



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

**Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del
Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciados en Administración

AUTORES:

Mendoza Cango, Isai Caleb (ORCID: [0000-0001-5304-1402](https://orcid.org/0000-0001-5304-1402))

Torres Ponce, Carolina de los Milagros (ORCID: [0000-0003-0004-9464](https://orcid.org/0000-0003-0004-9464))

ASESOR:

MBA. Pablo Aguilar Chávez (ORCID: [0000-0002-8663-3516](https://orcid.org/0000-0002-8663-3516))

MGB. Marcos Parraguez Carrasco (ORCID: [0000-0002-1604-8098](https://orcid.org/0000-0002-1604-8098))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedicamos principalmente a Dios, por permitirnos culminar con éxito nuestra tan anhelada carrera, además por darnos fortaleza en cada momento. También a nuestros padres, quienes han sabido formarnos con buenos valores, hábitos en la que nos ha apoyado a salir de momentos turbios, ya que sin ellos no hubiéramos podido lograrlo por su apoyo por alentarnos a siempre seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por encaminarnos todo el periodo de nuestra carrera profesional, y también ser la fortaleza en momentos de flaqueza. Del mismo modo a nuestros padres por apoyarnos y animarnos en todo momento, este triunfo se lo debemos a ellos, siempre estaremos agradecidos por todo el amor, dedicación y confianza que nos enseñan. También, a nuestra Universidad César Vallejo, casa de estudios, por la oportunidad de brindarnos las facilidades para nuestra formación académica y así cumplir con nuestro objetivo de ser Licenciados en Administración con la ayuda de nuestros maestros, por su asesoramiento constante, los cuales hicieron posible el cumplimiento de nuestros propósitos que hoy en día vemos. Además, a nuestros incondicionales maestros que con sus oportunas intervenciones contribuyeron con nuestros aprendizajes de este logro cumplido por su tiempo y paciencia, Mga. Pablo Valentino Aguilar Chávez, Mgb Marcos Benito Parraguez Carrasco y al Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo de forma incondicional, en el desarrollo y culminación de nuestro proyecto de investigación.

Resumen

En esta investigación se consideró como objetivo general “Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede, Chepén 2020. Se estableció un estudio de enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, siendo de nivel correlacional, porque la información se recogió en un solo momento teniendo como población a 21 colaboradores de la entidad siendo igual a la muestra. Se usó la técnica de la encuesta, con la escala de Likert, cuyo instrumento fue el cuestionario para la obtención de información. Además, por medio del SPSSV.23 el alfa de Cronbach señaló que los valores fueron (0.826), en la variable motivación y (0.884) para la variable desempeño laboral. Por ello, ambos valores fueron aceptados, es decir que la herramienta de recopilación de información es fiable.

Cuando se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se indicó que, en motivación fue (0.496) y en desempeño laboral (0.669), cuyos valores son mayores a (0.05), lo que señala que sigue una distribución normal. Por lo tanto, se aceptó la prueba de normalidad de Pearson. De este modo, se concluyó que, existe relación positiva alta entre la V1 y V2. Entonces a más motivación brindada a sus colaboradores desarrollando técnicas de motivación, su desempeño laboral va aumentar siendo beneficio tanto para ellos como para la empresa.

. **Palabras clave:** Motivación, Desempeño laboral, Factores Intrínsecos.

Abstract

In this research, the general objective was considered "To determine the relationship between motivation and work performance of the employees of Banco de Crédito del Perú headquarters, Chepén 2020. A study with an applied quantitative approach was established, with a non-experimental cross-sectional design, being correlational level, because the information was collected in a single moment having as a population 21 employees of the entity being equal to the sample. The survey technique was used, with the Likert scale, whose instrument was the questionnaire for obtaining information. In addition, through the SPSSV.23 Cronbach's alpha indicated that the values were (0.826), in the motivation variable and (0.884) for the work performance variable. Therefore, both values were accepted, that is, the information gathering tool is reliable.

When the Shapiro-Wilk normality test was used, it was indicated that, in motivation it was (0.496) and in work performance (0.669), whose values are greater than (0.05), which indicates that it follows a normal distribution. Therefore, Pearson's normality test was accepted. Thus, it is concluded that there is a high positive relationship between V1 and V2. Therefore, the more motivation provided to their collaborators by developing motivation techniques, their work performance will increase, benefiting both them and the company.

Keywords: Motivation, Job performance, Intrinsic factors

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	6
II.	MARCO TEORICO	9
III.	METODOLOGÍA.....	16
	3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	16
	3.2 Variables y operacionalización.....	17
	3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	17
	3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	19
	3.5 Procedimientos.....	20
	3.6 Método de Recolección de Datos.....	21
	3.7 Aspectos Éticos.....	21
IV.	RESULTADOS.....	22
V.	DISCUSIÓN	28
VI.	CONCLUSIONES.....	30
VII.	RECOMENDACIONES.....	31
	REFERENCIAS.....	32
	ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Validación de Expertos.....	21
Tabla 2:	Análisis de relación entre Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020.....	23
Tabla 3:	Nivel de Motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020	24
Tabla 4:	Nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020.....	24
Tabla 5:	Análisis de correlación entre la dimensión Factores intrínsecos y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020.....	25
Tabla 6:	Análisis de correlación entre la dimensión Factores Extrínsecos y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020.....	26

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se ha dado una gran importancia a la motivación para el cumplimiento laboral de las personas, en cualquiera de las funciones a llevar a cabo dentro de un sistema organizacional, para así llegar al objetivo que se ha propuesto, ya que es vital para aumentar el desempeño de ellos mismos puesto que todas las personas tenemos la capacidad de estar motivadas.

En una organización, si un colaborador desea acceder a un puesto más alto dentro de su centro donde labora, ahí es donde se verá reflejado, su desempeño a través de la motivación que reciba por parte de la organización, para lograr su propósito. Entonces, se puede afirmar que la motivación en el trabajo es la cantidad de esfuerzo que un individuo invierte en satisfacer sus necesidades, y lograr sus metas, a través de diversos incentivos. Por lo tanto, es importante que las organizaciones motiven constantemente a sus empleados para mejorar su rendimiento.

La empresa Colombina, (2017) a nivel internacional, es un ejemplo claro de motivación, de manera que indaga cómo reconocer el esfuerzo de sus colaboradores e incentiva la práctica de valores corporativos, desde el año 2012 iniciaron un “Programa de reconocimientos” que hasta el momento han sido reconocidas más de 2800 personas en la que se logró que sus niveles desempeño y de productividad se incrementen.

En publicación del diario Gestión, (2015) mencionó las 10 empresas más admiradas del Perú por sus altos niveles de utilidades y su gran nivel de desempeño de sus colaboradores comprometidos con el logro de objetivos, entre estas empresas tenemos a Alicorp, BBVA Continental, Backus, Graña y Montero, Gloria, Interbank BCP, LAN Perú y Kimberly-Clark, oportuno a los programas de motivación que se le realizan a su capital humano.

Por lo tanto, en cualquier organización o empresa ya sea de diferente rubro, el factor resaltante es el personal, y por ello en este caso la entidad financiera ubicada en la ciudad de Chepén, cree que la motivación es un motor de impulso para sus colaboradores donde ellos reciben constantes capacitaciones de manera que brinden un buen servicio a los clientes y así mostrar un buen

desempeño laboral donde haya una buena remuneración de lado. En este proyecto de investigación se formula el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito en la ciudad de Chepén 2020?

