



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Incidencia de la Motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Paz Jara, Astrid Olivia

ASESOR:

Mgtr. Edward Aníbal García León

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2018

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Paz Tara, Astrid Olma

cuyo título es:

*Incidencia de la Hoja Vacante en el desempeño laboral
de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote,
año 2018.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

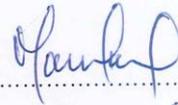
el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (Número) *Distinto*

(Letras).

Chimbote *29* de *11* Del 20 *18*



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

Dedicatoria

En primer lugar a Dios, por bendecirme todos los días, por iluminar mis caminos y permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida, logrando tener tan buena experiencia dentro de mi Universidad.

En honor a mis queridos padres y hermanos, quienes con su amor, consejos, paciencia, sacrificio y apoyo incondicional, han dado razón a mi vida para seguir adelante; por ello, me encuentro profundamente agradecido. Todo lo que hoy soy, es gracias a ustedes.

A mi novio, por su invaluable apoyo moral, para seguir mis estudios hacia el éxito profesional.

A mis maestros.

Dedico esta tesis a cada uno de ustedes que formó parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado, este grupo de graduados y como recuerdo y prueba viviente en la historia, esta tesis, que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

La autora.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme la vida y la salud de todos los días, para formarme como profesional. De manera especial, a mis padres y hermana por su apoyo, amor y sacrificio que demostraron día a día y por el profundo cariño que les profesó.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de mis competencias laborales y profesionales.

A mi profesor, Mg. Edward Aníbal García León, por sus sabias enseñanzas y por su asesoría durante toda la planificación y desarrollo del presente trabajo de investigación.

La autora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Paz Jara, Astrid Olivia, con DNI N° 45135236, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento, que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chimbote, 10 de Diciembre de 2018.



Astrid Olivia Paz Jara

DNI N°45135236

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis Titulada “Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018”, con la finalidad de determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

Acta de aprobación de Tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4. Formulación del Problema.....	23
1.5. Justificación del estudio.....	24
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos.....	25
II. MÉTODO.....	26
2.1. Diseño.....	27
2.2. Variables, Operacionalización.....	28
2.3. Población, muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, Confiability.....	30
2.5. Métodos de análisis de datos.....	31
2.6. Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	49
VII. REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018. El método aplicado fue no experimental con un diseño transversal correlacional y una población de 148 trabajadores, con una muestra de 62 trabajadores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios para recoger información de las variables. Los resultados obtenidos permitieron identificar el nivel de motivación de los trabajadores, donde se presenta un nivel regular con un 59%, lo que significa por ejemplo que en la dimensión motivación interna no está adecuadamente direccionada debido a que arroja un nivel regular con un porcentaje de 48.4%; sin embargo, la dimensión motivación externa presenta resultados positivos arrojando un nivel bueno con un 59.7%, en el desempeño laboral se obtuvo un nivel bueno con un porcentaje de 48%, esto significa que si bien los resultados son positivos en cuanto a los logros obtenidos en la evaluación de las habilidades, comportamientos y resultados deben mejorarse, por cuanto la dimensión habilidades está considerada como buena en un 56.5%, la dimensión comportamiento presenta un nivel regular con un 58.1%, y la dimensión resultados presenta un nivel bueno con un 46.8%. Finalmente se comprobó que entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2018 existe una correlación positiva alta ($\rho = 0.740$), y significativa (p menor a 0.05)

Palabras clave: Motivación, motivación interna, motivación externa, desempeño laboral, habilidades, actitudes y resultados.

La autora.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the incidence of motivation in the work performance of Banco de Crédito del Perú workers, Chimbote, 2018. The applied method was non-experimental with a cross-correlative design and a population of 148 workers, with a sample of 62 workers, to whom two questionnaires were applied to collect information on the variables. The results obtained allowed to identify the level of motivation of the workers, where a regular level is presented with 59%, which means for example that in the internal motivation dimension it is not adequately addressed because it yields a regular level with a percentage of 48.4%; However, the external motivation dimension presents positive results, showing a good level with 59.7%, in the work performance it was obtained, it presents a good level with a percentage of 48%, this means that although the results are positive in terms of achievements obtained in the evaluation of skills, behaviors and results should be improved, as the skill dimension is considered good at 56.5%, the behavior dimension presents a regular level with 58.1%, and the results dimension presents a good level with a 46.8%. Finally, it was found that among the motivation and work performance variables of the Banco de Crédito del Perú workers, Chimbote 2018 has a high positive correlation ($\rho = 0.740$), and significant (p less than 0.05)

Keywords: Motivation, internal motivation, external motivation, work performance, skills, attitudes and results.

The author.

I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente la globalización ha traído nuevos retos y oportunidades para las personas y empresas de diferentes sectores, las que han ido aumentando, sobre todo en el sector financiero, pues con este incremento también se eleva la competencia, donde las instituciones que brindan servicios financieros buscan posicionarse en la mente del usuario para captarlo, tratando de diferenciarse entre sí, a través de la oferta de nuevos productos o servicios, pero esto no es suficiente en un mercado tan competitivo, en ese sentido las organizaciones necesitan tener a sus equipos comerciales capacitados y altamente motivados para así lograr los objetivos planteados por su organización.

Si una empresa exitosa logra que todos sus trabajadores sientan que los objetivos de la compañía se encuentran relacionados con sus aspiraciones personales, esto genera seguridad en el empleado lo cual se verá manifestado en su productividad.

El impacto financiero de un grupo de trabajo es significativo para una empresa. Encontramos relación reveladora entre un nivel de compromiso de los empleados y el desempeño financiero, logrando este un aumento del 3% en el crecimiento de los ingresos en el año siguiente. Se investigó 270 organizaciones globales entre 2010 – 2013, donde el cambio de cultura del empleador para ser excelente, logro aumentar los ingresos a la organización. Sin embargo, las organizaciones están lidiando con sus empleados, ya que están percibiendo un desequilibrio con la producción y con el aumento de las ganancias y el ligero incremento del salario de la mayoría de trabajadores. Con nuestra investigación de Aon Hewitt sobre los empleados, con más de 8 millones de registros de trabajadores entre 2010 y 2014, personificando a 68 industrias que operan en 164 pases del mundo, muestra que el 46% de los empleados está de acuerdo con el pago que reciben por el trabajo realizado, con un sutil aumento por la introducción de otros complementos como el reconocimiento y la innovación, dando como conclusión que el empleado no se encuentra a gusto en su centro de trabajo, donde solo obtiene percepciones negativas por parte de su empleador. Aon Hewitt (2015)

A nivel nacional los trabajadores de las empresas del Sistema Financiero tienen una percepción negativa de sus labores diarias, ya que están sometidos a la presión constante, esto hace que los trabajadores se encuentren desmotivados y en muchos casos busquen otras opciones donde tengan comodidad para trabajar. Las empresas del Sistema Financiero perciben lo que sucede con sus trabajadores y es por eso que constantemente realizan encuestas de satisfacción.

El Banco de Crédito del Perú en el distrito de Chimbote nos muestra una realidad similar a la de otras empresas del Sistema Financiero local. El personal percibe que el trabajo que realiza no satisface sus expectativas, ya que no mantiene una capacitación constante, tienen un nivel salarial no acorde con las funciones que realizan, no se sienten apreciados por su empresa, no reciben reconocimientos por sus labores y reciben constante exigencia por parte de su jefatura inmediata, todo ello contribuye a mantener una actitud negativa con relación al trabajo, ya que estos tienen la necesidad de acudir a su centro de labores, presentando muchas disconformidades lo que influye en la alta rotación del personal. Esta investigación pretende determinar ¿Cuál será la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018?

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional

Sum (2015) en su tesis titulada "Motivación y desempeño laboral, estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango", presentado para obtener el grado de Licenciada en Psicología por la Universidad "Rafael Landívar" en Guatemala. La muestra empleada para esta investigación consta de 34 participantes, en primer lugar, se utilizó una prueba psicométrica para poder determinar el grado de la motivación y en segundo lugar se utilizó una escala de Likert para determinar el grado del desempeño laboral. Mediante el presente estudio se concluyó que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

Enríquez (2014) en su tesis “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la Visión en México” presenta para obtener grado de Maestría en Administración en la Universidad de Montemorelos en México, este trabajo fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal, su población fue de 164 empleados, este estudio se propuso determinar el nivel de desempeño y el grado de motivación de los empleados, concluyendo que: Se halló una relación lineal positiva y significativa fuerte entre el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. En relación a la motivación se encuentra en un nivel que va de muy buena a excelente; y en relación al desempeño laboral se presentó los niveles de muy bueno a excelente.

Valencia (2014) en su tesis “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”, presentado para obtener el grado de Maestría en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina “Simón Bolívar” en Ecuador, el propósito de este estudio era medir la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral, su población estuvo conformada por 96 empleados, se utilizó la encuesta Likert, donde se pudo apreciar que los empleados se encuentran insatisfechos con su trabajo debido a los procesos administrativos de la empresa.

A nivel Nacional

Flores (2018) en su tesis de licenciatura “Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Manchay de una financiera privada, Pachacámac - 2018” concluyó que: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Manchay de una financiera privada, Pachacámac - 2018, concluyéndose que existe una relación entre las variables positiva media 0.537, de una sig. de 0.002. Además a través de los resultados del Rho Spearman existe una correlación positiva media 0.440 y una significancia de 0.015 entre los factores higiénicos o motivación externa y el desempeño laboral y se logró identificar la relación que existe entre los factores motivacionales (motivación interna) y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Manchay de una financiera privada, Pachacámac – 2018, concluyéndose a través de los resultados del Rho se determinó a través del Rho Spearman existe una correlación positiva media 0.308 y una significancia de 0.097.

Quispe (2017) en su tesis “Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III Essalud Puno – 2016”, presentado para obtener el grado de Maestro en Gerencia de los Servicios de Salud en la Universidad “Inca Garcilaso de la Vega” en Lima. La tesis central de este trabajo es concernir los elementos de la motivación y desempeño laboral, su población fue integrada por 83 médicos, el diseño utilizado en la investigación fue de tipo descriptivo transeccional. Los resultados obtenidos mostraron un nivel medio de motivación. En cuanto al nivel de desempeño laboral de los empleados médicos, el 48%, respondieron que casi siempre la empresa se preocupa por el buen desempeño de los colaboradores, es decir el nivel de desempeño laboral es medio o regular.

Reátegui (2017) en su tesis “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016”, presentado para obtener el grado de Maestra en Educación en la Universidad “Cesar Vallejo” en Tarapoto. El diseño utilizado fue correlacional de corte transversal. Su muestra fue de 19 docentes. La investigación demostró que, si preexiste dominio de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores, donde un 52% mostró un nivel malo de motivación.

Larico (2015) en su tesis “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014”, presentado para obtener el grado de Maestría en Administración en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” en Juliaca. El objetivo de este proyecto de investigación ha sido establecer la actividad de los elementos motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores, la muestra está integrada por 182 empleados, el diseño de investigación fue descriptivo correlacional. Esta investigación da cuenta de la correlación entre los factores motivadores y el de desempeño laboral de los empleados. Así como da cuenta que para un 47% de los empelados el nivel de motivación es regular, mientras que para el 48% los resultados del desempeño laboral son regulares en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca en el año 2014

A nivel local

Chavarry (2016) en su tesis “Influencia de la motivación en el desempeño laboral en la empresa de Hidrandina – Chimbote 2015”, presentado para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad “San Pedro” en Chimbote, el trabajo tiene como objetivo mostrar que la motivación influye en el desempeño laboral. Su población estuvo integrada por 13 trabajadores, donde se concluyó que estos se encontraban medianamente motivados.

Sánchez (2016) en su tesis “Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote”, presentado para obtener el grado de Licenciado en Psicología en la Universidad “César Vallejo” en Chimbote. El propósito de este estudio fue de establecer la coexistencia de la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores. Se utilizó una muestra de 120 empleados, donde se concluyó que existe una relación muy significativa entre las dos variables.

