (2018) sustento la tesis ***“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de construcción civil de la provincia de Cajabamba, 2018”***. La presente investigación tuvo como objetivo establecer de qué manera influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de construcción civil en Cajabamba, 2018, en el entendimiento que la motivación es un factor esencial en la consecución de los logros empresariales y personales de los trabajadores; esto aunado al análisis del talento humano existente en esta empresa. El enfoque utilizado fue cuantitativo, de tipo correlacional, cuyo diseño es transversal, basada en las variables: motivación y desempeño laboral. como resultado un nivel de significancia de 0.000 ($\alpha < 0.05$). El resultado D de Somers arrojó un resultado de 0.843 y Pearson r de 0.943, concluyendo que la motivación influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de construcción civil en Cajabamba. Palabras claves: motivación, desempeño laboral, empresa de construcción, trabajadores. Por su parte en el estudio de Alfaro (2017) sustento la tesis: ***“La motivación y su Relación con el desempeño laboral en el área de***

producción de la empresa Camposol S.A., Virú 2017". Su investigación se desarrolló el propósito de determinar la relación que existe entre La motivación y su Relación con el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Camposol s.a., Virú 2017. el objetivo fue describir el nivel de las variables en un único momento del tiempo. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas. Donde la conclusión de la investigación es que la motivación y el desempeño laboral se relacionan de manera directa, ya la prueba de hipótesis Chi cuadrado es de chi calculado $14.13 >$ que Chi tabulado 5.99.

Esos resultados están basadas en las teorías de las motivación Para González (2006) la motivación puede ser algo externo cuando se produce desde fuera de la persona, o algo interno cuando el individuo se motiva así mismo. Si observamos cualquier empresa, se puede comprobar que hay personas que en el mismo puesto y con las mismas condiciones de trabajo, tienen un mayor rendimiento laboral que a otras. La empresa se debe plantear porque ocurre esto. Para comprender el comportamiento de los individuos, las organizaciones empresariales bien gestionadas deberían utilizar la motivación para que todos sus miembros colaboren y cooperen en la obtención de las metas, animándoles a compartir sus ideas y entusiasmo en el trabajo. Y que coincide con Martínez (2013), que la motivación es un factor crucial en las organizaciones es la productividad, y esto nos plantea la siguiente pregunta: ¿Por qué unas personas rinden más que otras en el trabajo?, lógicamente, la motivación juega un papel esencial para explicar este interrogante, junto a otras variables como la aptitud, la percepción del rol, la experiencia, por tanto, el estudio de las relaciones entre el hombre y su rendimiento en el trabajo requiere analizar la motivación, así como las principales teorías e investigaciones que se han desarrollado sobre el tema en el campo de la psicología de las organizaciones.

Por otro lado, la consideración sobre el desempeño laboral se muestran con lo dicho por Mondy y Noe (2010) consiste en todos los procesos organizacionales que desempeñan los empleados, los equipos y finalmente la organización. Una organización debe tener algún medio para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipos, con el propósito de elaborar un buen trabajo, el desempeño prácticamente es la actividad para medir si el colaborador está laborando con eficiencia. Es necesario saber si se sienten bien en el puesto que se le ha designado. Y que a reafirma Stephen y Coulter (2005), que el desempeño laboral es determinar que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. De modo general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (p. 296).

Se concluye sobre lo relacionado a las variables motivación y desempeño laboral que se deben de mejorar continuamente y los resultados se reflejaran en las personas involucradas, esto nos indica que las estrategias de motivación son indispensables ante los resultados de capacidades del personal.

CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio abordado se ha determinado lo siguiente:

1. Existe un nivel de motivación DUDOSA, un 85% de los trabajadores de la entidad financiera de caja municipal Huancayo, agencia La Oroya–Yauli, no se sienten motivados por parte de entidad o no ven reflejadas esas realidades.
2. Existe un nivel de desempeño REGULAR, un 75% de los trabajadores de la entidad financiera de caja municipal Huancayo, agencia La Oroya–Yauli, se desenvuelven de una manera no optima ni demuestran la potencialidad a la que está trabajando la empresa.
3. En el contraste del objetivo general se logró determinar que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la financiera Caja Huancayo de la ciudad de la Oroya, siendo estadísticamente una correlación moderado y significativa dado que el valor fue de 0.650 y el valor p de 0.002 menor al margen de error (0.05)
4. En cuanto al objetivo específico 1, se determinó que el grado de relación entre las variables la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal de la institución financiera, el coeficiente de correlación fue de 0.064 (correlación positiva muy baja), con una significancia asintótica bilateral (Sig.=0.790), mayor a nuestro margen de error ($\alpha=0.05$), concluyendo que no existe relación estadísticamente significativa.
5. En cuanto al objetivo específico 2, se determinó que el grado de relación entre las variables la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal de la institución financiera, el coeficiente de correlación fue de 0.761 (correlación positiva alta), con una significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000), menor a nuestro margen

de error ($\alpha=0.05$), concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa.