Este proyecto se respalda de la siguiente manera: valor teórico, la investigación fue teórica, por la razón que ofrece nociones importantes y porque va a permitir conocer el vínculo que existe entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú sede, Chepén 2020.

Así como su implicancia práctica, en esta investigación se dará a conocer algunas incidencias que se logren identificar en el transcurso del proyecto de investigación, en los colaboradores del banco de crédito del Perú sede, Chepén 2020

También se indica que la investigación se justifica por su utilidad metodológica, en la cual para la recopilación de datos se utilizará como mecanismo un cuestionario, fundamentado en las variables en las que se están empleando para posibles estudios que tengan la misma razón o alguna similitud

Como objetivo general de esta investigación se plantea lo siguiente: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede, Chepén 2020.

Se plantea los siguientes objetivos específicos para esta investigación son: Determinar el nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede, Chepén 2020; Determinar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede, Chepén 2020; Determinar la relación entre la dimensión factores intrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chepén 2020. Determinar la relación entre la dimensión factores extrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chepén 2020.

También se plantea la siguiente hipótesis de la investigación H_1 : Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede, Chepén 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar hincapié a la investigación es necesario presentar los siguientes trabajos previos:

La presente investigación de Manjarrez, (2020) tuvo el objetivo de analizar la variable motivación y cómo influyó en el desempeño laboral de los trabajadores en el servicio de hoteles en la provincia de uno de los cantones, fue Cantón Quevedo. El método que fue aplicado es descriptivo. Los métodos utilizados fueron el analítico sintético y el histórico lógico; las herramientas utilizadas en el trabajo de investigación fueron las entrevistas y cuestionarios aplicados a 38 colaboradores cuya información fue procesada estadísticamente. Los resultados se observaron en los niveles de motivación y la influencia en el desempeño laboral en la competitividad de hoteles por el cual es objeto de estudio.

Durante esta investigación de Mazariegos, (2015), el principal objetivo fue determinar la influencia del nivel motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la industria de alimentos del área de una empresa. El desarrollo del método es de modelo descriptivo se aplicó una prueba psicométrica con el fin de calcular el nivel de motivación y a escala de Likert en 34 colaboradores administrativos para señalar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores, los resultados se comprobaron que el nivel de motivación del personal administrativo es alto, para su función en la institución.

En su investigación, Bautista, (2017) con el título “La motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú” en el desarrollo de su trabajo de investigación su principal objetivo fue determinar que relación existe entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del sector cobranzas del Banco del Crédito del Perú. En el análisis se empleó el método de tipo aplicado y nivel descriptivo ya que ambas variables son correlacionales, la muestra del trabajo de investigación se halló integrada por 89 trabajadores, el instrumento que se utilizó fue la aplicación de una encuesta con el fin de obtener información. En dicha investigación se llegó a determinar que entre ambas variables hay una relación muy buena entre la variable motivación y la variable desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú.

Cosio & Guerrero, (2015) Dentro de su trabajo de investigación “La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la industria de vidrios”. Su principal objetivo fue determinar la relación entre la variable motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la industria de vidrios. Se utilizó el método de diseño no experimental del tipo correlacional transversal, donde se aplicó como instrumento un cuestionario aplicado a 86 colaboradores con una muestra de 71 colaboradores. Como conclusión hay buena relación positiva y muy buena entre las dos variables o sea que habiendo un buen nivel de motivación existirá un alto nivel de desempeño laboral

Elias, (2016) desarrolló la investigación “La motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la compañía ladrillera pirámide”. Su objetivo fue determinar cuál es la relación que hay entre motivación y el desempeño de los colaboradores de la compañía ladrillera pirámide. El método aplicado fue cuantitativo, con 75 trabajadores, se aplicó una encuesta. Teniendo como resultado el 0,914, demostrando una correlación positiva media, en consecuencia, se relaciona entre el estudio de la primera variable motivación y la variable desempeño de los trabajadores.

En su investigación Diaz, (2018) su objetivo principal fue determinar cómo influye la variable motivación en el desempeño de los colaboradores del área de gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018. El método aplicado fue no experimental, correlacional. Se realizó a 47 gestores de servicio mediante el uso de cuestionario. Como conclusión de la investigación, hay una relación evidente entre las variables, cuya fuerza de correlación es positivamente moderada y existe una elevada motivación laboral.

Marco teórico de la variable

Se presentan los conceptos que fortalecerán el desarrollo de la investigación.

Motivación laboral, Estrada & Peña, (2015) “la motivación laboral es el deseo de actuar con atrevimiento para aplicar un alto nivel de energía hacia la organización y ajustarla según su propia escasez”. (pág. 13)

Motivación, Perret, (2016) lo define “como la voluntad de financiar recursos con el propósito de restringir ciertas cosas para alcanzar una meta que a lo largo de un tiempo le facilitara un mayor beneficio”. (pág. 16)

Motivación, Chiavenato, (2015) nos menciona que la motivación se refiere al comportamiento del individuo, y es una dependencia fundada en la conducta en donde éste, originado por factores externos e internos en lo que las insuficiencias generan la energía necesaria que impulsa al sujeto a efectuar acciones que conseguirán efectuar su objetivo. (pág. 68)

Para todas las situaciones anteriores, la motivación se puede definir como el uso del capital limitado, para proporcionar de manera objetiva los beneficios que se necesitan. En muchos casos puede haber algo que no nos pueda motivar a través de la percepción, pero de si decidimos cambiar nuestro camino o nuestra manera de ver las cosas y encontramos el motivo del beneficio personal, podemos encontrar la forma de lograrlo con mayor motivación.

Se destaca, también, la importancia de la motivación, Peña, (2018) menciona que todos los días los individuos experimentales en donde crean miles de necesidades, es decir, la falta de elementos materiales o las necesidades internas que quieren satisfacer es de esta manera que la motivación se ha vuelto una pieza fundamental para abarcar estas necesidades. De la misma forma cuando el trabajador sienta que su promesa está motivada, este obtendrá mejores ganancias, mejor provecho y construirá un mejor sentido de permanencia dentro de la empresa, siendo así el empuje de satisfacer las necesidades que se haya exteriorizado en la autorrealización del colaborador, principales situaciones profesionales y satisfacciones propias vienen hacer el motivo que se manifestará en el funcionario con el propósito de conseguir esa máxima impresión de conformidad que da como consecuencia la realización de los objetivos planteados.

Por lo tanto, en la motivación se identifican dos dimensiones, tomadas de la teoría de los dos factores que son relevantes para su estudio

Factores intrínsecos, Reeve, (2018) Nos dice que la motivación intrínseca se manifiesta de manera espontánea cuando las personas, actúan por su propio interés, porque es divertido y debido a la emoción de reto que le proporciona al

realizar una actividad, para ello existen factores intrínsecos que potencian a la persona cuyos son la responsabilidad, satisfacción laboral, valores, Feedback e interés dentro de la empresa (pág. 83)

Responsabilidad: Sánchez, (2019) menciona que es la realización de un cargo, o la atención al tomar algunas decisiones.

Satisfacción Laboral: Sánchez T. García V. & De Lourdes E., (2017) señalan que la satisfacción laboral se puede vincular de manera directa con el entendimiento del ser humano dentro de una entidad. (pág. 162)

Valores: Gómez, (2015) señala que son reglas, capacidades o habilidades que determinan a un individuo, en la que estima un hecho exclusivamente positivo o de gran beneficio por una asociación.

Feedback - Ruiz, (2020) manifiesta que es un componente educativo fundamental en el que el educador proporciona al estudiante información sobre su desempeño.