Pareja (2016) en su tesis “Incentivos y desempeño laboral de los colaboradores administrativos Hospital La Caleta Chimbote 2016”, presentado para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo” en Chimbote. El propósito de este trabajo es de investigar y determinar la relación entre los incentivos y el desempeño laboral de los empleados administrativos. El diseño utilizado fue cuantitativo y de tipo aplicado descriptivo correlacional, con diseño no experimental, su población fue de 80 empleados. Se llegó a la conclusión de que si existe una estrecha relación entre los incentivos y el desempeño laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación laboral.

1.3.1.1. Definición.

García (2007) señala que se entiende a la motivación como el esfuerzo y disposición que una persona realiza para obtener algo o el conjunto de factores internos que nos conducen o direccionan a realizar determinadas acciones (p. 32).

“La motivación proporciona un modelo de conducta en virtud del cual ya no se exige, sino que solo se mima, y este veneno se extiende por toda la cultura organizativa: en ella, todo conducir se convierte en un seducir” (Sprenger, 2005, p.2).

García (2007) manifiesta lo siguiente:

[...] La motivación es un factor mental que nos induce a la acción en todas y cada una de las situaciones y los ámbitos de la vida humana. Tal y como nos indica la propia palabra según el término latín del que deriva “mover”, que significa cambio, acción, movimiento, de manera que la situación insatisfactoria existente sea modificada según una determinada dirección. (2007, p.19).

“Puede decirse que la motivación es una parte de la personalidad y de su actividad (su estado actual) y también que no coincide con la personalidad” (González, 2008, p.53).

“Se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Amorós, 2007, p. 81).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012):

La motivación es presentada como un término general que aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, las mismas que pueden ser conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación, aclara también que dichas necesidades varían en intensidad y con el tiempo entre los individuos.

1.3.1.2. Dimensiones.

La motivación laboral según el estudio Herzberg, manifiesta que se divide en motivación interna y externa.

1.3.1.2.1. Motivación Interna.

Según Amorós (2007), la motivación interna conocida también como factores motivacionales, comprende los sentimientos o actitudes favorables hacia el trabajo, los cuales se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad de las personas. Este tipo de motivación también se conoce como factores intrínsecos o internos porque pertenecen al mundo interior de la persona y se vinculan con la satisfacción en el trabajo (p.83).

Chiavenato (2009) indica lo siguiente:

Se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella (p.245).

Para definir la motivación interna, Chóliz (2004) sostiene lo siguiente:

[...] En ocasiones una persona pueda dedicarse con gran interés y esfuerzo a una actividad, sin que aparentemente obtenga beneficio alguno por realizarla. Tal hecho se ha presentado como evidencia de la relevancia de las tendencias internas de acción, asumiéndose que en ocasiones existe una motivación interna y personal para ejecutar determinadas conductas, simplemente por el mero interés por llevarlas a cabo (p. 37).

Indicadores de la motivación interna.

Para Chiavenato (2009), el reconocimiento es lo que “[...] Las personas esperan que se reconozca y recompense su desempeño. Esto sirve de refuerzo positivo para que ellas perfeccionen su desempeño y para que se sientan satisfechas con lo que hacen” (p. 30).

Chiavenato (2007) la capacidad de ascenso “Se refiere al movimiento vertical de una persona que sube a un puesto más alto dentro de la organización. Cuando un trabajador obtiene un ascenso, su salario también registra una recompensa adicional [...]” (p. 358).

Chiavenato (2009), manifiesta que la responsabilidad se muestra “Según la función que le es asignada dentro de la organización. La función representa el conjunto de actividades y comportamientos que se esperan de cada persona que ocupa un puesto” (p. 137).

Chirito y Raimundo (2015) afirman que el trabajo en sí es cuando “Empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo” (p. 124).

Robbins y Judge (2013) señalan que el logro es el “Impulso por sobresalir, por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo” (p. 180).

1.3.1.2.2 Motivación Externa.

La motivación externa conocida también como factores de higiene, Amorós (2007) sostiene lo siguiente:

[...] Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza. Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al trabajo, actúan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo,

apaciguan a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos (2007, p.83).

Indicadores de la motivación externa.

“La política organizacional incluye actividades para adquirir, desarrollar y utilizar el poder y otros recursos a efecto de obtener los resultados pretendidos cuando existe incertidumbre o disenso en cuanto a las elecciones [...]” (Chiavenato, 2009, p. 341).

Wayne (2010), en términos generales, señala que salario “Consiste en el pago que recibe una persona bajo la forma de sueldos, salarios, comisiones y bonos [...]” (p. 269).

Condiciones físicas de trabajo, denota en su estudio sobre las condiciones de trabajo Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002) concluyeron lo siguiente:

Se refiere a las condiciones básicas (instalaciones y tecnología) que permiten que el trabajo de una organización siga su curso; por ejemplo, espacio razonable en un edificio equipado con luz adecuada, agua limpia y una fuente confiable de electricidad, así como transporte viable para que los empleados puedan ir al trabajo y regresar de él. (p. 75).

Wiemann (2011), define a que “[...] Las relaciones interpersonales competentes son fruto de una comunicación apropiada y eficaz. Estos dos elementos necesarios para la comunicación competente colaboran entre sí para crear satisfacción en la relación” (p. 16).

“Por medio de la supervisión, el análisis y la corrección de sus propias acciones, el grupo aprende a evaluar y mejorar su propia eficacia [...]” (Newstrom, 2011, p. 338).

Finalmente Bateman y Snell (2009) señalan que la motivación es la aquella fuerza que vigoriza, dirige y mantiene los esfuerzos de una persona, indican también que todos los comportamientos del ser humano son motivados, excepto los reflejos involuntarios. Orientado al tema organizacional, los autores afirman que una persona altamente motivada trabajará más duro y que buscará alcanzar sus objetivos y si a ello le sumamos el entendimiento al trabajo y el acceso a los recursos necesarios, esta persona se desempeñará de forma óptima obteniendo mejores resultados en el trabajo y en la productividad de la organización.

1.3.2. Desempeño laboral.

1.3.2.2. Definición.

Según Palmar y Valero (2014) manifiestan que:

[...] Se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización. (p. 166).

Chiavenato (2007) señala lo siguiente:

[...] Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente (p. 243)

Amorós (2007) aduce que se requiere que en las organizaciones las personas estén motivadas para obtener mejores resultados en el desempeño laboral (p. 211).

1.3.2.3. Dimensiones.

Entre sus publicaciones Robbins y Judge, nos indican que el desempeño laboral se divide en tres dimensiones, las más populares son:

1.3.2.3.1. Dimensión Habilidades.

“Es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo. Es una valoración actualizada de lo que uno puede hacer [...]” (Robbins, 2004, p. 40).

Indicadores de las habilidades.

Romo (2014), manifiesta que la puntualidad es “Llegar a tiempo incrementará la confianza del cliente y contribuirá a que en ocasiones futuras éste tenga la seguridad de que trabaja con personal responsable” (párr. 6).

López (2015) indica que la honestidad es “[...] Un valor humano que implica ser sinceros, primero con uno mismo para posteriormente serlo con nuestros semejantes. Actuar en forma honesta es actuar con apego a la verdad, cuando eso sucede las intenciones pasan a un segundo término [...]” (párr. 6).

Robbins y Judge (2013) sostienen que la facilidad de aprendizaje es “Cualquier cambio observable en el comportamiento es evidencia prima facie de que el aprendizaje ha tenido lugar” (p. 65).

Amorós (2007), nos dice que la capacidad de realización es la “Habilidad de ganar conocimiento a base de la experiencia diaria y de mantenerse al día de los desarrollos del campo en que se encuentre” (p. 13).

1.3.2.3.2. Dimensión Comportamientos.

“Se refiere con esto a un grupo estable de características y tendencias que determinan los puntos comunes y las diferencias en el comportamiento psicológico, refiriéndose con esto a pensamientos, sentimientos y acciones [...]” (Amorós, 2007, p. 32).

Indicadores de los comportamientos.

Desempeño de la tarea, como nos manifiesta Garro (como se cita en García, 2017) “[...] Se enfatiza en la forma de realizar el trabajo. En el esfuerzo empleado para la consecución de los objetivos. [...]” (párr. 4).

Morris y Maisto (2001), nos dice que la creatividad es “la capacidad para producir ideas y objetos novedosos y socialmente útiles, constituye para algunos psicólogos un aspecto de la inteligencia” (p. 306).

Liderazgo, como nos indica Vecchio (como se cita en Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván, 2002) “El liderazgo es básicamente el proceso mediante el cual los líderes influyen en las aptitudes, los comportamientos y los valores de otros con miras a lograr las metas organizacionales” (p.46).

Blinder (2013), señala que la responsabilidad es “Ser responsable significa ser capaz de responder y saber actuar ante diferentes disyuntivas que se presentan” (p. 1).

1.3.2.3.3. Dimensión Resultados.

Como nos manifiesta Garro (como se cita en García, 2017) “Cuando se nombra el concepto de rendimiento laboral se hace referencia a los resultados. No se centra en la forma de realizarlos, ni en el esfuerzo realizado para conseguirlo [...]” (párr.3).

Indicadores de los resultados.

Pérez (2006), se refiere a que la calidad de trabajo está en “En la atención del cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores [...]” (p. 6).

Pérez (2006), Atención al cliente, nos señala que “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe” (p. 6).

Según Wikipedia (2018), la satisfacción del cliente “Es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente [...]” (párr. 1).

Florencio (2011), la rapidez en las soluciones es “La capacidad de tomar decisiones debe encontrar su máxima expresión en la capacidad de solucionar problemas. Una decisión no es tal mientras no se exprese en la acción. [...]” (párr. 47).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál será la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018?

Problemas específicos.

¿Cuál es el nivel de la motivación laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018?

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018?

¿Cómo se relacionan las dimensiones de la motivación laboral y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación busca proporcionar información sobre la influencia que existe de la motivación en el desempeño laboral, así como factores que influyen en ello.

El presente estudio también busca despertar el interés de los directivos de las instituciones financieras sobre las condiciones laborales en la que se desempeña el personal del área comercial de su institución.

Los resultados del estudio beneficiarán a los trabajadores del banco de crédito del Perú, distrito de Chimbote, puesto que se podrá determinar la influencia existente entre los factores de motivación y el desempeño laboral, lo cual servirá poder ofrecer un mejor servicio a los usuarios y consumidores brindando así beneficio a la comunidad.

Así mismo se podrá implementar estrategias de motivación laboral a los trabajadores del banco de crédito del Perú, para elevar su productividad y reducir la tasa de rotación de personal.

El presente trabajo contiene información referente a los factores tanto internos como externos, que influyen en la motivación del trabajador, y su relación con el desempeño laboral, así como las estrategias que pueden implementarse para mejorar en la productividad a través de la motivación, siendo una herramienta importante para alcanzar los objetivos comerciales planteados.

Desde el punto de vista metodológico el presente estudio proporcionará una herramienta útil para la medición de satisfacción y el desempeño laboral en las organizaciones, a través de una investigación cuantitativa que busca ampliar el conocimiento de la motivación, sus factores y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, distrito de Chimbote.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

H₁: Existe incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

H_0 : No existe incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general:

Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de motivación de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, año 2018.
- Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.
- Analizar la relación entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

II

MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Por su tipo, esta investigación es cuantitativa, aplicada, correlacional causal, no experimental, transversal, pues analiza la influencia de una variable independiente sobre una variable dependiente, dentro de una misma investigación, ubicando los resultados de una población definida en un punto específico de tiempo. Esto quiere decir que se busca el grado de relación que existe entre el desempeño laboral y los factores motivadores del personal del Banco de Crédito del Perú del distrito de Chimbote, en el año 2018.