6. En cuanto al objetivo específico 3, se determinó que el grado de relación entre las variables la motivación trascendente y el desempeño laboral en el personal de la institución financiera, el coeficiente de correlación fue de 0.483 (correlación positiva moderada), con una significancia asintótica bilateral (Sig.=0.031), menor a nuestro margen de error ($\alpha=0.05$), concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe regional de negocios de la zona XII mejorar la motivación laboral extrínseca con lo que respecta a contribuir y generar expectativas de desarrollo profesional y oportunidades de ascenso y recategorizaciones del personal de la agencia La Oroya.
2. Se recomienda al departamento de Gestión de Talento Humano, gestionar convenios con Universidades para que los trabajadores accedan y puedan estar actualizados según la labor y cargo que ocupan.
3. Incrementar los incentivos en base a la productividad del trabajador para fomentar competencia sana entre los trabajadores.
4. Fomentar la cultura del reconocimiento, en mérito al trabajo realizado por los trabajadores de la Agencia La Oroya.
5. Análisis personalizado sobre las debilidades de los trabajadores y mejorarlas en ellas, con sesiones periódicas, hasta la culminación de contrata.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, C., y García, R. (2006). *Cambios en la Composición del Empleo y Evolución de la Productividad del Trabajo en el Sector Formal de la Economía Mexicana*: Banco de México.
- Alfaro, C. A. R. (2017). *La motivación y su Relación con el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Camposol S.A., Virú 2017* (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Universidad Beloso Chacin. Venezuela. Barceló UOC, rambla.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad*. Diseño para una mejor organización, Edición. México:
- Castope, Ñ. J. C. (2017). *Motivación laboral y su influencia en el desempeño de los asociados de la Financiera Credinka S.A. de Cajamarca, 2017* (Tesis Parcial) (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte.
- Cervantes, A. (2016) *habilidades organizacionales*. Recuperado de
- Chevalier, J., y Buckles, D. (2009). *Guía para la investigación colaborativa y la movilización social (SAS2)* (Centro internacional para el desarrollo). México DF.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Primera Edición. México:
- Córdova I. (2013). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima. Perú. San Marcos.

- Davis, K. y Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*.
- De Buen, N. (1978). *Derecho del Trabajo*. Buenos Aires: ECM Décima Edición. México: Edición McGraw – Hill.
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica* (tesis de titulación). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Editorial McGraw – Hill. *Empresa*. Madrid, España: Encuentro.
- Enríquez, P. (2014) *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México* (tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- Gan, F. (2007). *10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano*,
- Gómez, D. (2010). *Recursos humanos fundamentos del comportamiento en la*
- González, G. M. J. (2006). *Habilidades directivas*. Antequera (Málaga: Innovación y Cualificación.
- González, G. M. J. (2006). *Habilidades directivas*. Antequera (Málaga: Innovación y Cualificación.
- Gray P. (2008). *Psicología una nueva perspectiva*, 5ta. Edición, capítulo 6, Mecanismos de la motivación y la emoción. Once Ríos Editores. México
- Gutiérrez, P., y Huamán, F. (2014). *Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle* (tesis de titulación). Universidad Nacional del centro del Perú, Huancayo, Perú.

- Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F., México. Mc Graw Hill.
- Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación*, 33(2), 4 página. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/303487236/habilidades-organizacionales>
- Lasos, M. (2006). *Metodología de la Investigación: Un nuevo enfoque*. (Primera ed.). Lases Print.
- Maldonado, L. (2013). *Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango* (tesis de titulación). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Martínez (2012). *Importancia del área de gestión humana para la empresa*. Recuperado: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/importancia-del-rrhh-en-las-empresas/>
- Martínez, G. M. del C. (2013). *La gestión empresarial [recurso electrónico] Equilibrando objetivos y valores* Sc. España: Díaz de Santos.
- Meza. (2014) *influencia de la motivación y el desempeño en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNCP 2007-2010*” (tesis de titulación). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Mondy, R., & Noe, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

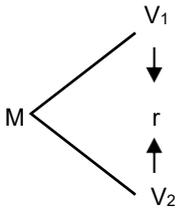
- Muñoz, L. M. (2015). *Motivación laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Instituto Nacional de Defensa Civil Lima, 2014* (tesis titulación). Universidad Cesar Vallejo.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Olivera, R. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460 pagina
- Orbegoso, A (2016). La motivación intrínseca. *Revista Científica de Educação*, 2(1), 73-93 paginas. Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Palomo, V. M. T. (2011). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: Esic
- Pérez, F., y Oteo, R. (2012). *Función directiva y recursos humanos*. Madrid, España: Díaz de santos.
- Pérez, J. (1997). *Liderazgo*. Barcelona, España: Ediciones Folio Pretince Hall.
- Reeve, J. (2009). *Motivación y Emoción*. México: McGrawHill.
- RobbinS, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México:
- Sánchez y Reyes (2009) *Metodología y diseño de investigación científica*: Businnes support: Lima, Perú.
- Según Casas, Repullo y Donado (2002) *La encuesta como técnica de investigación*: Localizador web: Lima. Perú.