Interés - Solís, (2017) menciona que es la entrega, entusiasmo o perseverancia que una persona contribuye en una actividad o proyecto.

Factores extrínsecos, Reeve, (2018) menciona que provienen de incentivos y consecuencias en el ambiente, es decir, realizar algo para lograr aquello, con la intención de mejorar e influir en la motivación de la persona, ya sea con el sueldo, mejorando su condición de trabajo, beneficio, estabilidad laboral y afinidad con la empresa (pág. 84)

Sueldo - González & Pérez, (2015) menciona que es el salario o contribución que se emite con frecuencia a un trabajador por su rendimiento en un oficio o función por su servicio brindado.

Condiciones del trabajo - Huayra Y. & Osca M., (2017) definen que son las circunstancias en las que se desempeña un trabajador donde ejecutara sus labores, en las cuales se incluyen la organización del trabajo, las horas de trabajo, los servicios de bienestar social y el contenido del trabajo. (pág. 11)

Beneficios: López, (2020) manifiesta que constantemente un hecho, acción o labor da un resultado positivo y que por consecuente sea algo bueno y pueda así ayudar a una o más personas, satisfaciendo alguna necesidad.

Seguridad laboral: Prado, (2016) menciona que es conjunto de procedimientos y técnicas que cuyo objeto es evitar, descartar o disminuir los peligros que puedan llegar a ocasionar un incidente en el trabajo, evitando perjudicar a los trabajadores y las consecuencias producidas por productos o agentes peligrosos.

Identidad Laboral Vega, (2018) manifiesta que para lograr entender el origen laboral es importante ubicarse dentro de un panorama diferente a la de la identidad personal, puesto que el origen laboral se cimienta dentro del marco de las acciones que tienen que ver con el trabajo.

Desempeño Laboral, Lorrén, (2018) Existen diferentes aprendizajes, su interés se establece en el impacto que se da especialmente en el rendimiento y las ganancias de la empresa. Es decir, es el rendimiento laboral del trabajador al desempeñar sus cualidades primordiales y su ocupación que requiere su cargo. (pág. 24)

Desempeño Laboral, Milkovich & Boudrem, (2015) Definen que desempeño es el nivel en el que un colaborador llega a cumplir los requisitos que se le asignan en el trabajo.

Desempeño Laboral, Bohlander, (2018), nos menciona que el desempeño en un cargo, es decir, en el proceder del individuo que lo ejerce.”. (pág. 300)

Las dimensiones que sean considerado en la investigación para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chepén, Chepén 2020 son las siguientes:

Comportamiento Briones Saltos & Cedeño Zambrano, (2018) Corresponde a las situaciones que se padecen en una etapa o un espacio determinado. El comportamiento, en un poco tiempo trae consigo efectos negativos para la sociedad, es posible descubrir la causa o motivo por lo que se debe tratar de conservar y ayudar a la organización a que estos colaboradores cuyo nivel de liderazgo es superior, puedan seguir manteniéndose ya que poseen un espíritu de trabajo y un excelente desempeño.

Por ello, se presentan los siguientes indicadores:

Desempeño: Rivero, (2019) señala que es la acción de cumplir, ejercer, ejecutar un compromiso, esto es un cargo o en una profesión. (pág. 159)

Liderazgo: De León, (2018) menciona que es un grupo de técnicas directivas que un ser humano posee para contribuir ya sea en la manera de pensar o ejercer con el objetivo de incentivar a los demás integrantes del equipo, a cumplir con las labores que se les ha asignado y terminar de manera concreta las metas planteadas.

Lealtad: Baptista de Carrasco & León de Alvarez, (2019) menciona que es un sentimiento de fidelidad y respeto hacia una persona, sociedad, compromiso u organización, entre otros.

Por ello el cumplimiento, la esencia del grupo y liderazgo por colaborador tiene que ser imprescindible y principal de manera que es un requisito para prevalecer en un centro laboral.

Resultados Adrián, (2020) considera que es una consecuencia, efecto o conclusión de una acción, un cálculo, un proceso, etc., de manera que termine algo que se está realizando.

Por ello, para la organización es fundamental que los logros sean alcanzados y tengan un vínculo con la productividad, calidad, cargo, desempeño.

Calidad de trabajo Cruz, (2018) se manifiesta en la apreciación que revelan los colaboradores de una corporación acerca del agrado o insatisfacción que se puede generar en el lugar donde se labora, puesto que cuando el resultado es negativo de manera en general se puede decir que causa un impacto en el funcionamiento de la empresa.

Cantidad de Trabajo Jaramillo, (2017) menciona que es la asignación de roles, lo cual puede ser de una o varias unidades mínimas de trabajo donde la organización asigna al trabajador.

Cumplimientos de Plazos: Wolters Kluwer, (2019) define que son aquellas que tienen relación con el señalamiento de una fecha precisa que determina el inicio o fin de sus efectos.

De antemano con las definiciones de estos indicadores la victoria de la entidad, viene hacer el resultado alcanzado por cada uno de sus colaboradores.

Habilidades: Raffino, (2020) menciona que es el talento, aptitud, que una persona posee para cumplir de forma eficiente, una tarea o una función. Por ello, los conocimientos, las capacidades y fidelidad que posee cada colaborador en la compañía, llevará precisamente a obtener una buena rentabilidad.

Conocimiento de Puesto: Diccionario Economía, (2016) considera que es el entendimiento, del compromiso, tarea, responsabilidad que se tiene para un trabajo, como la capacidad para estar siempre al tanto de los cambios se den en función a sus labores.

Trabajo en Equipo Unini, (2018) Da a conocer el interés que se tiene por el equipo de trabajo ya que se debe cumplir con las metas, puesto que el jefe de una organización debe tener en consideración tanto las carencias, como el punto de vista, de cada uno de sus colaboradores para así poder lograr el objetivo que se ha propuesto.

Facilidad de aprendizaje García Gajardo, Fonseca Grandón, & Concha Gfell, (2016) manifiesta que consiste en obtener, encausar, comprender y emplear una información que nos ha sido explicada o que hemos logrado mediante la experiencia en situaciones reales de nuestra vida.

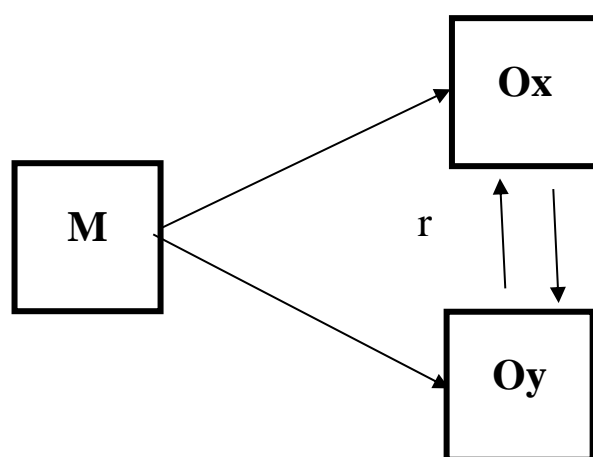
Del estudio de cada una de las dimensiones es primordial hoy en día que los colaboradores posean un buen desenvolvimiento siendo eficientes y capaces, con el propósito de alcanzar los objetivos proyectados marcando así su triunfo dentro del rubro empresarial

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Este proyecto a investigar fue de tipo aplicada, según Valbuena, (2017) lo determina como un estudio no evolutivo, donde se comparan los hechos o fenómenos en un punto de afecto dentro de la escala historial del suceso. La investigación transversal es adecuada para observar la concordancia entre un grupo de variables en un lugar determinado.