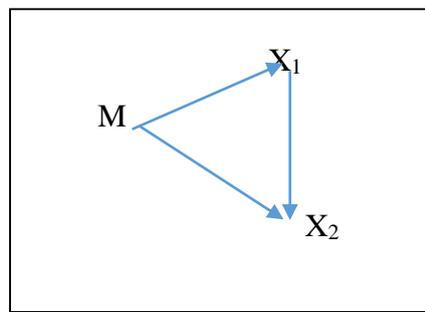


Figura N°1. Diseño correlacional causal.

Donde:

M: Muestra sometida al estudio del personal del Banco de Crédito del Perú del distrito de Chimbote, en el año 2018.

X₁: Observación de la motivación del personal del Banco de Crédito del Perú del distrito de Chimbote, en el año 2018.

X₂: Observación del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú del distrito de Chimbote en el año 2018.

2.2. Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1 Motivación laboral	García (2007) señala que se entiende a la motivación como el esfuerzo y disposición que una persona realiza para obtener algo o el conjunto de factores internos que nos conducen o direccionan a realizar determinadas acciones (p. 32).	Es el proceso que impulsa interna o externamente a una persona a conseguir algo. Se midió a través del análisis de la dimensiones interna y externa de la motivación	Interna	Logro	1,2,3,	Ordinal Muy Bueno: 126-150 Bueno: 102 - 125 Regular: 78 - 101 Malo: 54 - 77 Muy Malo: 30 - 53
				Reconocimiento	4,5,6	
				Trabajo en sí	7,8	
				Responsabilidad	9,10,11,12	
			Externa	Capacidad de ascenso	13,14	
				Política de la Organización	15,16,17,18,19	
				Supervisión	20,21,22	
				Condiciones físicas de trabajo	23,24,25	
				Salario	26,27,28	
				Relaciones interpersonales	29,30	
V2 Desempeño laboral	“Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. [...] Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente” (Chiavenato, 2007, p. 243).	Es la conducta o actitud mostrada por la persona en el desarrollo de su trabajo. Se midió a través de las habilidades, comportamientos y resultados de la actividad del colaborador del Banco de Crédito del Perú del distrito de Chimbote.	Habilidades	Puntualidad	1,2	Ordinal Muy Bueno: 118 - 140 Bueno: 95 - 117 Regular: 73 - 94 Malo: 50 - 72 Muy Malo: 28 - 49
				Honestidad	3,4	
				Facilidad de aprendizaje	5,6	
				Capacidad de realización	7,8,9	
			Comportamientos	Desempeño de la tarea	10,11	
				Creatividad	12,13	
				Liderazgo	14,15,16	
			Resultados	Responsabilidad	17,18,19	
				Calidad de trabajo	29,21	
				Atención al cliente	22,23	
				Satisfacción del cliente	24,25,26	
				Rapidez en las soluciones	27,28	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Se consideró una población de 148 trabajadores del Banco de Crédito del Perú de Chimbote, para la realización de esta investigación.

Para este trabajo se consideró como población a todos los trabajadores de las 4 agencias del BCP ubicadas en Chimbote.

Tabla 1.

Distribución de la población de estudio de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018

BCP	trabajadores
Agencia Chimbote	41
Agencia San Pedrito	29
Agencia Estación Ferrocarril	52
Agencia Mega Plaza	26
Total	148

Fuente: elaboración propia.

2.3.2. Muestra.

Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Se calculó el tamaño de la muestra de la población de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de Chimbote a partir de la aplicación de la siguiente fórmula;

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

n =Tamaño de la muestra.

z = 1,96 (95%). Nivel de confianza

p = 0,5. Probabilidad que el estudio se realice al 50%.

$$q = 1 - p = 1 - 0,5$$

N = 148. Tamaño de la población.

E = 0,05. Error susceptible de cometer.

Reemplazando datos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)^2(148)}{(0.0025) (147) + (0.9604)}$$

$$n = 107$$

Tamaño de muestra inicial = 107

Factor de corrección por muestreo = 0.723

Tamaño de muestra final = 62

Se obtuvo: n = 62 trabajadores.

Tabla 2.

Distribución de la muestra de estudio de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018

BCP	trabajadores
Agencia de Chimbote	31
Agencia Estación Ferrocarril	31
Total	62

Fuente: elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica: Encuesta Según Abascal y Grande (2005) manifiestan lo siguiente: La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población [...]. (p.14).

Instrumento:**Cuestionario para medir la motivación laboral.**

El instrumento utilizado fue elaborado por la investigadora, y tiene el propósito de poder medir el nivel de la motivación laboral. El cuestionario consta de 30 ítems, los que se dividen en dos dimensiones: Interna y Externa. Los ítems tienen cinco opciones para responder: Totalmente en desacuerdo=1, en desacuerdo=2, indeciso=3, de acuerdo=4 y totalmente de acuerdo=5

Cuestionario para medir el desempeño laboral.

El instrumento utilizado fue elaborado por la investigadora, y tiene el propósito de poder medir el nivel de desempeño laboral. El cuestionario consta de 28 ítems, los que se dividen en tres dimensiones: Habilidades, Comportamientos y Resultados. Los ítems tienen cinco opciones para responder: Totalmente en desacuerdo=1, en desacuerdo=2, indeciso=3, de acuerdo=4 y totalmente de acuerdo=5

Validación del instrumento:

Para nuestra investigación, la validación del instrumento de recolección de datos se realizará a juicio de dos expertos, los mismos que nos brindaron sus opiniones y según su criterio de evaluación llenarán la Matriz, a su vez se les proporcionara las bases teóricas para que puedan analizar con coherencia y relación sobre las dimensiones, variables, indicadores y validar las opciones de respuestas.

Confiabilidad:

En el presente trabajo de investigación para cuantificar el nivel de confiabilidad de los instrumentos, se utilizará el coeficiente de Alfa de Cronbach. Se realizó con una muestra piloto conformado por 10 trabajadores del Banco de Crédito del Perú en Chimbote, quienes no son parte de la muestra. Procesado los datos nos brinda un determinado valor de 0.75 hasta 0.99 para considerarse confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron procesados utilizando la estadística básica o descriptiva a través de tablas de distribución de frecuencias, de contingencia.

Se empleó, de igual forma, estadísticos inferenciales como el coeficiente de correlación de Spearman y para la contratación de la hipótesis utilizaremos la prueba no paramétrica rho Spearman. Para el procesamiento estadístico se utilizó el programa SPSS versión 24 y Excel 2013.

2.6. Aspectos éticos

Para la recolección de datos de la información se requirió permiso a los Gerentes de agencia cada una de las oficinas, dicha información fue tratada con la confidencialidad que merece y los datos se trataron de forma anónima. El desarrollo de esta investigación se caracterizó por garantizar la calidad de la originalidad del estudio, el seguimiento docente para garantizar el cumplimiento efectivo de los pasos para la recopilación y sistematización de la información

III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

Tabla 1
Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote año 2018.

		Desempeño laboral											
		Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Motivación	Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	7	11%	5	8%	0	0%	0	0%	12	19%
	Regular	0	0%	1	2%	19	31%	16	26%	0	0%	36	59%
	Bueno	0	0%	0	0%	0	0%	14	22%	0	0%	14	22%
	Muy bueno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total		0	0%	8	13%	24	39%	30	48%	0	0%	62	100%

Elaboración propia.

En los resultados de la tabla 1 se muestra que el 59% de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chimbote opinan que el nivel de motivación es regular, el 22% de ellos manifiesta que tiene un nivel bueno y solo el 19% consideran que el nivel motivación es malo. Transversalmente el 48% de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chimbote opina que el desempeño laboral es bueno en contraste con el 39% de ellos que opina que el nivel es regular a diferencia del solo el 13% de ellos que opina que el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chimbote es malo.

Tabla 2
Coficiente de correlación entre Motivación y desempeño laboral

		Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,740**
		N	62
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,740**
		Sig. (bilateral)	1
		N	62

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.740, con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa una correlación positiva alta y significativa entre las variables de motivación y desempeño laboral.

Cálculo Spearman:

$$\tau = \frac{\rho}{\sqrt{(1-\rho^2)/(n-2)}} \longrightarrow \tau = \frac{0.740}{\sqrt{(1-0.740^2)/(62-2)}} \longrightarrow \tau = 8.52$$

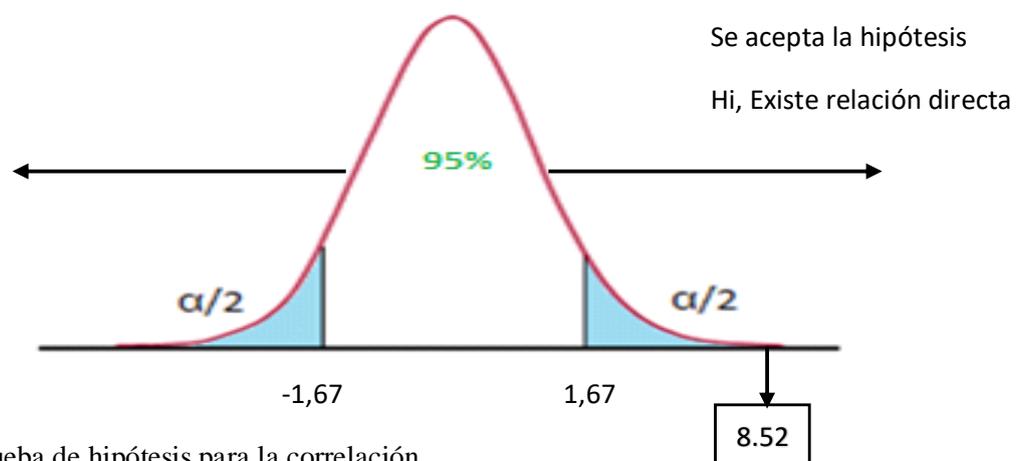


Figura 1. Prueba de hipótesis para la correlación

El valor calculado, $t=8.52$ es mayor al valor tabular 1.67, es decir el valor calculado está en la región Hi, por lo que se concluye que existe relación positiva alta entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2018.

Objetivo específico N° 1: Identificar el nivel de motivación de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

Tabla 3

Opinión de los trabajadores sobre el nivel de motivación del Banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

Motivación		
	Frecuencia	Porcentaje
	Muy malo	0
	Malo	12
Válidos	Regular	36
	Bueno	14
	Muy bueno	0
	Total	62
		100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

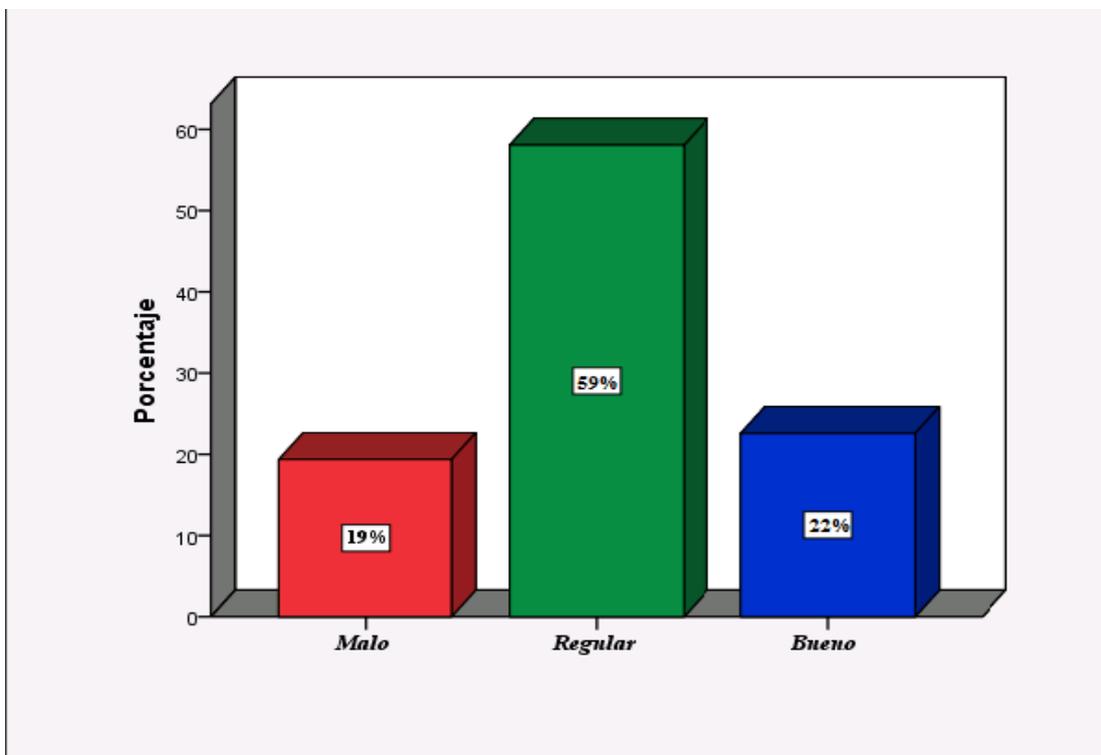


Figura 2. *Opinión de los trabajadores sobre el nivel de motivación del Banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.*

Fuente: Tabla 3

Interpretación: En la tabla 3, según los trabajadores encuestados, el nivel de motivación es 19% malo, 59% regular y 22% bueno; lo que se considera un nivel de regular a bueno respecto al nivel de motivación del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2018.