- Soriano, M. (2001). *La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. Área de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Escuela de Magisterio de Teruel.* (Tesis de titulación) Universidad de Zaragoza.
- Stephen, R., & Coulter, M. (2005). *Administración* (octava edición). México: Marisa de Anta.
- Tirado, R. E. M. (2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de construcción civil de la provincia de Cajabamba, 2018* (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte.
- Urcola, L. (2008). *En la motivación comienza con uno mismo.* Madrid, España: Pozuelo de Alacon.
- Van, Der. (2005). *Gestión y gerencias empresariales.* Eco ediciones.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO EN LA AGENCIA LA OROYA 2020

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020?	Establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020	Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020	Variable X: Motivación	X1: Extrínseca X2: Intrínseca X3: Trascendente	Buen salario Estabilidad laboral Reconocimiento Capacitación Clima laboral Identificación Valores Cultura organizacional Apoyo	Método de investigación: Científico Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Correlacional - Descriptivo Diseño de investigación: no experimental- transaccional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas				
¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020?	Establecer la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020	Existe relación directa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.	Variable Y: desempeño laboral	Y1: Rendimiento Y2: Capacidad de liderazgo Y3: Habilidades organizacionales	Eficiencia Eficacia Satisfacción Democrático Atención Comunicación Productividad Gestión Coordinación	Esquema:  Población: Nuestra población estará conformada por 20 trabajadores de la caja

<p>¿Qué relación existe entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020?</p>	<p>Establecer la relación entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020</p>	<p>Existe relación directa entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.</p>				<p>municipal Huancayo, agencia La Oroya.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra es el no probabilístico–censal. El número de la muestra está conformada por el total de la población es decir los 20 trabajadores.</p>
<p>¿Qué relación existe entre la motivación trascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020?</p>	<p>Establecer la relación entre la motivación trascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020</p>	<p>Existe relación directa entre la motivación trascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.</p>				<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</p> <p>Estadística descriptiva:</p> <p>Distribución de fs, en tablas y gráficos.</p> <p>En la estadística Inferencia</p> <p>Se utilizo para el estadístico <i>Rho de Spearman</i>.</p>



“LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO
EN LA AGENCIA LA OROYA 2020”

FECHA:.....

Estimado trabajador (a), el presente cuestionario es un instrumento de la investigación sobre la motivación laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia de la Oroya, teniendo como objetivo recabar información para dicho estudio.

Contesta las siguientes preguntas, marcando con (X) la respuesta que consideras adecuada, en un solo recuadro.

Considerando los puntajes como se indica:

- Nunca 1
- Casi nunca 2
- A veces 3
- Casi Siempre 4
- Siempre 5

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
MOTIVACION INTRINSECA	1. ¿Te consideras apto para desarrollar tus labores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya?					
	2. ¿Tu cargo tiene relación con tus talentos?					
	3. ¿Se le asigna nuevas responsabilidades?					
	4. ¿Consideras que está adquiriendo nuevos conocimientos y/o habilidades en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo?					
	5. ¿Sus compañeros de trabajo le apoyan y orientan cuando tiene inconvenientes con su trabajo?					
	6. ¿Se identifica con su área de trabajo?					
	7. ¿Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su desarrollo personal?					
	8. ¿El reconocimiento recibido por su entidad hacia su labor es la que usted espera?					
	9. ¿Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos por su desempeño laboral?					
	10. ¿Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer laboralmente?					
MOTIVACION EXTRINSECA	11. ¿Consideras que la remuneración que percibes es justa?					
	12. Si no logras los objetivos, ¿recibes alguna sanción grave?					

	13. ¿Usted percibe bonos por objetivos logrados?					
	14. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por el trabajo realizado?					
	15. ¿El entorno donde labora es agradable?					
	16. ¿El apoyo que recibe por parte del equipo que lo acompaña es bueno?					
	17. ¿El jefe del área le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo?					
	18. ¿El número de capacitaciones recibidas al año son satisfactorias?					
	19. ¿El horario de trabajo es el adecuado?					
	20. ¿Le otorgan sus vacaciones en el mes que lo ha requerido?					
MOTIVACION TRASCENDENTE	21. ¿Utiliza lo aprendido para ayudar a la entidad en su crecimiento?					
	22. ¿Ayuda a los demás en el uso de materiales de trabajo?					
	23. ¿Existe comunicación fluida con sus compañeros de trabajo?					
	24. ¿Al progresar en el trabajo, también ayudar a progresar a los demás?					
	25. ¿Su supervisor y/o jefe le dan la confianza suficiente para realizar su trabajo?					
	26. ¿Existe comunicación fluida con su supervisor y/o jefe?					
	27. ¿Ayuda o sugiere a los demás a que lean las normas y reglamentos de la entidad?					
	28. ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia la Oroya se preocupa por sus problemas familiares?					
	29. ¿La entidad le da permiso para ausentarse de su trabajo por problemas familiares?					
	30. ¿Se preocupa por mejorar sus habilidades para dar un buen servicio al cliente?					

Cuestionario adaptado de Tarazona (2017) y Quispe (2018)

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



“LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO
EN LA AGENCIA LA OROYA 2020”

FECHA:.....

Estimado trabajador (a), el presente cuestionario es un instrumento de la investigación sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia de la Oroya, teniendo como objetivo recabar información para dicho estudio.

Contesta las siguientes preguntas, marcando con (X) la respuesta que consideras adecuada, en un solo recuadro.