Su diseño fue no experimental, de corte transversal Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2016) donde lo definen que es una recolección de datos en un tiempo exclusivo, cuya finalidad es detallar y observar los sucesos y su relación de las variables en un tiempo determinado. Siendo su nivel correlacional simple, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2016) mencionan que este método de análisis posee a manera que su propósito es entender la correlación o la jerarquía que puede existir a través de dos o más variables. Según Neill David & Cortez Suárez, (2017) fundamentan que, en la ejecución de observaciones, sin ninguna actuación o participación con el entorno observable, por este motivo no existe una observación sobre las variables, por ende, los resultados revelados son superficiales. (pág. 34)



La representación del diseño de investigación es la siguiente:

Donde:

M = Muestra

Ox = VI: Motivación

Oy = VD: Desempeño Laboral

r = Coeficiente de correlación entre Ox y Oy

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Motivación

Motivación laboral, Estrada & Peña, (2015) “la motivación laboral es el deseo de actuar con atrevimiento para aplicar un alto nivel de energía hacia la organización y ajustarla según su propia escasez”. (pág. 13)

Variable 2: Desempeño Laboral

Desempeño Laboral, Lorrén, (2018) Existen diferentes aprendizajes, su interés se establece en el impacto que se da especialmente en el rendimiento y las ganancias de la empresa. Es decir, es el rendimiento laboral del trabajador al desempeñar sus cualidades primordiales y su ocupación que requiere su cargo. (pág. 24)

3.3 Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población

Es un grupo de sucesos concretos, restringidos y alcanzables, que está relacionada a la selección de la muestra, y que cumple con un orden de principios determinados. Es indispensable determinar que cuando se refiere a la población de estudio, no solamente se menciona a seres vivos, elementos, hogares, entidades, entre otros. Es primordial establecer la población porque al finalizar en la investigación se toma una muestra, la cual será factible en difundir los resultados logrados del estudio hacia el resto de la población. Arias Gómez, Villasís Keever, & Miranda Novales, (2016)

La población del presente proyecto investigación lo constituyen los colaboradores del banco de crédito del Perú sede Chepén 2020 siendo su población de estudio 21 trabajadores.

Criterios de inclusión: - Todos los colaboradores de la entidad Banco de crédito Chepén, 2020.

Criterios de exclusión: - Colaboradores de otros bancos sede Chepén. 2020

3.3.2 Muestra

En la investigación se ha utilizado una operación en el cual se aplicaron fórmulas matemáticas o paquetes estadísticos, dicho cálculo depende de otras cosas ya sea en el diseño, hipótesis sugeridas, conjunto de personas a estudiar, por último, la escala de evaluación de las variables. Arias Gómez, Villasís Keever, & Miranda Novales, (2016)

Para la muestra de estudio se tomó la población en su totalidad, por el motivo a que es una población minúscula de 21 colaboradores del Banco de Crédito sede Chepén 2020.

3.3.3 Muestreo

En este proyecto de investigación no se llevó a cabo ningún modelo de muestreo por lo que la muestra viene a hacer la misma cantidad de colaboradores que la población.

Unidad de Análisis

Esta unidad de análisis estará constituida por un colaborador del Banco de Crédito del Perú sede Chepén, 2020 a esta persona se le realizará el cuestionario preparado en la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Las técnicas: son diferentes maneras o métodos de conseguir la indagación cuyos ejemplos son la observación, el estudio documental etc. Por ello, esta técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta.

La investigación no logra su objetivo sin los métodos de recopilación de datos. Estos métodos nos llevan a la comprobación del problema propuesto, cada una de ellas disponen de sus mecanismos, instrumentos, o métodos que serán utilizados.

3.4.2. El instrumento: se utilizó el cuestionario, de esta manera poder recopilar los datos sobre la situación del personal de la empresa, en la cual se utilizó la Escala de Likert donde: La valoración fue del 5 al 1, cuyas escalas son siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, y nunca respectivamente.

Los mecanismos a establecer, llevaran al logro de los datos de la objetividad y teniendo ya reunido se logrará ir al siguiente paso. El proceso de los datos procura alcanzar las respuestas a los indicadores de estudio, donde se manifiestan en forma de preguntas, es decir, de características a analizar y de esta forma se produce una sucesión de mecanismos que serán los que, en objetividad, necesita la investigación. (Castro Márquez, 2016)

3.4.3 Validez

Según (Hueso & Cascant, 2015) nos definen que es fundamental recurrir a expertas(os) que conozcan bien sobre el tema de estudio para que puedan validar el cuestionario, además se debe realizar una prueba piloto para probar el instrumento, de tal manera, que si existe algún error se pueda hacer las correcciones oportunas para luego dar inicio con el trabajo de campo.

Para validar el instrumento en la cual está conformado por 21 preguntas, se plasmó en un cuestionario. Esta investigación fue validada mediante 3 expertos de la escuela de administración con

grados de Maestría y Doctorado quienes dieron su opinión y aprobación sobre el cuestionario.

Tabla 1

Validación de Expertos

Nombre y Apellidos	Motivación	Desempeño Laboral
Haniel Solís Muñoz	Procede Aplicar	Procede Aplicar
Olenka León Balarezo	Procede Aplicar	Procede Aplicar
Marilú Flores Lezama	Procede Aplicar	Procede Aplicar

Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Confiabilidad

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2016) Mencionan que la credibilidad de un instrumento hace referencia a la capacidad que tienen para obtener resultados iguales cuando se aplica varias veces al mismo sujeto o individuo de estudio.

La confiabilidad del instrumento de medición es el grado donde los resultados producen una consistencia y coherencia en lo que se desea medir. Fue calculada por el método de alfa de Cronbach, a por medio del SPSS v.23, donde el valor fue (0.826), en la variable motivación, (0.884) para la variable desempeño laboral, en cual ambos valores han sido aceptados, es decir, que la herramienta de recopilación de la información es fiable.

3.5 Procedimientos

En el procedimiento de este proyecto de investigación, se hizo uso de una herramienta para la recopilación de datos la cual es conocida como cuestionario, por lo que fue aplicada a los 21 colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén, dicha información se elaboró en una base de datos creada en el programa Excel 2016, con diferentes características siendo graficados para luego ser trasladado al programa Estadístico SPSS versión 23, para obtener la correlación respectiva, la constatación de las

hipótesis y los objetivos específicos; luego de obtener los datos requeridos, estos fueron presentados mediante tablas estadísticas con su respectivo análisis.

Normalidad

Para probar la hipótesis general se ha tenido que utilizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual indicó que en motivación fue (0.496) y en desempeño laboral (0.669), cuyos valores son mayores a (0.05) en lo que señaló que sigue una distribución normal por lo tanto se acepta la prueba de normalidad de Pearson.

3.6 Método de análisis de datos

En el proyecto de investigación, la indagación obtenida fue recopilada para su estudio descriptivo en tablas según las dimensiones de las variables de estudio en la que se estuvo aplicando, para ello se utilizó el sistema llamado Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS v23.