Objetivo específico N° 2: Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

Tabla 4

Opinión de los trabajadores sobre el nivel de desempeño laboral del Banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

Desempeño laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0
	Malo	12
	Regular	36
	Bueno	14
	Muy bueno	0
Total	62	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

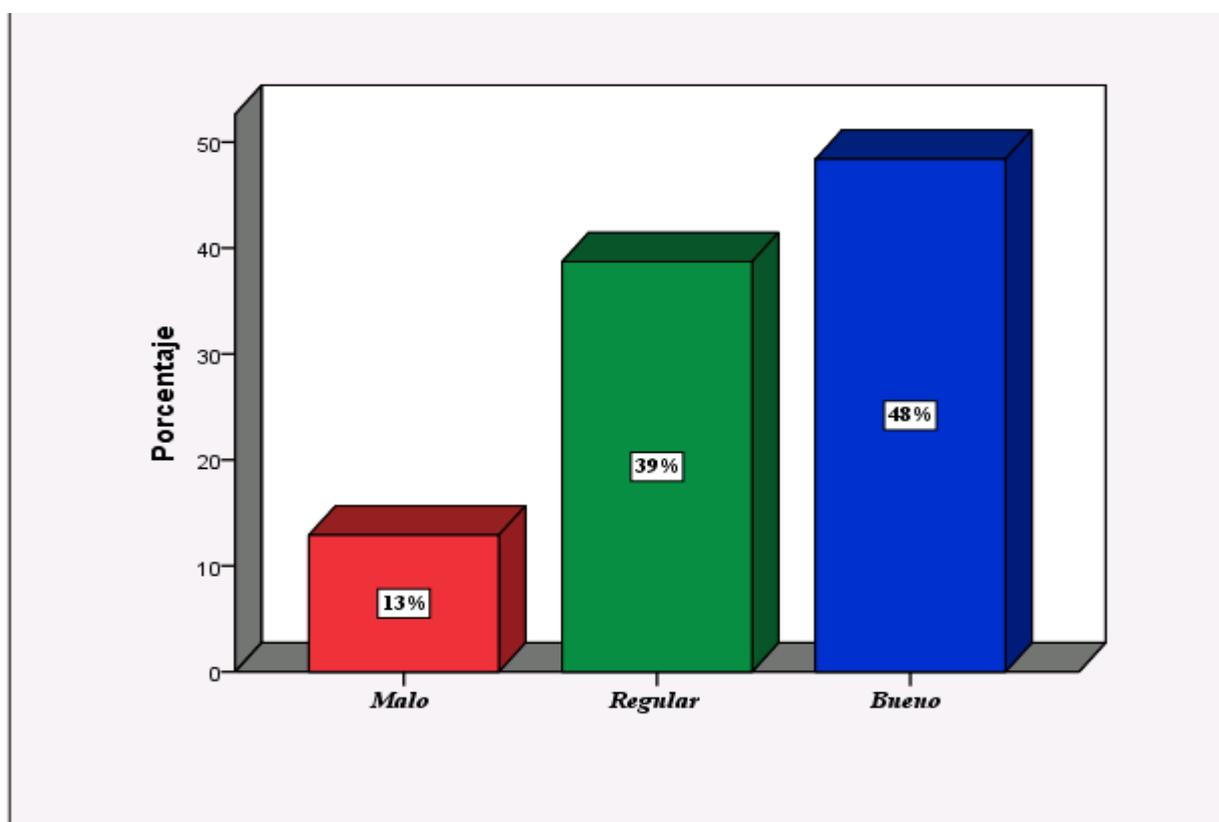


Figura 3. *Opinión de los trabajadores sobre el nivel de desempeño laboral del Banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.*

Fuente: Tabla 4

Interpretación: En la tabla 4, según los trabajadores encuestados, el nivel de desempeño laboral es 13% malo, 39% regular y 48% bueno; lo que se considera un nivel de bueno a regular respecto al nivel de desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2018.

Objetivo específico N°3: Analizar la relación entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

Tabla 5.
Relación de la dimensión “Motivación interna” con la dimensión de “Habilidades” de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

			Motivación interna	Habilidades
Rho de Spearman	Motivación interna	Coefficiente de correlación	1	,831
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Habilidades	Coefficiente de correlación	,831	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 5, se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.831 lo que significa una correlación positiva alta entre las dimensiones motivación interna y habilidades de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

Tabla 6.
Relación de la dimensión “Motivación interna” con la dimensión “Comportamientos” de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

			Motivación interna	Comportamientos
Rho de Spearman	Motivación interna	Coefficiente de correlación	1	,681
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Comportamientos	Coefficiente de correlación	,681	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 6, se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.681 lo que significa una correlación positiva moderada entre las dimensiones motivación interna y comportamientos de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

Tabla 7.
Relación de la dimensión “Motivación interna” con la dimensión “Resultados” de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

			Motivación interna	Resultados
Rho de Spearman	Motivación interna	Coefficiente de correlación	1	,729
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Resultados	Coefficiente de correlación	,729	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 7, se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.729 lo que significa una correlación positiva alta entre las dimensiones motivación interna y resultados de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

Tabla 8.

Relación de la dimensión “Motivación externa” con la dimensión “Habilidades” de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

			Motivación externa	Habilidades
Rho de Spearman	Motivación externa	Coefficiente de correlación	1	,737
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Habilidades	Coefficiente de correlación	,737	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 8, se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.737 lo que significa una correlación positiva alta entre las dimensiones motivación externa y habilidades de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

Tabla 9.

Relación de la dimensión “Motivación externa” con la dimensión “resultados” de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

			Motivación externa	Resultados
--	--	--	--------------------	------------

Rho de Spearman	Motivación externa	Coefficiente de correlación	1	,550
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Resultados	Coefficiente de correlación	,550	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 9, se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.550 lo que significa una correlación positiva moderada entre las dimensiones motivación externa y resultados de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

Tabla 10

Relación de la dimensión “Motivación externa” con la dimensión “comportamientos” de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

			Motivación externa	Comportamientos
Rho de Spearman	Motivación externa	Coefficiente de correlación	1	,627
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Comportamientos	Coefficiente de correlación	,627	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 10, se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.627 lo que significa una correlación positiva moderada entre las dimensiones motivación externa y comportamientos de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, la variable motivación laboral constituye una variable muy estudiada, de ahí se justifica la necesidad de las empresas de ser considerada como en aspecto eje y

estructural para su desarrollo. Cabe destacar su gran importancia de qué es y cómo actúa la motivación laboral, ya que esta variable cuando es positiva permite al colaborador realizar un mejor desempeño de sus actividades laborales, en otras palabras contribuye a mejorar su desempeño en el trabajo.

La variable desempeño laboral ocupa un lugar importante en los resultados de la gestión de las organizaciones ya que permite medir el cumplimiento y logros realizados por los colaboradores según las funciones y tareas encomendadas en relación a las exigencias y deberes de sus responsabilidades laborales. El problema que se presenta en la actualidad es que las empresas no desarrollen de manera eficiente la motivación interna y externa en las entidades bancarias para una mejor obtención en los niveles de desempeño de los colaboradores, de ahí que se presenten dificultades en la valoración de los componentes internos o personales de logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad y capacidad de ascenso, así como una valoración negativa respecto a las motivaciones externa que comprende las ineficientes políticas y organización de la empresa, la supervisión inadecuada ejercida en la empresa, las condiciones físicas de trabajo que no cumplen con el tiempo o jornada laboral de 8 horas diaria excediendo a 12 o en el peor de los casos hasta 14 horas de trabajo, salarios no equitativos en el sector y deficientes relaciones interpersonales entre los colaboradores lo cual repercute en la generación de un desempeño laboral caracterizado por un nivel bajo de habilidades y conocimientos, actitudes o comportamientos desfavorables hacia el puesto de trabajo lo cual genera resultados poco o medianamente óptimos en el desempeño en el trabajo.

El propósito principal de esta investigación es mostrar si existe o no incidencia de la motivación en el desempeño laboral, donde se evalúa por un lado la motivación laboral y por otro lado, el desempeño de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

Para el primer objetivo específico se tiene que Quispe (2017) en su tesis “Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III Essalud Puno – 2016”, concluyó que, para los empleados médicos del Hospital III Essalud Puno – 201, la motivación presentó un nivel medio. Estos resultados difieren a los obtenidos en nuestra investigación en la tabla 3, donde los resultados arrojan que el nivel de motivación

presenta un nivel regular, en el Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018, dándose a entender que las dimensiones interna y externa de la motivación laboral no están siendo adecuadamente gestionadas y evaluadas en el entorno laboral. Se confirma según García (2007) señala que la motivación es el esfuerzo que una persona está dispuesta a hacer para conseguir algo o el conjunto de factores que nos incita desde dentro de la acción o el trasfondo psíquico, impulsor, que sostiene la fuerza de la acción y señala su dirección (p.32).

Para reforzar un poco más la discusión del primer objetivo, podemos ver Chavarry (2016) en su tesis “Influencia de la motivación en el desempeño laboral en la empresa de Hidrandina – Chimbote 2015”, concluyó que los trabajadores de esta empresa se encontraban medianamente motivados.

Para el segundo objetivo específico se tiene que Quispe (2017) en su tesis “Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III Essalud Puno – 2016”, concluyó que, en cuanto al nivel de desempeño laboral de los empleados médicos, el 48%, respondieron que casi siempre la empresa se preocupa por el buen desempeño de los colaboradores, es decir el nivel de desempeño laboral es medio o regular

Estos resultados son similares a los obtenidos en la presente investigación, en la tabla 4, donde los resultados arrojan que según los trabajadores encuestados, el nivel de desempeño laboral es bueno, donde se da a entender que para los trabajadores su desempeño es regular por cuanto tienen limitaciones en cuanto al manejo y desarrollo de sus capacidades y problemas en la obtención de resultados óptimos de acuerdo al tipo de servicio y metas asignadas mensual, semestral y anualmente.

Para reforzar un poco más la discusión del segundo objetivo, podemos ver que Larico (2015) en su tesis “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014”, concluyó que para el 48% los resultados del desempeño laboral son regulares en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca en el año 2014.