Considerando los puntajes como se indica:

- Nunca 1
- Casi nunca 2
- A veces 3
- Casi Siempre 4
- Siempre 5

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
RENDIMIENTO	1. ¿Considera Ud. que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya, utiliza las formas apropiadas para poder medir su desempeño cuando realiza sus actividades?					
	2. ¿Considera Ud. que su jefe está satisfecho con las operaciones de atención al cliente que realizan día a día?					
	3. ¿Considera Ud. que la actividad que realiza en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia la Oroya le trae satisfacción?					
	4. ¿Recibe información sobre el desempeño de sus funciones?					
	5. ¿Recibe capacitación en la empresa para mejorar su desempeño?					
	6. ¿Realiza las funciones propias del cargo sin requerir supervisión y control?					
	7. ¿Tiene actitud de adelantarse a los demás en sus funciones?					
	8. ¿Conoce todas las actividades que realiza en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia la Oroya?					
	9. ¿Considera que la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia la Oroya es responsable con sus obligaciones?					

	10. ¿Conoce exactamente que tareas son de su responsabilidad?					
CAPACIDAD DE LIDERAZGO	11. ¿Para el logro de los objetivos en la oficina se utilizan todos los recursos disponibles?					
	12. ¿Cómo personal administrativo realiza esfuerzos para alcanzar los objetivos propuestos?					
	13. ¿El gerente influye en el logro de las metas y objetivo propuestos en su área de trabajo?					
	14. ¿El gerente asume las responsabilidades funcionales, sin considerar la opinión de los demás?					
	15. ¿El gerente dirige en virtud de sus conocimientos y habilidades para otorgar ciertas responsabilidades?					
	16. ¿El gerente se preocupa por mantener una comunicación constante y fluida con su personal?					
	17. ¿El gerente convoca a su personal administrativo para analizar los demás de gran interés?					
	18. ¿El gerente desarrolla el sentido de la responsabilidad en su personal respecto a los objetivos de la oficina?					
	19. ¿El gerente plasma un clima de confianza y seguridad en el personal administrativo?					
	20. ¿En la oficina se observaron el orden y la limpieza como valores fundamentales de un buen servicio?					
HABILIDADES ORGANIZATIVAS	21. ¿Consideras Ud. que al implementar nuevas formas de trabajo a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya incremento la productividad?					
	22. ¿Considera Ud. que la gestión manejada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya es la adecuada?					
	23. ¿Considera Ud. que existe una buena relación de jefe a subordinado?					
	24. ¿Considera Ud. que su desempeño laboral le permitirá un ascenso dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya?					
	25. ¿He adquirido información de las funciones del cargo por mi jefe inmediato?					
	26. ¿Recibo información necesaria diario para realizar mis actividades en el trabajo?					
	27. ¿He obtenido conocimiento en base a mi experiencia en el cargo?					
	28. ¿Me proporcionan herramientas que me facilitan mi trabajo?					
	29. ¿Está al día con las actividades que realiza en el trabajo?					
	30. ¿El perfil profesional está acorde con las funciones que realiza en la empresa?					

Cuestionario adaptado de Cusi (2017) y Chico (2018)

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

YO: XIOMARA FABIOLA LAZO LUCAS, identificada con DNI. N° 70038769, alumna egresada de la facultad de Administración y negocios internacionales, declaro bajo juramento, que los datos consignados en mi proyecto son auténticos y cumplen con lo estipulado por el reglamento de grados y título de la Universidad Alas Peruanas.

Remito la presente para los fines que estime conveniente

Confiabilidad del Instrumento de Motivación

Resumen de procesamiento de casos

Casos		Personas encuestadas %	
	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de preguntas
,787	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Te consideras apto para desarrollar tus labores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya?	77,8667	238,981	,477	,772
2. ¿Tu cargo tiene relación con tus talentos?	78,4667	234,695	,536	,768
3. ¿Se le asigna nuevas responsabilidades?	78,8667	231,981	,605	,765
4. ¿Consideras que está adquiriendo nuevos conocimientos y/o habilidades en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo?	78,8667	239,838	,491	,772
5. ¿Sus compañeros de trabajo le apoyan y orientan cuando tiene inconvenientes con su trabajo?	79,0000	243,143	,407	,776
6. ¿Se identifica con su área de trabajo?	79,5333	243,124	,554	,772
7. ¿Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su desarrollo personal?	78,9333	253,924	,190	,787
8. ¿El reconocimiento recibido por su entidad hacia su labor es la que usted espera?	79,4000	259,400	,101	,790
9. ¿Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos por su desempeño laboral?	79,2000	238,314	,496	,771
10. ¿Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer laboralmente?	79,4000	255,971	,161	,788