3.7 Aspectos éticos

Para la investigación, se tuvo un desarrollo de manera correcta, los datos logrados de acuerdo al instrumento aplicado puesto que la encuesta se dio de manera confidencial, por lo que también se resguardó la identidad e integridad de la población que labora la empresa Banco de crédito sede Chepén. No se perjudicará la reputación de los integrantes de la entidad, más aún porque se quiere ofrecer esta investigación a la empresa para que así tonifique, reanime sus debilidades y se pueda seguir manteniendo en un mercado competitivo. Los datos logrados se manipularon con esmero puesto que solo fue usado para dicho análisis.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Análisis de relación entre Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020

		MOTIVACION	DESEMPEÑO LABORAL
MOTIVACION	Correlación de Pearson	1	.985**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	21	21
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	.985**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	21	21

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

En la tabla 2, se observó que el nivel de significancia es ($P=0.000$) es menor a 0.05, esto quiere decir que existe relación de significativa entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020, y se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.985 lo cual indicó que la relación es positiva fuerte alta.

Tabla 3

Nivel de Motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020.

NIVEL	COLABORADORES	%
INEFICIENTE	0	0%
REGULAR	0	0%
EFICIENTE	21	100%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

En la tabla 3, se observó que la mayoría (100%) de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020 consideraron que su motivación es Eficiente.

Tabla 4

Nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020.

NIVEL	COLABORADORES	%
INEFICIENTE	2	10%
REGULAR	15	71%
EFICIENTE	4	19%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

En la tabla 4, se observó que la mayoría (71%) de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020 consideraron que su desempeño laboral es Regular.

Tabla 5

Análisis de correlación entre la dimensión Factores intrínsecos y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020.

		DESEMPEÑO LABORAL	FACTORES INTRINSECOS
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	.960**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	21	21
FACTORES INTRINSECOS	Correlación de Pearson	.960**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	21	21

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

En la tabla 5, se observó que el nivel de significancia es ($P=0.000$) es menor a 0.05; esto quiere decir, que existe relación de significativa entre la dimensión factores intrínsecos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020, y se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.960 lo cual indicó que la relación es positivamente alta.

Tabla 6

Análisis de correlación entre la dimensión Factores Extrínsecos y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020.

		DESEMPEÑO LABORAL	FACTORES EXTRINSECOS
	Correlación de Pearson	1	.800**
DESEMPEÑO LABORAL	Sig. (bilateral)		0.000
	N	21	21
	Correlación de Pearson	.800**	1
FACTORES EXTRINSECOS	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	21	21

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

En la tabla 6, se observó que el nivel de significancia es ($P=0.000$) es menor a 0.05, esto quiere decir que existe relación de significativa entre la dimensión factores extrínsecos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020, y se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.800 lo cual indicó que la relación es positiva alta.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

En esta investigación, el objetivo general fue: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede, Chepén 2020, observándose que el nivel de significancia es menor al 5%; esto quiere decir, que existe relación de significativa entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020, teniendo un coeficiente de correlación de 0.985 indicando que la relación es positiva fuerte alta. Al igual que Bautista (2017), que realizó su trabajo de investigación en la misma entidad y que fue enfoque cuantitativo, determinó que la primera y segunda variable (motivación y desempeño), se encuentran fuertemente relacionadas. De igual manera Cosio & Guerreo (2015), aplicaron un enfoque cuantitativo para la obtención de la información y concluyeron que al igual que los anteriores, existen correlaciones positivas entre ambas variables de estudio.

Cuando se indagó el nivel de motivación que presentaron los colaboradores del Banco de Crédito – Chepén, se llegó a la conclusión de que este nivel es el 100%, siendo totalmente eficiente o presentan una alta motivación en la empresa donde desarrollan sus funciones. Como así lo menciona Estrada & Peña (2015), la motivación es la energía que despliega el colaborador para aumentar su desempeño laboral.

En cuanto al desempeño laboral que manifiesta el colaborador de la Agencia del Banco de Crédito – Chepén, los resultados manifestaron que su nivel es regular (71%), obteniéndose estos datos. Mediante un enfoque cuantitativo, utilizándose el cuestionario para medir la variable de estudio; en cambio Rivero (2019), menciona que el desempeño laboral, consiste en que los colaboradores deben orientarse a desarrollar sus funciones que les asignado la empresa, con efectividad, manteniendo un compromiso de lealtad a sus obligaciones. Las funciones que la empresa les ha asignado.

En el Análisis y determinación de la dimensión factores intrínsecos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020, observando que su nivel de significancia es ($P=0.000$) es menor a 0.05, dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.960 lo cual indica que la relación es positivamente alta, existiendo relación de significativa entre la dimensión factores intrínsecos y desempeño laboral de los colaboradores; lo que determina que las colaboradores cuando están motivados intrínsecamente, tienden a elevar su desempeño laboral en su puesto de trabajo. Al igual que Reeve (2018), cuando menciona sobre los factores intrínsecos, nos dice que la motivación intrínseca se manifiesta de manera espontánea cuando las personas, actúan por su propio interés, porque es divertido y debido a la emoción de reto que le proporciona al realizar una actividad, para ello existen factores intrínsecos que potencian a la persona cuyos son la responsabilidad, satisfacción laboral, valores, Feedback e interés dentro de la empresa. (pág. 83)

En cuanto al relacionar la dimensión factores extrínsecos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020, el nivel de significancia es ($P=0.000$) es menor a 0.05, dando un coeficiente de correlación de 0.800 en el cual indica que la relación es positiva alta, existiendo relación de significativa entre la dimensión factores extrínsecos y desempeño laboral de los colaboradores; lo que determina que las colaboradores cuando están motivados de manera extrínseca, tienden a elevar su desempeño laboral en el puesto de trabajo. Al igual que Reeve (2018), reafirma que los factores extrínsecos provienen de incentivos y consecuencias en el ambiente, es decir, realizar algo para lograr aquello, con la intención de mejorar e influir en la motivación de la persona, ya sea con el sueldo, mejorando su condición de trabajo, beneficio, estabilidad laboral y afinidad con la empresa. (pág. 84)

VI. CONCLUSIONES

En la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Al analizar y determinar la relación entre motivación con desempeño laboral de los colaboradores del Banco de crédito del Perú sede Chepén 2020 se ha concluido que si existe una relación positivamente alta entre ambas variables, donde se fundamenta que la motivación es primordial para que el trabajador se desarrolle de manera eficiente dentro de su centro de trabajo, aumentando el desempeño laboral.
2. Con respecto al nivel de motivación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede, Chepén 2020 se ha determinado que sus colaboradores consideran que su motivación es eficiente presentando una alta motivación en la organización donde llevan a cabo sus funciones.
3. En relación al Nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020, se determinó existe un nivel regular de desempeño laboral en la compañía debido a los cambios rutinarios a causa de la crisis mundial.
4. Acerca de la relación entre la dimensión factores intrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chepén 2020, se ha determinado que si existe relación positivamente alta entre ambas variables lo que determina que los colaboradores cuando están motivados de manera intrínseca, tienden a aumentar su desempeño laboral en sus labores asignados ya que esto viene del interior de la persona, de disfrutar su trabajo.
5. Por último, se ha determinado que si existe una relación positivamente alta entre la dimensión Factores Extrínsecos y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén-2020, ya que son factores externos que influyen en el trabajador y en el desempeño del mismo como los incentivos, salarios, entro otros, dependiendo de los jefes o individuos que están al cargo de ejecutar esa labor.