Para el tercer objetivo específico se tiene que para Flores (2018) en su tesis de licenciatura “Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Manchay de una

financiera privada, Pachacámac - 2018" concluyó que: a través de los resultados del Rho Spearman existe una correlación positiva media 0.440 y una significancia de 0.015 entre los factores higiénicos o motivación externa y el desempeño laboral y se logró identificar la relación que existe entre los factores motivacionales (motivación interna) y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Manchay de una financiera privada, Pachacámac – 2018. Estos resultados difieren a los obtenidos en la tabla 5 donde se comprueba que existe una correlación positiva alta entre las dimensiones motivación interna y habilidades de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote, del mismo modo en la tabla 6 se comprueba que existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones motivación interna y comportamientos de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote; en la tabla 7 se comprueba que existe una correlación positiva alta entre las dimensiones motivación interna y resultados de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote; en la tabla 8 se comprueba que existe una correlación positiva alta entre las dimensiones motivación externa y habilidades de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote; en la tabla 9 se comprobó que existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones motivación externa y resultados de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote; y, en la tabla 10 se comprobó que existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones motivación externa y comportamientos de los trabajadores. Lo expuesto en este párrafo se puede corroborar y confirmar en una parte con lo dicho por Bateman y Snell (2009) señalan que orientado al tema organizacional, que una persona altamente motivada trabajará más duro y que buscará alcanzar sus objetivos y si a ello le sumamos el entendimiento al trabajo y el acceso a los recursos necesarios, esta persona se desempeñará de forma óptima obteniendo mejores resultados en el trabajo y en la productividad de la organización.

Por tanto, con la discusión de estos resultados teniendo en cuenta los aportes de las teorías y/o trabajos de investigación no están muy alejados de la realidad, es por ello que se puede decir que esta investigación tiene sustento teórico, cabe decir que la ayuda de la obtención de estos resultados permite tener un mejor panorama respecto a la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

V

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se determinó que entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018 existe una correlación positiva alta ($\rho = 0.740$), con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$.
- 5.2. Se identificó el nivel de motivación de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, donde se presenta un nivel regular con un porcentaje de 59%, lo que significa que en la

dimensión motivación interna no está adecuadamente direccionada ya que arroja un nivel regular con 48.4%; sin embargo, la dimensión motivación externa presenta resultados positivos arrojando un nivel bueno con un 59.7%, esto nos demuestra que mientras las dimensiones de la motivación externa se encuentran bien direccionadas no ocurre lo mismo en el caso de la motivación interna por cuanto se necesita fortalecer la valoración del logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad y capacidad de ascenso en los trabajadores de esta entidad (tablas 3, 11, 12).

5.3. Se identificó el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018 donde se presenta un nivel bueno con un 48%, esto significa que si bien los resultados son positivos en las habilidades, comportamientos y resultados de los trabajadores, deben mejorarse, por cuanto la dimensión habilidades presenta un nivel bueno en un 56.5%, la dimensión comportamiento presenta un nivel regular con un 58.1%, y la dimensión resultados presenta un nivel bueno con un 46.8% (tablas 4, 13, 14 y 15).

5.4. Por último se identificó la relación entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores, donde se presenta una correlación positiva alta ($\rho=0.831$) entre la motivación interna y habilidades (tabla 5), entre motivación interna y comportamientos (tabla 6) de los trabajadores existe correlación positiva moderada ($\rho=0,681$); entre la motivación interna y resultados de los trabajadores existe una correlación positiva alta ($\rho=0.729$) (tabla 7), entre la motivación externa y habilidades de los trabajadores existe una correlación positiva alta ($\rho=0.737$) (tabla 8), entre la motivación externa y resultados de los trabajadores existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.550$) (tabla 9), y entre motivación externa y comportamientos de los trabajadores existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.627$) (tabla 10).

VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Se recomienda a los administradores de las agencias del BCP Chimbote aplicar un plan de acción y de fortalecimiento de la motivación laboral, basado en la identificación de los logros, reconocimiento y promoción que desean conseguir los trabajadores con el propósito de mejorar que mejore los resultados de la motivación

interna de los trabajadores de esta entidad, ya que según los resultados de la dimensión motivación interna no está adecuadamente direccionada ya que arroja un nivel regular con 48.4%.

6.2. Se recomienda aplicar acciones de fortalecimiento de la motivación y desempeño laboral a través de talleres de sensibilización y mejora de los resultados obtenidos en el trabajo especialmente en los aspectos relacionados con la motivación externa y resultados y entre la motivación externa y comportamientos de los trabajadores, así como aplicar estrategias de evaluación del desempeño orientadas a recoger de forma sistemática y periódica información de las habilidades, comportamientos y resultados del desempeño de los trabajadores, y especialmente realizar talleres con la finalidad de mejorar los comportamientos o actitudes de los trabajadores, por cuanto en la dimensión comportamiento presenta un nivel regular con un 58.1%.

6.4. Se recomienda a futuras investigaciones realizar un estudio pre experimental o cuasi experimental, donde se proponga un programa de implementación de mejora de la motivación y desempeño laboral a través de la mejor inducción y fortalecimiento de la valoración del logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad y ascenso en los trabajadores para así obtener mejores resultados en la evaluación de las habilidades, comportamientos y resultados de los trabajadores.

VII

REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

Abascal, E. y Grande. I. (2005) *lisis de encuestas*. Madrid, España: ESIS Editorial.

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Perú: USAT.

- Aon Hewitt (2015). *Tendencias Globales del compromiso de los empleados*. Recuperado de <http://www.aon.com/ecuador/attachments/engagement2015.pdf>
- Bateman, T., Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8^a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Blinder, F. (28 de Abril de 2013). La responsabilidad en el trabajo [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://maestrofinanciero.com/la-responsabilidad-en-el-trabajo/>
- Chavarry, E. (2016) *Influencia de la motivación en el desempeño laboral en la empresa de Hidrandina - Chimbote 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2185?show=full>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. (8.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2.^a ed.). Monterrey, México: McGraw-Hill.
- Chirito, E. y Raimundo, S. (2015). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/332/TFCE_TCE23.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chóliz, M. (2004). *Psicología de la motivación. El proceso motivacional*. España: Universidad de Valencia. Recuperado de <https://www.uv.es/=choliz/asignaturas/motivacion/Proceso%20motivacional.pdf>

Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Recuperado de:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Eden Springs España S.A.U. (30 de Mayo de 2018) *Principales teorías de motivación laboral*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de:
<https://www.aguaeden.es/blog/principales-teorias-de-motivacion-laboral>

Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México. Recuperado de:
[http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/ TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Florencio, M. (21 de Noviembre de 2011). Toma de decisiones y solución de problemas en administración [Mensaje en un blog]. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/toma-decisiones-solucion-problemas-administracion/>

Flores, J. (2018). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Manchay de una financiera privada, Pachacámac – 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19592/Flores_NJE.pdf? sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19592/Flores_NJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, F. (2008). *Motivar para el aprendizaje desde la actividad orientadora*. Madrid: Editorial Ministerio de Educación y Ciencia.

García, J. (05 de Octubre de 2017). Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral [Mensaje en un blog]. Recuperado de:
<http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre-rendimiento-y-desempeno-laboral/>

- García S., J. (2007). *Motivación: haga que lo hagan*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- González S., D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (14^a. ed.). México DF, México: Mc Graw Hill.
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, Juliaca, Huancayo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, N. (29 de Abril de 2015). ¿Cuál es el verdadero valor de la honestidad en el ámbito laboral? [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://es.linkedin.com/pulse/cual-es-el-verdadero-valor-de-la-honestidad-en-%C3%A1mbito-natalia-l%C3%B3pez>
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F. y Montalván, G. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Estados Unidos de América: IDB Bookstore.
- Morris, C. y Maisto, A. (2001). *Introducción a la psicología*. (10.^a ed.). México: Pearson educación.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13.^a ed.). México: McGraw-Hill.

- Palmar, R. y Valero, J. (Enero/abril, 2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*. Espacios Públicos, 17 (39), 159-188.
- Pareja, D. (2016) *Incentivos y desempeño laboral de los colaboradores administrativos Hospital La Caleta Chimbote 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2253/Tesis_49344.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, V. (2006) *Calidad total en la atención al Cliente*. España: Ideas propias editorial
- Quispe, V. (2017). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III Essalud Puno – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de La Vega, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1145/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_01202614_QUISPE_ZAPANA VIDAL_AVELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reátegui, L. (2017) *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (10.^a ed.). México: Pearson educación.

- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson Educación.
- Romo, S. (26 de Noviembre de 2014). La puntualidad en el trabajo [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.0grados.com/la-puntualidad-en-el-trabajo/>
- Sánchez, R. (2016) *Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/233/s%C3%A1nchez_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sprenger, R. (2005). *El mito de la motivación. Como escapar de un callejón sin salida*. Madrid, España: Diaz De Santos Ediciones S.A.
- Sum, M. (2015) *Motivación y Desempeño Laboral, estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American*. (Tesis de maestría). Universidad Andina simón Bolívar, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Wayne, M. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Wiemann, O. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. España: Editorial Aresta y UOC.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia lógica

Problema de investigación	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.</p> <p>Objetivos específicos - Identificar el nivel de motivación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, año 2018. - Conocer el nivel de motivación externa en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018. - Conocer como las habilidades influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018. - Determinar cómo los comportamientos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018. - Determinar cómo los resultados influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.</p>	Motivación Laboral	García (2007) señala que se entiende a la motivación como el esfuerzo y disposición que una persona realiza para obtener algo o el conjunto de factores internos que nos conducen o direccionan a realizar determinadas acciones (p. 32).	Cuestionario tipo Likert, con 30 ítems (escala de medición)	Interna	Logro Reconocimiento Trabajo en si Responsabilidad Capacidad de ascenso	1,2,3, 4,5,6 7,8 9,10,11,12 13,14	Ordinal Muy Bueno: 126-150 Bueno: 102 - 125 Regular: 78 - 101 Malo: 54 - 77 Muy Malo: 30 - 53
		Desempeño Laboral	“Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. [...] Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente” (Chiavenato, 2007, p. 243).	Cuestionario tipo Likert, con 28 ítems (escala de medición)	Habilidades Comportamientos Resultados	Puntualidad Honestidad Facilidad de aprendizaje Capacidad de realización Desempeño de la tarea Creatividad Liderazgo Responsabilidad Calidad de trabajo Atención al cliente Satisfacción del cliente Rapidez en las soluciones	1,2 3,4 5,6 7,8,9 10,11 12,13 14,15,16 17,18,19 29,21 22,23 24,25,26 27,28	Ordinal Muy Bueno: 118 - 140 Bueno: 95 - 117 Regular: 73 - 94 Malo: 50 - 72 Muy Malo: 28 - 49

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02: Cuestionario de Motivación laboral

Estimado compañero de trabajo:

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de proyecto de investigación, de la Universidad César Vallejo. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

SEXO: _____ **EDAD:** _____

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSION	Ítems	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
INTERNA	1. El trabajo que realizo me ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa.					
	2. Mis actividades laborales me ayudan a desarrollar al máximo mis capacidades.					
	3. Las actividades que realizo pertenecen a mi puesto de trabajo.					
	4. Cuando tengo un muy buen desempeño mi jefe lo reconoce.					
	5. La calidad de trabajo que realizo es evaluada por mi jefe.					
	6. Me agradan los incentivos que me brindan por mi desempeño laboral.					
	7. Me gusta realizar las actividades de mi puesto de trabajo.					
	8. Mi puesto de trabajo me permite ser creativo.					
	9. Tengo libertad para realizar mis actividades laborales a criterio.					
	10. El trabajo que realizo tiene mucha responsabilidad.					
	11. Cumpló con mi horario de trabajo.					
	12. El trabajo que realizo tiene impacto en las personas.					
	13. Recibo capacitaciones para mi desarrollo.					
	14. Puedo hacer línea de carrera.					