11. ¿Consideras que la remuneración que percibes es justa?	79,2667	235,781	,584	,767
12. Si no logras los objetivos, ¿recibes alguna sanción grave?	79,1333	249,838	,297	,781
13. ¿Usted percibe bonos por objetivos logrados?	79,4667	251,838	,302	,781
14. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por el trabajo realizado?	79,3333	246,810	,331	,780
15. ¿El entorno donde labora es agradable?	78,8000	245,314	,431	,776
16. ¿El apoyo que recibe por parte del equipo que lo acompaña es bueno?	78,7333	245,210	,378	,778
17. ¿El jefe del área le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo?	78,4000	250,400	,305	,781
18. ¿El número de capacitaciones recibidas al año son satisfactorias?	78,6667	269,095	-,108	,802
19. ¿El horario de trabajo es el adecuado?	78,6667	267,524	-,076	,796
20. ¿Le otorgan sus vacaciones en el mes que lo ha requerido?	78,8000	244,743	,409	,776
21. ¿Utiliza lo aprendido para ayudar a la entidad en su crecimiento?	79,2667	257,352	,157	,787
22. ¿Ayuda a los demás en el uso de materiales de trabajo?	79,4667	258,695	,118	,789
23. ¿Existe comunicación fluida con sus compañeros de trabajo?	80,2000	241,171	,527	,771
24. ¿Al progresar en el trabajo, también ayudar a progresar a los demás?	78,7333	263,352	,022	,793
25. ¿Su supervisor y/o jefe le dan la confianza suficiente para realizar su trabajo?	78,9333	275,638	-,251	,804
26. ¿Existe comunicación fluida con su supervisor y/o jefe?	79,1333	260,124	,095	,790
27. ¿Ayuda o sugiere a los demás a que lean las normas y reglamentos de la entidad?	80,2000	257,314	,208	,785
28. ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia la Oroya se preocupa por sus problemas familiares?	79,2667	248,924	,340	,780
29. ¿La entidad le da permiso para ausentarse de su trabajo por problemas familiares?	79,4667	240,695	,444	,774
30. ¿Se preocupa por mejorar sus habilidades para dar un buen servicio al cliente?	80,6667	261,810	,299	,785

Escala: Confiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		Personas encuestadas	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de preguntas
,813	30

Estadísticas de elemento

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera Ud. que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya, utiliza las formas apropiadas para poder medir su desempeño cuando realiza sus actividades?	79,2667	258,781	,511	,800
2. ¿Considera Ud. que su jefe está satisfecho con las operaciones de atención al cliente que realizan día a día?	79,5333	252,410	,624	,794
3. ¿Considera Ud. que la actividad que realiza en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia la Oroya le trae satisfacción?	79,8667	248,552	,707	,790
4. ¿Recibe información sobre el desempeño de sus funciones?	79,9333	257,210	,612	,796
5. ¿Recibe capacitación en la empresa para mejorar su desempeño?	80,4000	263,971	,410	,804
6. ¿Realiza las funciones propias del cargo sin requerir supervisión y control?	80,7333	261,067	,596	,798
7. ¿Tiene actitud de adelantarse a los demás en sus funciones?	80,2000	270,743	,268	,811
8. ¿Conoce todas las actividades que realiza en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia la Oroya?	80,7333	279,352	,172	,814
9. ¿Considera que la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia la Oroya es responsable con sus obligaciones?	80,6667	257,952	,540	,798
10. ¿Conoce exactamente que tareas son de su responsabilidad?	81,1333	282,981	,088	,817
11. ¿Para el logro de los objetivos en la oficina se utilizan todos los recursos disponibles?	80,8000	259,600	,521	,799

12. ¿Cómo personal administrativo realiza esfuerzos para alcanzar los objetivos propuestos?	80,6667	270,667	,355	,807
13. ¿El gerente influye en el logro de las metas y objetivo propuestos en su área de trabajo?	80,8667	272,838	,335	,808
14. ¿El gerente asume las responsabilidades funcionales, sin considerar la opinión de los demás?	80,5333	264,124	,410	,804
15. ¿El gerente dirige en virtud de sus conocimientos y habilidades para otorgar ciertas responsabilidades?	80,4000	268,400	,451	,804
16. ¿El gerente se preocupa por mantener una comunicación constante y fluida con su personal?	80,2667	272,495	,248	,812
17. ¿El gerente convoca a su personal administrativo para analizar los demás de gran interés?	80,0000	272,571	,328	,808
18. ¿El gerente desarrolla el sentido de la responsabilidad en su personal respecto a los objetivos de la oficina?	80,2000	293,029	-,119	,828
19. ¿El gerente plasma un clima de confianza y seguridad en el personal administrativo?	80,1333	290,838	-,084	,819
20. ¿En la oficina se observaron el orden y la limpieza como valores fundamentales de un buen servicio?	80,4667	265,267	,518	,801
21. ¿Consideras Ud. que al implementar nuevas formas de trabajo a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya incremento la productividad?	80,7333	281,067	,134	,815
22. ¿Considera Ud. que la gestión manejada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya es la adecuada?	81,0000	279,429	,182	,813
23. ¿Considera Ud. que existe una buena relación de jefe a subordinado?	81,4667	259,838	,553	,799
24. ¿Considera Ud. que su desempeño laboral le permitirá un ascenso dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia La Oroya?	80,1333	289,552	-,050	,820
25. ¿He adquirido información de las funciones del cargo por mi jefe inmediato?	80,5333	295,981	-,198	,825
26. ¿Recibo información necesaria diario para realizar mis actividades en el trabajo?	80,3333	280,524	,175	,813
27. ¿He obtenido conocimiento en base a mi experiencia en el cargo?	81,6000	280,114	,207	,812
28. ¿Me proporcionan herramientas que me facilitan mi trabajo?	80,7333	269,210	,424	,805
29. ¿Está al día con las actividades que realiza en el trabajo?	81,1333	268,410	,317	,809
30. ¿El perfil profesional está acorde con las funciones que realiza en la empresa?	82,2000	285,457	,284	,812

Metodología	Responde a la operacionalización de la variable.									X
Pertinencia	Es útil para la investigación.									X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: (factibilidad)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

84%

Mauro Rafael P.
.....
Firma del experto informante

DNI N°: *20069907*..... Teléfono / celular N°: *948663970*

Correo electrónico: *maurorafael@gmail.com*.....