VII. RECOMENDACIONES

En la investigación proporcionaremos las siguientes recomendaciones

- ✓ Al Banco de Crédito del Perú sede Chepén, se recomienda que siga motivando a sus colaboradores brindando incentivos y/o reconocimientos, con talleres de personalidad y beneficios laborales para que su desempeño laboral sea eficiente y aumente de la mejor manera.
- ✓ Además, continúe inculcando a todo el personal con la fijación de metas laborales, personales y educativas para que sigan motivando eficientemente implementando facilidades de desarrollo, y así puedan llevar a cabo con tranquilidad sus funciones.
- ✓ Debido a la crisis mundial, se le sugiere facilitar aún más los medios tecnológicos en la realización de sus funciones y brindar charlas que ayuden a motivar a los colaboradores de manera que puedan seguir afrontando estos cambios mundiales causado por esta pandemia mundial.
- ✓ Siempre capacitarlos en talleres que fortalezcan su grado de autoestima, además tener en cuenta las opiniones en las decisiones donde puedan asumir cambios y retos mostrando un nivel de trabajo único.
- ✓ A la entidad financiera se le indica seguir influyendo extrínsecamente a los colaboradores ya sea en el clima laboral, sueldos, becas educativas, entre otras. De manera que, ellos sigan mostrando un eficiente desempeño y puedan así desarrollar más sus capacidades laborales.

REFERENCIAS

- Adrián, Y. (23 de 6 de 2020). *ConceptoDefinicion*. Obtenido de Conceptodefinicion.de: <https://conceptodefinicion.de/resultado/>
- Arias Gómez, J., Villasís Keeever, M. Á., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 203;206.
- Baptista de Carrasco, M. V., & León de Alvarez, M. d. (18 de 05 de 2019). Lealtad de marca y factores condicionantes. *Visión Gerencial*,. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/lealtad/>
- Bautista, N. (2017). *Motivacion y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de Credito*. Lima.
- Bohlander, S. S. (2018). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS 17ª Edición*. México: Cengage Learning.
- Briones Saltos, L., & Cedeño Zambrano, R. (2018). EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LAS ACTITUDES DEL TALENTO HUMANO EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO. *Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de Significados.com: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/comportamiento-organizacional-actitudes.html>
- Castro Márquez, F. (2016). *SaberMetodología*. Obtenido de SaberMetodología: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/#:~:text=La%20recolecti%C3%B3n%20de%20datos%20se,y%20el%20diccionario%20de%20datos>
- Chiavenato, I. (2015). *Motivación y sus teorías principales*. Sao Paulo, Brasil.
- Colombina, S. A. (2017). *colombina.com*. Obtenido de colombina.com: <https://www.colombina.com/corporativo/>
- Cosio, R., & Guerrero, E. (2015). *La motivacion y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Comercializadora de vidrios* . Lima .
- Cruz, V. J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*, 60.
- De León, P. R. (2018). *Liderazgo Y Empoderamiento*. Guatemala.
- Diaz, A. R. (2018). *Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación*. Trujillo. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Motivaci%C3%B3n%20laboral%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20gestores%20de%20servicio.pdf>

- Diccionario Economía*. (07 de 02 de 2016). Obtenido de Diccionario Economía.blogspot.com:
<https://diccionarioeconomia.blogspot.com/2016/02/que-es-el-conocimiento-del-trabajo.html>
- Elias, F. (2016). *La motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa ladrillera piramide*. Lima.
- Estrada & Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. España.
- Estrada & Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid, España.
- García Gajardo, F., Fonseca Grandón, G., & Concha Gfell, L. (14 de 12 de 2016). APRENDIZAJE Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN EDUCACIÓN SUPERIOR: UN ESTUDIO COMPARADO. *Actualidades Investigativas en Educación*, 1-26. Obtenido de Significados.com:
<https://www.redalyc.org/pdf/447/44741347019.pdf>
- Gestión, D. (26 de 08 de 2015). *Gestión*. Obtenido de Gestion:
<https://gestion.pe/economia/empresas/diez-empresas-admiradas-peru-reconocidas-comunidad-corporativa-98310-noticia/>
- Gómez, D. A. (19 de 07 de 2015). EDUCAR EN VALORES. TEORÍA Y PRÁCTICA. *Supervision 21, revista de educacion e inspeccion*. Obtenido de Significados.com:
https://www.usie.es/SUPERVISION21/2015_37/SP21_37_Articulo_Educar_en_valores_Agundez_def.pdf
- González, A. J., & Pérez, A. R. (10 de 12 de 2015). *Formación y orientación laboral (Edición 2015)*. España: Paraninfo. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/sueldo/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2016). *Metodología de la investigación 5ª Edición*. México: McGRAW-HILL.
- Huayra Y. & Osca M. (2017). *Condiciones De Trabajo Del Personal Del Área De Mantenimiento De La Empresa Dcr Minería Y Construcción De Arequipa*. Arequipa, Perú.
- Hueso , A., & Cascant, J. (2015). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación*. Valencia, España: UNIVERSITAT POLITÈCNICA .
- Jaramillo, M. F. (25 de 04 de 2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Quito. Obtenido de wikipedia.org:
https://es.wikipedia.org/wiki/Carga_de_trabajo#:~:text=La%20carga%20de%20trabajo%20es,varias%20unidades%20m%C3%ADnimas%20de%20trabajo.
- López, J. F. (2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/beneficio.html>

- Lorrén, C. N. (2018). *Clima Organizacional y El Desempeño Laboral del Personal de la Empresa INPROCONSA S.A.C. en el Primer Semestre 2017*. Lima, Perú.
- Manjarrez, B. &. (Enero - Febrero de 2020). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Mazariegos, M. I. (2015). *"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*. Guatemala.
- Milkovich & Boudrem. (2015). "Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*.
- Neill David, A., & Cortez Suárez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala - Ecuador: UTMACH, 2018.
- Peña. (2018). Motivación Laboral. *Elemento fundamental en el éxito organizacional*.
- Perret. (2016). *Motivacion*.
- Prado, J. D. (21 de 09 de 2016). *Bussiness School*. Obtenido de Bussiness School.com: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/la-seguridad-laboral-mejorarla/>
- Raffino, M. E. (09 de 07 de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de concepto.de: <https://concepto.de/habilidad-2/>
- Reeve, J. (2018). *Motivación y Emocion 5° edición*. México: MgGrawHill.
- Rivero, R. Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Arch Med Camagüey* , 159.
- Ruiz, M. H. (2020). *¿Cómo aprendemos? Una aproximación científica al aprendizaje y la enseñanza (1a edición)*. Graó.
- Sánchez T. García V. & De Lourdes E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 162.
- Sánchez, L. C. (19 de 02 de 2019). *Significados*. Obtenido de Significados.com: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056828011/html/index.html>
- Solís, D. D. (27 de 05 de 2017). Hacia una definición del concepto grupo de interés. *Scielo*. Obtenido de Significados.com: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532017000200083
- Unini. (17 de 10 de 2018). *El Gung Ho, Un Método para Estimular el Trabajo de un Equipo*. Obtenido de Universidad Internacional Iberoamericana: <https://blogs.unini.org/proyectos/2018/10/17/unini-gung-ho-metodo-estimular-trabajo-equipo/>

Valbuena, R. (2017). *Ciencia Pura: La lógica de procedimientos y razonamientos científicos*. Maracaibo, Venezuela.

Vega. (2018). *Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del Trabajo*. Bogota, Colombia .

Wolters Kluwer. (2019). Obtenido de wolterskluwer.es:

https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUNjYwtjtbLUouLM_DxblwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAjOBonTUAAAA=WKE#:~:text=Las%20obligaciones%20a%20plazo%20son,la%20certeza%20de%20su%20acaecimiento.