EXTERNA	15. Puedo confiar en los convenios establecidos con los clientes.					
	16. Mi horario laboral establecido es aceptable.					
	17. Tengo conocimiento de la misión y visión de la empresa.					
	18. Tengo buen entendimiento sobre sus políticas de trabajo de la empresa.					
	19. Estoy conforme con las políticas de la empresa.					
	20. Mi supervisor es accesible.					
	21. Estoy satisfecha con mi supervisión.					
	22. Mi trabajo exige esconder mis emociones.					
	23. Mi área de trabajo está bien distribuida.					
	24. Me brindan los elementos para realizar mi trabajo.					
	25. El ambiente de trabajo es limpio y seguro.					
	26. La remuneración que recibo es de acuerdo a mi trabajo.					
	27. La remuneración básica que recibo satisface mis necesidades.					
	28. Tengo mis beneficios conforme a ley.					
29. La relación que tengo con mis compañeros de trabajo es buena						
30. Me relaciono fácilmente con los clientes.						

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** “Cuestionario de Motivación laboral”.
3. **Autor original:** Creación propia.
4. **Forma de aplicación:** Colectiva.
5. **Medición:** Nivel de Motivación laboral.
6. **Administración:** Trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.
7. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Diagnosticar el nivel de Motivación Laboral de los trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

Para la validación de nuestro instrumento se utilizó la validación de contenido, para lo cual se recurrió al juicio de expertos, según indica Corral (2009), la validación de contenido “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir, [...]” (p. 230). Para nuestra validación se seleccionó a los expertos en investigación y en la temática de investigación, se entregó la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para la confiabilidad de nuestro instrumento se aplicó una prueba piloto y los resultados se procesaron con el método de Alpha de Cronbach, según indica Corral (2009), “para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems es común emplear el coeficiente alfa de Cronbach cuando se trata de alternativas de respuestas policotómicas, como las escalas tipo Likert; [...]” (p. 241).

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,744	30

IV. DIRIGIDO A:

62 trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 30 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Totalmente en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, Indeciso=3, De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable motivación laboral.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Logro	1,2,3
Reconocimiento	4,5,6
Trabajo en si	7,8
Responsabilidad	9,10,11,12
Capacidad de ascenso	13,14
Política de la organización	15,16,17,18,19
Supervisión	20,21,22
Condiciones físicas del trabajo	23,24,25
Salario	26,27,28
Relaciones interpersonales	29,30

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones									
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10
Muy bueno	121 - 150	13-15	13-15	9-10	17-20	9-10	21-25	13-15	13-15	13-15	9-10
Bueno	91 - 120	10-12	10-12	7-8	13-16	7-8	16-20	10-12	10-12	10-12	7-8
Regular	61 - 90	7-9	7-9	5-6	9-12	5-6	11-15	7-9	7-9	7-9	5-6
Malo	31 - 60	4-6	4-6	3-4	5-8	3-4	6-10	4-6	4-6	4-6	3-4
Muy malo	0 - 30	0-3	0-3	0-2	0-4	0-2	0-5	0-3	0-3	0-3	0-2

Anexo 03: Cuestionario de Desempeño laboral

Estimado compañero de trabajo:

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de proyecto de investigación, de la Universidad César Vallejo. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

SEXO: _____ **EDAD:** _____

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSION	Ítems	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
HABILIDADES	1. Considero que es importante ser puntual.					
	2. Yo creo que puedo obtener algún beneficio siendo puntual.					
	3. Soy confiable con el trabajo que realiza.					
	4. Reporto cualquier acto fraudulento en mi trabajo.					
	5. Me siento capacitado para realizar las funciones que tengo a mi cargo.					
	6. La capacitación que me proporcionan en el trabajo es suficiente para mi desempeño.					
	7. Tengo oportunidad de crecimiento profesional.					
	8. Me adapto al cambio de una manera rápida y adecuada.					
	9. Tengo la capacidad para realizar las actividades del puesto asignado.					
COMPORTAMIENTOS	10. Programo mi trabajo para realizarlo eficientemente.					
	11. Tengo una productividad alta en la empresa.					
	12. Fácilmente puedo producir ideas en beneficio de la empresa.					
	13. Desarrollo alternativas de acción.					
	14. Influyo en mis compañeros de trabajo.					

	15. Ante algún error por parte de mis compañeros los ayudo a solucionarlos.					
	16. Aprovecho los recursos que me brinda la empresa.					
	17. Soy responsable del resultado del trabajo que realizo.					
	18. Permanezco en mi lugar de trabajo cuando me corresponde.					
	19. Cumpló con las labores asignadas en mi trabajo.					
RESULTADOS	20. Se lo importante que es mi puesto de trabajo.					
	21. Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.					
	22. Tengo un trato cordial con el cliente.					
	23. Mi tiempo de espera hacia el cliente es bajo.					
	24. Resuelvo satisfactoriamente las dudas al cliente					
	25. Satisfago la necesidad inicial del cliente.					
	26. Brindo con transparencia la información al cliente.					
	27. Brindo soluciones sin necesitar ayuda de mis superiores.					
	28. Ante los problemas propongo soluciones.					

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** “Cuestionario de Desempeño laboral”.
3. **Autor original:** Creación propia.
4. **Forma de aplicación:** Colectiva.
5. **Medición:** Nivel de Desempeño laboral.
6. **Administración:** Trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.
7. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Diagnosticar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

Para la validación de nuestro instrumento se utilizó la validación de contenido, para lo cual se recurrió al juicio de expertos, según indica Corral (2009), la validación de contenido “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir, [...]” (p. 230). Para nuestra validación se seleccionó a los expertos en investigación y en la temática de investigación, se entregó la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para la confiabilidad de nuestro instrumento se aplicó una prueba piloto y los resultados se procesaron con el método de Alpha de Cronbach, según indica Corral (2009), “para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems es común emplear el coeficiente alfa de Cronbach cuando se trata de alternativas de respuestas policotómicas, como las escalas tipo Likert; [...]” (p. 241).

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,740	28

IV. DIRIGIDO A:

62 trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 28 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Totalmente en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, Indeciso=3, De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable desempeño laboral.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Puntualidad	1,2
Honestidad	1,2
Facilidad de aprendizaje	1,2
Capacidad de realización	1,2,3
Desempeño de la tarea	1,2
Creatividad	1,2
Liderazgo	1,2,3
Responsabilidad	1,2,3
Calidad de trabajo	1,2
Atención al cliente	1,2
Satisfacción del cliente	1,2,3
Rapidez en las soluciones	1,2

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones											
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12
Muy bueno	113-140	9-10	9-10	9-10	13-15	9-10	9-10	13-15	13-15	9-10	9-10	13-15	9-10
Bueno	85-112	7-8	7-8	7-8	10-12	7-8	7-8	10-12	10-12	7-8	7-8	10-12	7-8
Regular	57-84	5-6	5-6	5-6	7-9	5-6	5-6	7-9	7-9	5-6	5-6	7-9	5-6
Malo	29-56	3-4	3-4	3-4	4-6	3-4	3-4	4-6	4-6	3-4	3-4	4-6	3-4
Muy malo	0 - 28	0-2	0-2	0-2	0-3	0-2	0-2	0-3	0-3	0-2	0-2	0-3	0-2

Anexos: Resultados complementarios

Tabla 11.

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de motivación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0,0
Malo	30	48,4
Válidos Regular	30	48,4
Bueno	2	3,2
Muy bueno	0	0,0
Total	62	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

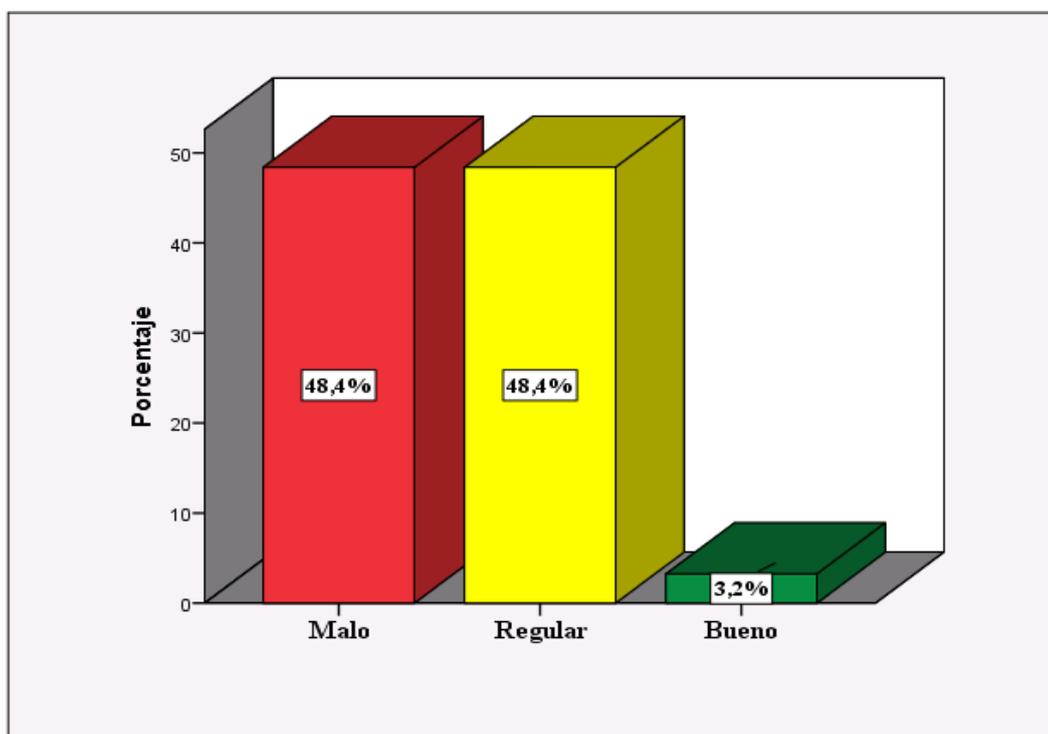


Figura 4. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de motivación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.*

Fuente: Tabla 11

Interpretación: En la tabla 11, según los trabajadores encuestados, el 48.4% opinan que el nivel de la dimensión “motivación interna” está considerado como malo, el 48.4% lo ubican en el nivel regular y el 3.2% de ellos que menciona que hay un nivel bueno respecto a la motivación interna del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

Tabla 12.

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de motivación externa en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

Motivación externa			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	0	0,0
	Regular	25	40,3
	Bueno	37	59,7
	Muy bueno	0	0,0
Total		62	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

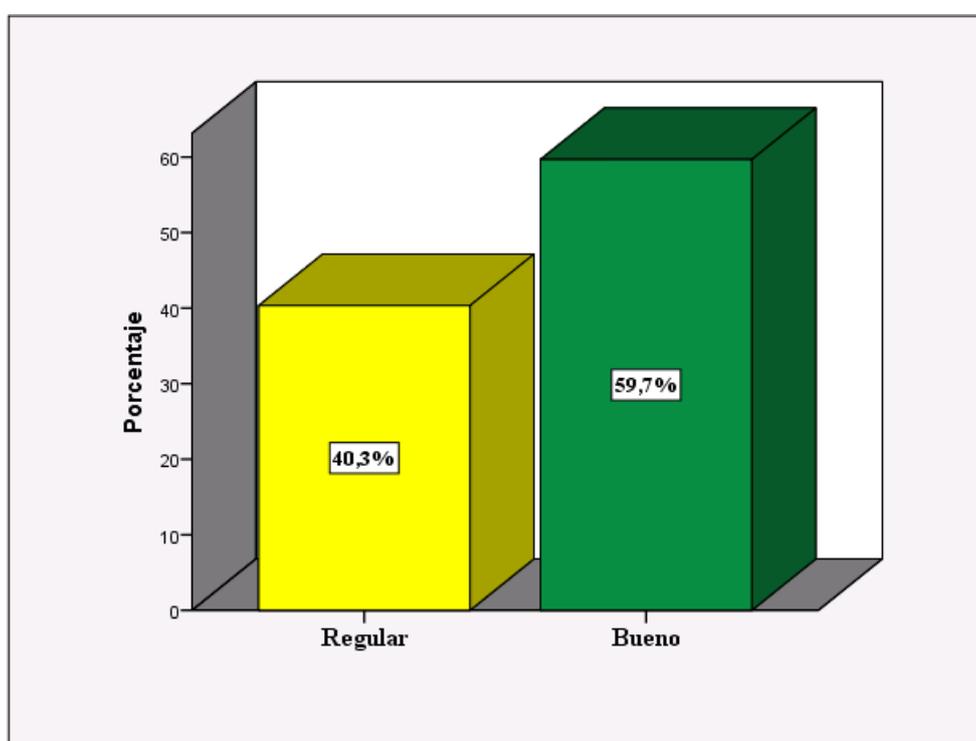


Figura 5. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de motivación externa en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.*