Lugar y Fecha: *Huancayo*..... *18*..... *1*..... *09*..... *2019*

Validez de contenido

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,01 -0,20	Despreciable
0,21 -0,40	Baja o ligera
0,41 -0,60	Moderada
0,61 -0,80	Marcada -alta
0,81 -1,00	Muy alta

V. DATOS DEL INFORMANTE

5.1. Apellidos y nombres:

Rafael Tucehvaranga, Maena Rosio

5.2. Grado académico:

Maestro

5.3. Cargo e institución donde labora:

Universidad Alas Peruanas

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INSTRUMENTO 01:

Nombre de instrumento:

Cuestionario para medir el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo e la agencia de la Oroya.

Autor del instrumento:

Cuestionario adaptado de Cusi (2017) y Chico (2018)

DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.										X
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.										X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.								X		
Organización	Tienen una organización lógica.										X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.										X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.								X		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.								X		

Metodología	Responde a la operacionalización de la variable.										X
Pertinencia	Es útil para la investigación.										X

VII. OPINION DE APLICABILIDAD: (factibilidad)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN

87%



 Firma del experto informante

DNI N°: 20069907 Teléfono / celular N°: 948663970

Correo electrónico: masnarafeel@gmail.com

Lugar y Fecha: Huancaayo, 18 / 09 / 19

Validez de contenido

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,01 -0,20	Despreciable
0,21 -0,40	Baja o ligera
0,41 -0,60	Moderada
0,61 -0,80	Marcada -alta
0,81 -1,00	Muy alta

V. DATOS DEL INFORMANTE

5.1. Apellidos y nombres:

SIMEON CARHUAYICA ADOLFO ANTONIO

5.2. Grado académico:

Mg. GESTION PUBLICA

5.3. Cargo e institución donde labora:

DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD DAS PERUANAS.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INSTRUMENTO 01:

Nombre de instrumento:

Cuestionario para medir el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo e la agencia de la Oroya.

Autor del instrumento:

Cuestionario adaptado de Cusi (2017) y Chico (2018)

DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.								X		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.									X	
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.								X		
Organización	Tienen una organización lógica.									X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.								X		
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.								X		
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.								X		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.								X		

I. DATOS DEL INFORMANTE

1.1. Apellidos y nombres:

MANYARI GALVÁN, OLGA.

1.2. Grado académico:

MAGÍSTER EN DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

1.3. Cargo e institución donde labora:

DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INSTRUMENTO 01:

Nombre de instrumento:

Cuestionario para medir la motivación laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo e la agencia de la Oroya.

Autor del instrumento:

Cuestionario adaptado de Tarazona (2017) y Quispe (2018)

DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.								✓		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.								✓		
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.								✓		
Organización	Tienen una organización lógica.								✓		
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.								✓		
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.								✓		
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.								✓		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.								✓		

Metodología	Responde a la operacionalización de la variable.								✓		
Pertinencia	Es útil para la investigación.								✓		

III. OPINION DE APLICABILIDAD: (factibilidad)

El instrumento si reúne las condiciones para evaluar el desempeño laboral en el presente trabajo de investigación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80%


Firma del experto informante

DNI N°: 19853897 Teléfono / celular N°: 964861433

Correo electrónico: alga_mayari@hotmail.com

Lugar y Fecha: Huancayo 04 / 09 / 2019

Validez de contenido

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,01 -0,20	Despreciable
0,21 -0,40	Baja o ligera
0,41 -0,60	Moderada
0,61 -0,80	Marcada -alta
0,81 -1,00	Muy alta

V. DATOS DEL INFORMANTE

5.1. Apellidos y nombres:

MANYARI GALVÁN, OLGA

5.2. Grado académico:

MAGISTER EN DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

5.3. Cargo e institución donde labora:

DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS -
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INSTRUMENTO 01:

Nombre de instrumento:

Cuestionario para medir el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo e la agencia de la Oroya.

Autor del instrumento:

Cuestionario adaptado de Cusi (2017) y Chico (2018)

DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.								✓		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.								✓		
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.								✓		
Organización	Tienen una organización lógica.								✓		
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.								✓		
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.								✓		
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.								✓		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.								✓		

Metodología	Responde a la operacionalización de la variable.									✓		
Pertinencia	Es útil para la investigación.									✓		

VII. OPINION DE APLICABILIDAD: (factibilidad)

..... el instrumento si reúne las condiciones para
 evaluar el desempeño laboral en el presente
 trabajo de investigación

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80%



.....
 Firma del experto informante

DNI N°: 19853899 Teléfono / celular N°: 964861433

Correo electrónico: alga_maryari@hotmail.com

Lugar y Fecha: Huancayo 04 / 09 / 2019

Validez de contenido

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,01 -0,20	Despreciable
0,21 -0,40	Baja o ligera
0,41 -0,60	Moderada
0,61 -0,80	Marcada -alta
0,81 -1,00	Muy alta

Cuadro de consolidado de confiabilidad y validez

LA MOTIVACIÓN

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	30

DESEMPEÑO LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	30

	Motivación	Desempeño laboral
Mg. Rafael Pucuhuaranga, Maena	84%	87%
Mg. Manyari Gálvan, Olga	80%	80%
Mg. Simeon Carhuavilca, Adolfo Antonio	90%	88%
Total promedio	84.67	85%