ANEXOS

Anexo N° 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Motivación	Motivación, (Perret, 2016) lo define “como la voluntad de financiar recursos con el propósito de restringir ciertas cosas para alcanzar una meta que a lo largo de un tiempo le facilitara un mayor beneficio”. (pág. 16)	La motivación se mide a través de sus dimensiones factores extrínsecos y factores intrínsecos que aporta a sostener al personal motivado para el desarrollo de sus actividades. Mediante una encuesta e instrumento un cuestionario.	Motivación Intrínseca	Responsabilidad	1	Ordinal
				Satisfacción Laboral	2	
				Valores	3	
				Feedback	4	
			Motivación Extrínseca	Interés	5	
				Sueldo	6 -7	
				Condiciones de Trabajo	8	
				Beneficios	9 - 10	
				Seguridad Laboral	11	
Identidad Laboral	12					

Fuente: Elaboración propia

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral, (Lorrén, 2018) Existen diferentes aprendizajes, su interés se establece en el impacto que se da especialmente en el rendimiento y las ganancias de la empresa. Es decir, es el rendimiento laboral del trabajador al desempeñar sus cualidades primordiales y su ocupación que requiere su cargo. (pág. 24)	El Desempeño laboral se mide a través de sus dimensiones de comportamiento, resultados y habilidades que contribuyen en el logro de los objetivos de la organización. Mediante una encuesta e instrumento un cuestionario.	Comportamiento	Desempeño	13	Ordinal
				Liderazgo	14	
				Lealtad	15	
			Resultados	Calidad de trabajo	16	
				Cumplimientos de Plazos	17	
				Cantidad de Trabajo	18	
			Habilidades	Trabajo en Equipo	19	
				Conocimiento de Puesto	20	
				Facilidad de aprendizaje	21	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°2

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del banco de
crédito del Perú sede Chepén 2020**

Buenos días/tardes

Estimado señor(a), señorita o joven, el siguiente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación que tiene como fin, recabar información sobre la motivación en la entidad que usted labora. El cuestionario es complementario anónimo y confidencial.

INDICACIONES:

Lea cuidadosamente cada proposición marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista. Por favor conteste todas las preguntas. Donde: 1 – Nunca, 2 – Casi nunca, 3 – A veces, 4 – Casi siempre, 5 – Siempre.

Femenino: ()

Masculino: ()

N.º	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Variable: MOTIVACION						
Dimensión: Factores Intrínsecos						
1	¿En la organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?					
2	¿La relación con los compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?					
3	¿Se identifica con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?					
4	¿Recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño?					
5	¿Recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?					
Dimensión: Factores Extrínsecos						
6	¿Considera que existen incentivos económicos cuando se realiza un trabajo excepcional?					
7	¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?					

8	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en mal estado?					
9	¿Existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?					
10	¿La empresa cuenta con todas las herramientas necesarias para desempeñar sus tareas?					
11	¿La infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo?					
12	¿Recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus amistades o familiares?					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú sede Chepén 2020

Buenos días/tardes

Estimado señor(a), señorita o joven, el siguiente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación que tiene como fin, recabar información sobre el desempeño laboral en la entidad que usted labora. El cuestionario es complementemente anónimo y confidencial.

INDICACIONES:

Lea cuidadosamente cada proposición marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista. Por favor conteste todas las preguntas. Donde: 1 – Nunca, 2 – Casi nunca, 3 – A veces, 4 – Casi siempre, 5 – Siempre.

Femenino: ()

Masculino: ()

N.º	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Variable: DESEMPEÑO LABORAL						
Dimensión: Comportamiento						
13	¿Es lo suficientemente flexible para adaptarte a situaciones cambiantes?					
14	¿Considera que la persona que lidera su equipo de trabajo es consecuente con lo que dice?					

15	¿Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas?					
Dimensión: Resultados						
16	¿En su organización se fomenta la responsabilidad Personal sobre el control de las tareas?					
17	¿Considera haber alcanzado con éxito las responsabilidades que le otorga la empresa?					
18	¿Es adecuado el tiempo designado para cumplir los objetivos de la empresa?					
Dimensión: Habilidades						
19	¿Es capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo y dirigir un grupo humano?					
20	¿Considera conoce totalmente el lugar donde desarrolla sus labores?					
21	¿Considera que las capacitaciones recibidas por la empresa para el desempeño de las funciones han sido adaptables?					

Anexo N°3: Validaciones

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(s) del instrumento
LEÓN BALAREZO, OLENKA YTANIA	Docente especialista - UCV	Cuestionario sobre MOTIVACIÓN	Mendoza Cango, Isai Caleb Torres Ponce, Carolina de los Milagros
Título del estudio: Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú sede Chapín 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA									
					M	R	E	M	R	E	M	R	E	M	R	E	M	R	E	M	R	E	M	R	E	M	R	E	M	R	E	M	R	E				
MOTIVACIÓN	Factores Intrínsecos	Responsabilidad	¿En la organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?	Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)																																		
		Satisfacción Laboral	¿La relación con los compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?																																			
		Valores	¿Se identifica con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?																																			
		Feedback	¿Recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño?																																			
		Interés	¿Recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?																																			
	Factores Extrínsecos	Sueldo	¿Considera que existen incentivos económicos cuando se realiza un trabajo excepcional?																																			
			¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?																																			
		Condiciones de Trabajo	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en mal estado?																																			
		Beneficios	¿Existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?																																			
			¿La empresa cuenta con todas las herramientas necesarias para desempeñar sus tareas?																																			
Seguridad Laboral	¿La infraestructura e instalaciones del área son																																					

Activar W
Ve a Configuración


		apropiadas para el desarrollo del trabajo?																			
	Identidad Laboral	¿Recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus amistades o familiares?																			

Legenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="checked" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Chepén 17 / 11 / 2020	19332700		989746745
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
LEÓN BALAREZO, OLENKA YTANIA	Docente especialista - UCV	Cuestionario sobre DESEMPEÑO LABORAL	Mendoza Cango, Isai Caleb Torres Ponce, Carolina de los Milagros
Título del estudio: Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú sede Chepén 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD	OBJETIVIDAD	ACTUALIDAD	ORGANIZACIÓN	SUFICIENCIA	INTENCIONALIDAD	CONSISTENCIA	COHERENCIA	METODOLOGIA											
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B		
Comportamiento			¿Es lo suficientemente flexible para adaptarte a situaciones cambiantes?	Siempre (5)																				
			¿Considera que la persona que lidera su equipo de trabajo es consecuente con lo que dice?																					
			¿Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas?																					
Resultados			¿En la organización se fomenta una la calidad de trabajo sobre el control de las tareas?	Casi siempre (4)																				
			¿Considera haber alcanzado con éxito las responsabilidades que le otorga la empresa?	A veces (3)																				
			¿Es adecuado el tiempo designado para cumplir los objetivos de la empresa?	Casi Nunca (2)																				
Habilidades			¿Es capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo y dirigir un grupo humano?	Nunca (1)																				
			¿Considera conoce totalmente el lugar donde desarrolla sus labores?																					