Fuente: Tabla 12

Interpretación: En la tabla 12, según los trabajadores encuestados, se observa que el 59.7% opinan que el nivel de la dimensión “motivación externa” está considerado como bueno, 40.3% de ellos que menciona que hay un nivel regular respecto a la motivación externa del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

Tabla 13

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de las habilidades del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	0	0,0
	Regular	27	43,5
	Bueno	35	56,5
	Muy bueno	0	0,0
Total		62	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

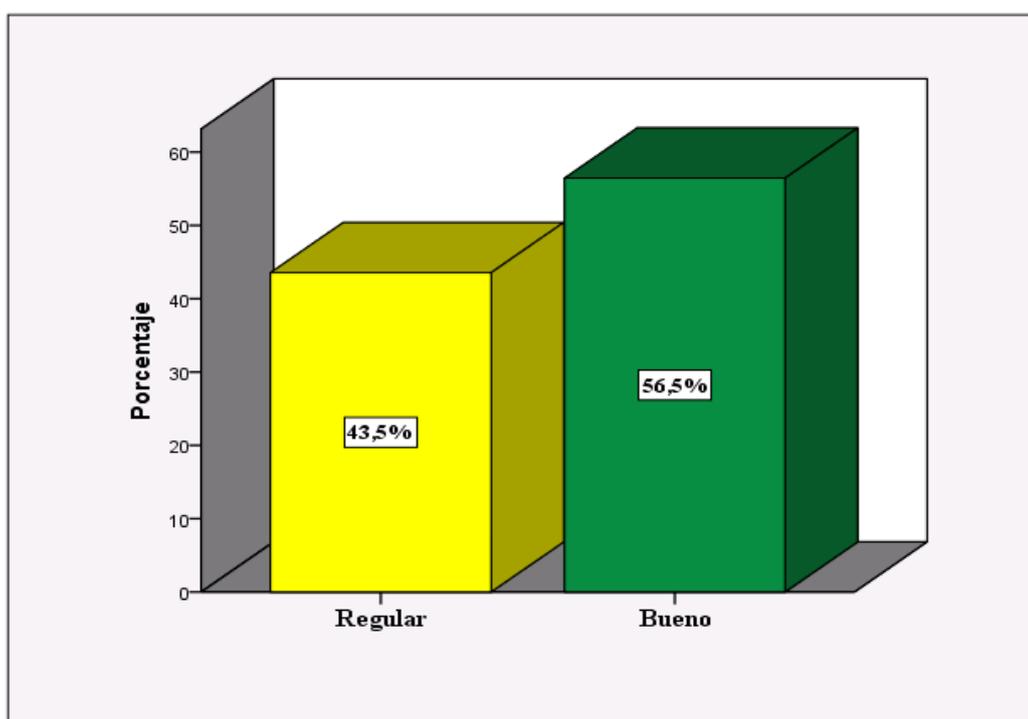


Figura 6. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de las habilidades del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.*

Fuente: Tabla 13

Interpretación: En la tabla 13, según los trabajadores encuestados, se observa que el 56.5% opinan que el nivel de la dimensión “habilidades” está considerado como bueno en contraste con el 43.5% de ellos que menciona que hay un nivel regular respecto a las habilidades de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

Tabla 14

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de los comportamientos del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	8	12,9
	Regular	36	58,1
	Bueno	18	29,0
	Muy bueno	0	0,0
Total		62	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

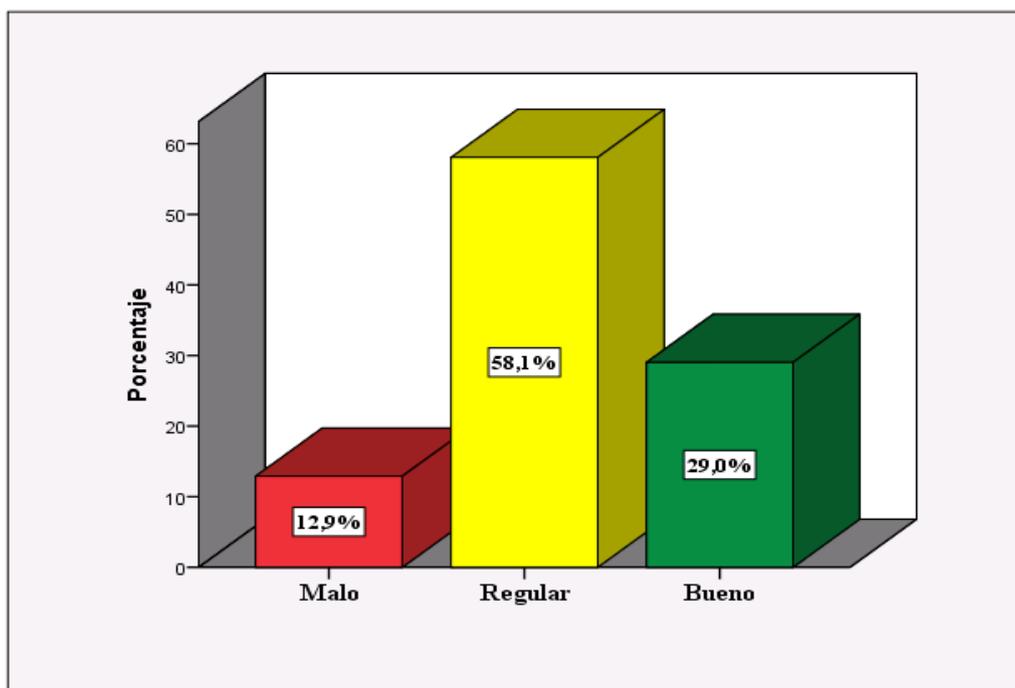


Figura 7. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de los comportamientos del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.*

Fuente: Tabla 14

Interpretación: En la tabla 14, según los trabajadores encuestados, se observa que el 58.1% opinan que el nivel de la dimensión “comportamientos” está considerado como regular, 1 29% de ellos que menciona que hay un nivel bueno y 12,9% lo ubican en un nivel malo respecto a los comportamientos de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

Tabla 15

Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de los resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

Resultados			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	10	16,1
	Regular	23	37,1
	Bueno	29	46,8
	Muy bueno	0	0,0
Total		62	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco de crédito del Perú, 2018.

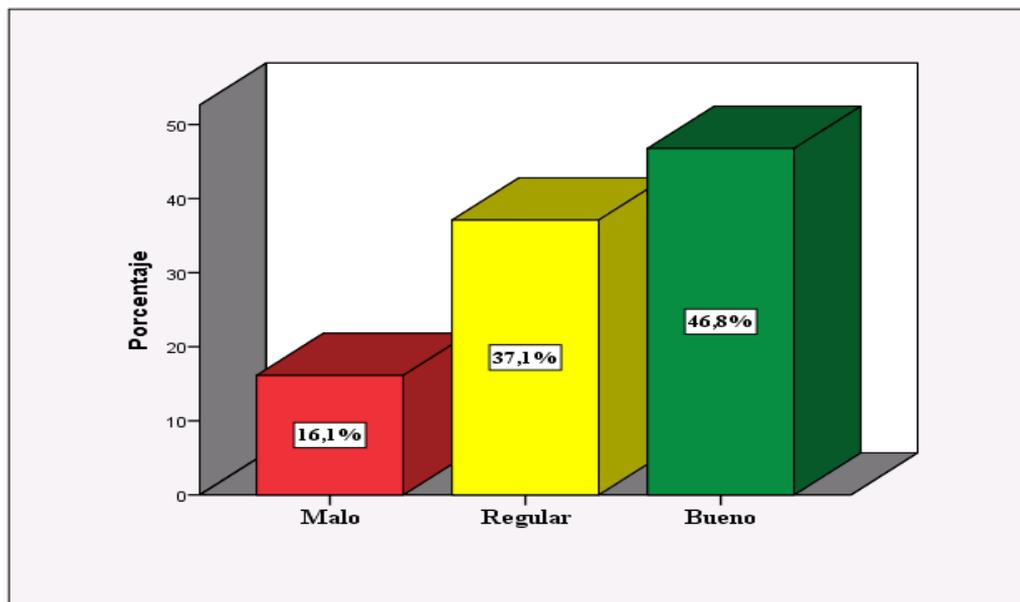


Figura 8. *Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de los resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.*

Fuente: Tabla 15

Interpretación: En la tabla 15, según los trabajadores encuestados, se observa que el 46.8% opinan que el nivel de la dimensión “resultado” está considerado como bueno, 37.1% de ellos que menciona que hay un nivel regular y 16,1% lo ubican en un nivel malo respecto a los resultados del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chimbote.

Anexo 05: Validaciones y Confiabilidad

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MOTIVACION LABORAL	INTERNA	Logro	El trabajo que realizo me ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa.						/		/		/		/		
			Mis actividades laborales me ayudan a desarrollar al máximo mis capacidades.						/		/		/		/		
			Las actividades que realizo pertenecen a mi puesto de trabajo.						/		/		/		/		
		Reconocimiento	Cuando tengo un muy buen desempeño mi jefe lo reconoce.						/		/		/		/		
			La calidad de trabajo que realizo es evaluada por mi jefe.						/		/		/		/		
			Me agradan los incentivos que me brindan por mi desempeño laboral.						/		/		/		/		

EXTERNA	Trabajo en si	Me gusta realizar las actividades de mi puesto de trabajo.							/	/	/	/		
		Mi puesto de trabajo me permite ser creativo.							/	/	/	/		
	Responsabilidad	Tengo libertad para realizar mis actividades laborales a criterio.							/	/	/	/		
		El trabajo que realizo tiene mucha responsabilidad.							/	/	/	/		
		Cumplo con mi horario de trabajo.							/	/	/	/		
		El trabajo que realizo tiene impacto en las personas.							/	/	/	/		
	Crecimiento	Recibo capacitaciones para mi desarrollo.							/	/	/	/		
	Ascenso	Puedo hacer línea de carrera.							/	/	/	/		
	Política de la organización	Puedo confiar en los convenios establecidos con los supermercados.							/	/	/	/		
		Mi horario laboral establecido es aceptable.							/	/	/	/		
		Tengo conocimiento de la misión y visión de la empresa.							/	/	/	/		
		Tengo buen entendimiento sobre sus políticas de trabajo de la empresa.							/	/	/	/		
		Estoy conforme con las políticas de la empresa.							/	/	/	/		
	Supervisión	Mi supervisor es accesible.							/	/	/	/		
Estoy satisfecha con mi supervisión.								/	/	/	/			

		Mi trabajo exige esconder mis emociones.							/	/	/	/	
	Condiciones físicas de trabajo	Mi área de trabajo está bien distribuida.							/	/	/	/	
		Me brindan los elementos para realizar mi trabajo.							/	/	/	/	
		El ambiente donde trabajo es limpio y seguro.							/	/	/	/	
	Salario	La remuneración que recibo es de acuerdo a mi trabajo.							/	/	/	/	
		La remuneración básica que recibo satisface mis necesidades.							/	/	/	/	
		Tengo mis beneficios conforme a ley.							/	/	/	/	
	Relaciones interpersonales	La relación que tengo con mis compañeros de trabajo es buena.							/	/	/	/	
		Me relaciono fácilmente con los clientes.							/	/	/	/	


 Dr. Natheli Pantigoso Cayllon
 DNI: 44512362

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Likert – “Cuestionario de Motivación laboral”.