	Motivación	Desempeño laboral
Alfa de Cronbach	0.787	0.813
Juicio de expertos	0.846	0.850
Validez y confiabilidad	0.817	0.832

Base de datos

Data Motivación

		REACTIVOS																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
SUJETOS	1	5	3	3	4	1	3	3	3	5	3	3	2	3	2	3	5	4	1	3	4	4	1	4	5	3	4	5	3	5	2	
	2	4	2	2	2	3	2	3	1	5	1	3	3	2	1	5	3	5	3	5	5	3	5	1	1	5	1	1	2	3	2	
	3	5	2	1	1	4	2	4	4	1	5	2	5	3	4	3	3	4	5	1	5	1	1	1	2	4	1	1	5	2	1	
	4	5	4	4	5	4	4	2	3	3	1	4	4	5	4	5	5	5	1	3	2	2	1	1	4	1	4	1	1	3	2	
	5	1	1	1	2	4	2	2	1	1	3	2	5	2	1	3	5	5	5	4	2	2	3	1	5	2	2	1	4	1	1	
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	
	7	3	5	5	4	2	2	1	2	4	4	5	3	1	4	5	4	3	2	5	3	2	3	1	4	2	1	1	5	5	1	
	8	1	2	5	4	1	4	1	1	4	4	1	4	2	2	2	1	2	5	2	4	3	2	1	3	2	5	1	1	4	1	
	9	5	5	3	3	5	1	3	3	2	3	5	1	4	5	2	1	1	2	2	5	1	4	1	5	5	2	1	2	1	1	
	10	5	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	2	1	3	4	2	2	1	5	1	1	3	5	4	2	2	1	1	
	11	5	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	5	5	5	1	3	3	1	3	2	3	2	2	1	1
	12	5	5	5	4	5	4	5	4	1	1	1	4	3	5	3	4	3	5	3	3	1	1	1	2	3	2	1	4	1	1	
	13	5	5	5	5	3	4	5	3	5	1	3	3	3	4	3	1	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4	2	3	1	1	
	14	5	5	5	3	5	3	3	1	3	4	5	3	1	1	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	1	4	2	3	5	1
	15	5	5	2	1	3	1	5	5	3	4	2	1	4	1	2	3	2	5	2	1	3	1	1	4	2	2	3	1	2	1	

Base de datos

Data Desempeño Laboral

		REACTIVOS																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
SUJETOS	1	5	3	3	4	1	3	3	3	5	3	3	2	3	2	3	5	4	1	3	4	4	1	4	5	3	4	5	3	5	2	
	2	5	5	5	4	5	4	5	4	1	1	1	4	3	5	3	4	3	5	3	3	1	1	1	2	3	2	1	4	1	1	
	3	5	5	5	5	3	4	5	3	5	1	3	3	3	4	3	1	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4	2	3	1	1	
	4	5	4	4	5	4	4	2	3	3	1	4	4	5	4	5	5	5	1	3	2	2	1	1	4	1	4	1	1	3	2	
	5	1	2	5	4	1	4	1	1	4	4	1	4	2	2	2	1	2	5	2	4	3	2	1	3	2	5	1	1	4	1	
	6	5	5	3	3	5	1	3	3	2	3	5	1	4	5	2	1	1	2	2	5	1	4	1	5	5	2	1	2	1	1	
	7	5	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	2	1	3	4	2	2	1	5	1	1	3	5	4	2	2	1	1	
	8	1	1	1	2	4	2	2	1	1	3	2	5	2	1	3	5	5	5	4	2	2	3	1	5	2	2	1	4	1	1	
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	
	10	3	5	5	4	2	2	1	2	4	4	5	3	1	4	5	4	3	2	5	3	2	3	1	4	2	1	1	5	5	1	
	11	5	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	5	5	1	3	3	1	3	2	3	2	2	1	1	
	12	5	5	5	4	5	4	5	4	1	1	1	4	3	5	3	4	3	5	3	3	1	1	1	2	3	2	1	4	1	1	
	13	5	5	5	5	3	4	5	3	5	1	3	3	3	4	3	1	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4	2	3	1	1	
	14	5	5	5	3	5	3	3	1	3	4	5	3	1	1	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	1	4	2	3	5	1
	15	5	5	2	1	3	1	5	5	3	4	2	1	4	1	2	3	2	5	2	1	3	1	1	4	2	2	3	1	2	1	