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
SOLÍS MUÑOZ, HANIEL	Docente especialista - UCV	Cuestionario sobre MOTIVACIÓN	Mendoza Cango, Isai Caleb Torres Ponce, Carolina de los Milagros
Título del estudio: Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú sede Chapén 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MOTIVACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Factores Intrínsecos		Responsabilidad	¿En la organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?																												
		Satisfacción Laboral	¿La relación con los compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?																												
		Valores	¿Se identifica con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?																												
		Feedback	¿Recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño?																												
		Interés	¿Recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?	Siempre (5) Casi Siempre (4)																											
Factores Extrínsecos		Sueldo	¿Considera que existen incentivos económicos cuando se realiza un trabajo excepcional? ¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)																											
		Condiciones de Trabajo	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en mal estado?																												
		Beneficios	¿Existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?																												
			¿La empresa cuenta con todas las herramientas necesarias para desempeñar sus tareas?																												
		Seguridad Laboral	¿La infraestructura e instalaciones del área son																												

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
SOLÍS MUÑOZ, HANIEL	Docente especialista - UCV	Cuestionario sobre DESEMPEÑO LABORAL	Mendoza Cango, Isai Caleb Torres Ponce, Carolina de los Milagros
Titulo del estudio: Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú sede Chapén 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD	OBJETIVIDAD	ACTUALIDAD	ORGANIZACIÓN	SUFICIENCIA	INTENCIONALIDAD	CONSCIENCIA	COHERENCIA	METODOLOGIA						
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
	Comportamiento	Desempeño	¿Es lo suficientemente flexible para adaptarte a situaciones cambiantes?	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)															
		Liderazgo	¿Considera que la persona que lidera su equipo de trabajo es consecuente con lo que dice?																
		Lealtad	¿Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas?																
	Resultados	Calidad de Trabajo	¿En la organización se fomenta una la calidad de trabajo sobre el control de las tareas?																
		Cumplimientos de Plazos	¿Considera haber alcanzado con éxito las responsabilidades que le otorga la empresa?																
		Cantidad de Trabajo	¿Es adecuado el tiempo designado para cumplir los objetivos de la empresa?																
	Habilidades	Trabajo en Equipo	¿Es capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo y dirigir un grupo humano?																
		Conocimiento de Puesto	¿Considera conoce totalmente el lugar donde desarrolla sus labores?																

Activar Windows
Vea Configuración para

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Flores Lezama Marilú Trinidad	Docente especialista - UCV	Cuestionario sobre MOTIVACIÓN	Mendoza Cango, Isai Caleb Torres Ponce, Carolina de los Milagros
Título del estudio: Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú sede Chepén 2020			

ASPECTOS DE VALIDACION:


DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		METODOLOGÍA					
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	
MOTIVACIÓN	Factores Intrínsecos	Responsabilidad	¿En la organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?		X			X			X			X			X			X			X		
		Satisfacción Laboral	¿La relación con los compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?		X			X			X			X			X			X			X		
		Valores	¿Se identifica con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?		X			X			X			X			X			X			X		
		Feedback	¿Recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afectan su desempeño?		X			X			X			X			X			X			X		
		Interés	¿Recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?	Siempre (5)		X			X			X			X			X			X			X	
	Factores Extrínsecos	Sueldo	¿Considera que existen incentivos económicos cuando se realiza un trabajo excepcional?	Casi Siempre (4)		X			X			X			X			X			X			X	
			¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	A veces (3)		X			X			X			X			X			X			X	
		Condiciones de Trabajo	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en mal estado?	Casi Nunca (2)		X			X			X			X			X			X			X	
		Beneficios	¿Existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?	Nunca (1)		X			X			X			X			X			X			X	
			¿La empresa cuenta con todas las herramientas necesarias para desempeñar sus tareas?			X			X			X			X			X			X			X	
Seguridad Laboral	¿La infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo?		X			X			X			X			X			X			X				
Identidad Laboral	¿Recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus amistades o familiares?		X			X			X			X			X			X			X				

Legenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

x	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Chepén 27/11/2020	17926541		937235236
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Flores Lezama Marilú Trinidad	Docente especialista - UCV	Cuestionario sobre DESEMPEÑO LABORAL	Mendoza Cango, Isai Caleb Torres Ponce, Carolina de los Milagros
Titulo del estudio: Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú sede Chepén 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			CÓMERCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Comportamiento	Desempeño	¿Es lo suficientemente flexible para adaptarte a situaciones cambiantes?	Siempre (5)		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Liderazgo	¿Considera que la persona que lidera su equipo de trabajo es consecuente con lo que dice?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Lealtad	¿Considera que la persona que lidera su equipo de trabajo es consecuente con lo que dice?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Resultados	Calidad de Trabajo	¿En la organización se fomenta una la calidad de trabajo sobre el control de las tareas?	Casi siempre (4)		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Cumplimientos de Plazos	¿Considera haber alcanzado con éxito las responsabilidades que le otorga la empresa?	A veces (3)		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Cantidad de Trabajo	¿Es adecuado el tiempo designado para cumplir los objetivos de la empresa?	Casi Nunca (2)		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Habilidades	Trabajo en Equipo	¿Es capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo y dirigir un grupo humano?	Nunca (1)		X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Conocimiento de Puesto	¿Considera conoce totalmente el lugar donde desarrolla sus labores?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Facilidad de Aprendizaje	¿Considera que las capacitaciones recibidas por la empresa para el desempeño de las funciones han sido adaptables?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Chepén 27 /11 /2020	17926541		937235236
Lugar y fecha	DNL N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Activar Windows
Vea Configuración para activar

Anexo N°4. Confiabilidad

Variable Motivación:

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
	.826		12

INSTRUMENTO CONFIABLE

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Variable desempeño laboral:

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
	.884		9

INSTRUMENTO CONFIABLE

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Anexo N° 5. Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MOTIVACION	.114	21	.200*	.959	21	.496
DESEMPEÑO LABORAL	.109	21	.200*	.967	21	.669

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Anexo N° 6. Carta de Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chepén, 17 de junio del 2021

OFICIO No. 027-2021/CCPA-UCVCHEPÉN

Jesús Miguel Quepque
Gerente del Banco de Crédito del Perú- Chepén

Guadalupe. -



De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que los Estudiantes: Mendoza Cango, Isai Caleb con DNI N° 77063333 y Torres Ponce, Carolina de los Milagros con DNI N° 70235494 del X ciclo de la Carrera Profesional de Administración, están desarrollando el Trabajo de Investigación: “**Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020.**”, tema de gran importancia, cuyo beneficio directo recae en su representada, ya que tiene elementos que contribuirán al proceso de toma de decisiones.

En tal sentido y por la trascendencia del tema de investigación, agradezco a usted las facilidades que les han brindado para obtener información y/o aplicar encuestas, y por nuestra parte nos comprometemos a hacerle llegar a su correo institucional un ejemplar en pdf de dicho trabajo de investigación, luego de su sustentación.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido reiterándole mi particular deferencia.

Atentamente,



Dr. Emilio Soriano Paredes
DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACION UCV-CHEPÉN

Jesús Miguel Q.
Gerente de Agencia
DNI 42393048 / MAT 528595
División de Canales de Atención
21-06-2021
11:14 AM

Se acepta el trabajo de investigación y su publicación.

CAMPUS CHEPÉN
Panamericana Norte Km. 695 - Chepén
Tel. (044) 566108

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
Ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PARRAGUEZ CARRASCO MARCOS BENITO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ SEDE CHEPÉN 2020", cuyos autores son MENDOZA CANGO ISAI CALEB, TORRES PONCE CAROLINA DE LOS MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHEPÉN, 17 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PARRAGUEZ CARRASCO MARCOS BENITO DNI: 17404650 ORCID 0000-0002-1604-8098	Firmado digitalmente por: PCARRASCOMB el 19- 07-2021 12:59:16

Código documento Trilce: TRI - 0133721