Data general de la variable 1. Motivación

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	2	1	1	2	1	1	4	4	2	2	3	5	3	2	1	2	2	3	4	1	2	1	3	1	1	3	1	1	4	3	
2	2	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	3	5	5	5	3	3	4	1	4	2	1	2	1	4	3	3	1	2	2	
3	5	4	5	1	4	4	4	2	1	3	2	3	5	1	2	3	4	4	2	3	5	3	4	2	3	4	2	3	5	2	
4	3	1	2	5	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	2	5	2	2	2	4	5	3	3	4	5	
5	2	2	3	1	1	3	4	1	5	3	5	1	4	5	4	4	2	5	4	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	5	
6	3	5	1	3	3	2	4	1	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
7	1	4	2	3	1	4	1	1	3	1	5	1	2	5	2	2	3	1	5	5	5	5	1	5	1	2	1	2	3	5	
8	3	2	1	1	4	5	5	2	3	3	2	5	1	5	4	3	4	2	3	1	3	2	1	3	4	4	5	5	1	5	
9	1	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	1	4	1	4	3	2	4	1	5	5	3	1	4	3	5	1	4	2	5	
10	3	3	3	1	4	4	2	5	3	3	3	3	5	1	2	4	5	5	1	4	1	3	1	3	1	1	2	2	5	5	
11	4	4	1	2	5	1	2	2	3	4	3	1	5	1	5	5	1	2	2	3	1	2	1	2	3	5	4	4	1	5	
12	1	4	5	5	1	2	4	1	3	2	4	2	2	1	4	2	5	4	5	3	1	4	1	5	2	3	4	2	3	4	
13	3	5	3	3	5	5	2	4	3	4	3	1	5	1	3	1	4	2	4	4	5	1	1	3	5	4	5	4	2	4	
14	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	4	2	2	5	4	1	4	1	3	1	2	3	2	
15	2	5	1	3	1	2	5	5	3	2	1	5	4	4	5	3	4	2	4	1	4	2	1	1	3	5	1	3	5	3	
16	2	4	2	3	3	1	2	5	3	5	5	2	4	1	2	5	1	1	4	3	4	4	1	4	5	3	3	5	5	2	
17	4	5	5	1	2	1	5	2	3	3	1	5	1	2	5	2	1	1	1	3	1	3	1	4	5	2	2	1	5	4	
18	4	2	2	2	5	1	1	4	3	5	4	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	
19	3	3	2	4	3	1	1	5	3	4	1	5	1	1	2	5	2	4	1	4	3	1	4	1	4	1	4	4	5	4	
20	1	1	1	5	3	4	5	5	3	2	2	5	5	1	5	1	4	1	2	2	5	3	4	2	1	2	1	4	4	2	

Data general de la variable 2. Desempeño laboral

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	3	2	2	4	2	2	5	5	3	2	4	5	2	5	5	5	2	1	3	3	3	4	4	1	3	1	1	4	2	
2	5	5	4	3	4	5	4	2	1	2	4	1	4	5	3	3	2	4	5	5	4	2	2	4	4	5	1	5	4	5	
3	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5	1	3	5	3	3	1	4	3	1	5	4	4	4	3	5	4	4	1	5	1	
4	5	4	3	2	3	2	5	2	5	5	3	5	5	3	5	1	5	5	5	5	2	3	5	5	4	2	3	5	4	4	5
5	5	2	5	3	4	4	4	2	4	3	5	3	2	2	1	1	5	5	4	5	3	5	2	3	4	5	1	5	2	5	
6	5	4	2	4	3	4	5	2	4	5	3	4	2	2	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	1	5
7	5	5	4	4	4	2	4	4	5	1	1	1	5	3	1	1	5	5	1	5	4	5	2	2	2	2	4	3	4	2	5
8	5	2	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	4	2	2	2	3	5	5	5	4	3	4	2	5	5	1	4	2	5	
9	4	2	5	5	3	5	5	4	4	2	1	1	5	2	1	5	2	5	3	5	2	5	5	2	3	5	1	2	5	5	
10	4	4	5	2	2	4	5	4	1	5	3	2	3	5	3	4	5	4	3	5	2	3	4	2	5	5	4	5	5	5	
11	3	3	5	2	4	5	5	2	4	3	3	3	4	3	1	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	2	3	2	2	5	
12	3	2	5	3	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	3	2	5	5	5	2	5	3	5	3	1	3	5	
13	2	3	5	2	4	4	5	5	1	1	3	5	3	2	4	4	5	1	5	5	4	2	4	2	5	4	5	3	5	2	
14	5	2	5	2	3	3	5	3	1	1	3	4	5	1	4	1	3	2	4	5	3	3	5	5	1	5	4	1	1	2	
15	5	2	5	2	3	4	5	5	2	2	3	2	5	5	5	4	4	2	2	5	2	4	4	5	2	5	5	2	4	5	
16	5	4	5	5	2	4	4	4	1	5	3	4	4	5	1	2	4	3	3	4	1	2	2	2	4	4	5	5	3	3	
17	3	5	3	3	4	5	3	4	5	1	3	2	3	2	5	5	3	5	3	4	2	2	5	5	5	3	1	2	1	2	
18	5	3	2	4	2	5	4	2	1	5	3	5	5	3	3	1	2	1	2	4	3	3	2	2	2	5	5	3	3	4	
19	3	3	4	2	4	2	2	4	3	5	3	4	5	1	1	5	5	4	5	3	3	2	5	5	4	2	1	2	2	2	
20	5	4	2	3	3	2	5	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	5	

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Fotografía N° 1. Caja Huancayo Agencia La Oroya ubicada en Calle Miguel Grau N°1108



Fotografía N° 2. Dando las instrucciones de relleno de la encuesta sobre las dos variables a utilizar a los colaboradores de la agencia La Oroya



Fotografía N° 3. Los colaboradores de la agencia La Oroya, realizando una barra para empezar la semana



Fotografía N° 4. El área de Operaciones de la Agencia La Oroya



Fotografía N° 5. El área de Créditos de la Agencia La Oroya