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pantigoso Leythson, Nathalia
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora


Dra. Nathalia Pantigoso Leythson
DNI: 44512362

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
PARA MEDIR LA VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,744	30

Nivel de Confiabilidad Bueno

Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	4.6	0.49
ITEM 2	4.4	0.27
ITEM 3	4.6	0.27
ITEM 4	3.7	0.46
ITEM 5	4.6	0.27
ITEM 6	3.7	0.23
ITEM 7	4.4	0.27
ITEM 8	4.4	0.27
ITEM 9	4.1	0.10
ITEM 10	4.6	0.49
ITEM 11	4.8	0.18
ITEM 12	4.0	0.22
ITEM 13	4.2	0.40
ITEM 14	4.5	0.50
ITEM 15	4.1	1.43
ITEM 16	4.3	0.23

ITEM 17	3.9	0.54
ITEM 18	2.8	0.62
ITEM 19	3.7	0.23
ITEM 20	4.5	0.28
ITEM 21	4.5	0.28
ITEM 22	4.7	0.23
ITEM 23	4.5	0.28
ITEM 24	4.2	0.18
ITEM 25	4.6	0.27
ITEM 26	4.2	0.40
ITEM 27	3.4	0.27
ITEM 28	4.6	0.27
ITEM 29	4.6	0.49
ITEM 30	4.7	0.23

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la motivación laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, distrito de Chimbote, año 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.744$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **MUY BUENO**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	HABILIDADES	Puntualidad	Considero que es importante ser puntual.						/		/		/		/		
			Yo creo que puedo obtener algún beneficio siendo puntual.						/		/		/		/		
		Honestidad	Soy confiable con el trabajo que realizo.						/		/		/		/		
			Reporto cualquier acto fraudulento en mi trabajo.						/		/		/		/		
		Facilidad de aprendizaje	Me siento capacitado para realizar las funciones que tengo a mi cargo.						/		/		/		/		
			La capacitación que me proporcionan en el trabajo es suficiente para mi desempeño.						/		/		/		/		
		Capacidad de	Tengo oportunidad de crecimiento profesional.						/		/		/		/		

		realización	Me adapto al cambio de una manera rápida y adecuada.							/	/	/	/		
			Tengo la capacidad para realizar las actividades del puesto asignado.							/	/	/	/		
	COMPORTAMIENTOS	Desempeño de la tarea	Programo mi trabajo para realizarlo eficientemente.							/	/	/	/		
			Tengo una productividad alta en la empresa.								/	/	/	/	
		Creatividad	Fácilmente puedo producir ideas en beneficio de la empresa.							/	/	/	/		
			Desarrollo alternativas de acción.								/	/	/	/	
		Liderazgo	Influyo en mis compañeros de trabajo.							/	/	/	/		
			Ante algún error por parte de mis compañeros los ayudo a solucionarlos.								/	/	/	/	
			Aprovecho los recursos que me brinda la empresa.								/	/	/	/	
		Responsabilidad	Soy responsable del resultado del trabajo que realizo.								/	/	/	/	
			Permanezco en mi lugar de trabajo cuando me corresponde.								/	/	/	/	
			Cumplo con las labores asignadas en mi trabajo.								/	/	/	/	
RESULTADOS	Calidad de	Sé lo importante que es mi puesto de trabajo.								/	/	/	/		

	trabajo	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.							/	/	/	/	
	Atención al cliente	Tengo un trato cordial con el cliente.							/	/	/	/	
		Mi tiempo de espera hacia el cliente es bajo.							/	/	/	/	
	Satisfacción del cliente	Resuelvo satisfactoriamente las dudas al cliente.							/	/	/	/	
		Satisfago la necesidad inicial del cliente.							/	/	/	/	
		Brindo con transparencia la información al cliente.								/	/	/	/
	Rapidez en las soluciones	Brindo soluciones sin necesitar ayuda de mis superiores.							/	/	/	/	
		Ante los problemas propongo soluciones.								/	/	/	/


 Dr. Nathaniel Pantisoso Leythron
 DNI: 44512362

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Likert – “Cuestionario de Desempeño laboral”.

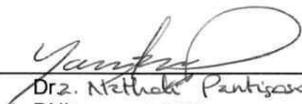
OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pantigoso Leythson, Nethali
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora


Dr. Nethali Pantigoso Leythson
DNI: 44512362

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,740	28

Nivel de Confiabilidad Bueno

Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	4.8	0.18
ITEM 2	4.8	0.18
ITEM 3	4.5	0.28
ITEM 4	4.3	0.23
ITEM 5	4.4	0.27
ITEM 6	4.2	0.18
ITEM 7	4.7	0.23
ITEM 8	4.7	0.23
ITEM 9	4.9	0.10
ITEM 10	4.9	0.10
ITEM 11	4.8	0.18
ITEM 12	3.7	0.68
ITEM 13	4	0.44
ITEM 14	4	0.22
ITEM 15	4.9	0.10
ITEM 16	4.9	0.10

ITEM 17	4.9	0.10
ITEM 18	4.6	0.27
ITEM 19	4.8	0.40
ITEM 20	4.8	0.18
ITEM 21	4.5	0.28
ITEM 22	4.9	0.10
ITEM 23	4.7	0.23
ITEM 24	4.9	0.10
ITEM 25	4.8	0.18
ITEM 26	4.6	0.49
ITEM 27	4.5	0.28
ITEM 28	4.7	0.23

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de crédito del Perú, distrito de Chimbote, año 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.740$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **MUY BUENO**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MOTIVACION LABORAL	INTERNA	Logro	El trabajo que realizo me ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa.						/		/		/		/		
			Mis actividades laborales me ayudan a desarrollar al máximo mis capacidades.						/		/		/		/		
			Las actividades que realizo pertenecen a mi puesto de trabajo.						/		/		/		/		
		Reconocimiento	Cuando tengo un muy buen desempeño mi jefe lo reconoce.						/		/		/		/		
			La calidad de trabajo que realizo es evaluada por mi jefe.						/		/		/		/		
			Me agradan los incentivos que me brindan por mi desempeño laboral.						/		/		/		/		

EXTERNA	Trabajo en si	Me gusta realizar las actividades de mi puesto de trabajo.						/		/		/		/		
		Mi puesto de trabajo me permite ser creativo.						/		/		/		/		
	Responsabilidad	Tengo libertad para realizar mis actividades laborales a criterio.						/		/		/		/		
		El trabajo que realizo tiene mucha responsabilidad.						/		/		/		/		
		Cumplo con mi horario de trabajo.						/		/		/		/		
		El trabajo que realizo tiene impacto en las personas.						/		/		/		/		
	Crecimiento	Recibo capacitaciones para mi desarrollo.						/		/		/		/		
	Ascenso	Puedo hacer línea de carrera.						/		/		/		/		
	Política de la organización	Puedo confiar en los convenios establecidos con los supermercados.						/		/		/		/		
		Mi horario laboral establecido es aceptable.						/		/		/		/		
		Tengo conocimiento de la misión y visión de la empresa.						/		/		/		/		
		Tengo buen entendimiento sobre sus políticas de trabajo de la empresa.						/		/		/		/		
		Estoy conforme con las políticas de la empresa.						/		/		/		/		
	Supervisión	Mi supervisor es accesible.						/		/		/		/		
Estoy satisfecha con mi supervisión.							/		/		/		/			

									/		/		/		/		
									/		/		/		/		
	Condiciones físicas de trabajo	Me brindan los elementos para realizar mi trabajo.							/		/		/		/		
		El ambiente donde trabajo es limpio y seguro.							/		/		/		/		
		La remuneración que recibo es de acuerdo a mi trabajo.								/		/		/		/	
	Salario	La remuneración básica que recibo satisface mis necesidades.							/		/		/		/		
		Tengo mis beneficios conforme a ley.							/		/		/		/		
		La relación que tengo con mis compañeros de trabajo es buena.								/		/		/		/	
	Relaciones interpersonales	Me relaciono fácilmente con los clientes.							/		/		/		/		

Dr. José Carlos Medina
DNI: 98598660

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Likert – "Cuestionario de Motivación laboral".

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MEDINA BOLA, JOSE CARLOS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



Dr. JOSE CARLOS MEDINA
DNI: 03598660

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ITEM 17	3.9	0.54
ITEM 18	2.8	0.62
ITEM 19	3.7	0.23
ITEM 20	4.5	0.28
ITEM 21	4.5	0.28
ITEM 22	4.7	0.23
ITEM 23	4.5	0.28
ITEM 24	4.2	0.18
ITEM 25	4.6	0.27
ITEM 26	4.2	0.40
ITEM 27	3.4	0.27
ITEM 28	4.6	0.27
ITEM 29	4.6	0.49
ITEM 30	4.7	0.23

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la motivación laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, distrito de Chimbote, año 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.744$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **MUY BUENO**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	HABILIDADES	Puntualidad	Considero que es importante ser puntual.						/		/		/		/		
			Yo creo que puedo obtener algún beneficio siendo puntual.						/		/		/		/		
		Honestidad	Soy confiable con el trabajo que realizo.						/		/		/		/		
			Reporto cualquier acto fraudulento en mi trabajo.						/		/		/		/		
		Facilidad de aprendizaje	Me siento capacitado para realizar las funciones que tengo a mi cargo.						/		/		/		/		
			La capacitación que me proporcionan en el trabajo es suficiente para mi desempeño.						/		/		/		/		
		Capacidad de	Tengo oportunidad de crecimiento profesional.						/		/		/		/		

	realización	Me adapto al cambio de una manera rápida y adecuada.						/		/		/		/			
		Tengo la capacidad para realizar las actividades del puesto asignado.						/		/		/		/			
COMPORTAMIENTOS	Desempeño de la tarea	Programo mi trabajo para realizarlo eficientemente.						/		/		/		/			
		Tengo una productividad alta en la empresa.						/		/		/		/			
	Creatividad	Fácilmente puedo producir ideas en beneficio de la empresa.							/		/		/		/		
		Desarrollo alternativas de acción.							/		/		/		/		
	Liderazgo	Influyo en mis compañeros de trabajo.							/		/		/		/		
		Ante algún error por parte de mis compañeros los ayudo a solucionarlos.							/		/		/		/		
		Aprovecho los recursos que me brinda la empresa.							/		/		/		/		
	Responsabilidad	Soy responsable del resultado del trabajo que realizo.							/		/		/		/		
		Permanezco en mi lugar de trabajo cuando me corresponde.							/		/		/		/		
		Cumplo con las labores asignadas en mi trabajo.							/		/		/		/		
RESULTADOS	Calidad de	Se lo importante que es mi puesto de trabajo.						/		/		/		/			

	trabajo	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.						/		/		/		/	
	Atención al cliente	Tengo un trato cordial con el cliente.						/		/		/		/	
		Mi tiempo de espera hacia el cliente es bajo.						/		/		/		/	
	Satisfacción del cliente	Resuelvo satisfactoriamente las dudas al cliente.						/		/		/		/	
		Satisfago la necesidad inicial del cliente.						/		/		/		/	
		Brindo con transparencia la información al cliente.						/		/		/		/	
	Rapidez en las soluciones	Brindo soluciones sin necesitar ayuda de mis superiores.						/		/		/		/	
		Ante los problemas propongo soluciones.						/		/		/		/	



Dr. José Carlos Medina
DNI: 0 75 98660

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Likert – "Cuestionario de Desempeño laboral".

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Banco de crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MEDINA BOLO, JOSE CARLOS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



Dr. José Carlos Medina
DNI: 07598660

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,740	28

Nivel de Confiabilidad Bueno

Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	4.8	0.18
ITEM 2	4.8	0.18
ITEM 3	4.5	0.28
ITEM 4	4.3	0.23
ITEM 5	4.4	0.27
ITEM 6	4.2	0.18
ITEM 7	4.7	0.23
ITEM 8	4.7	0.23
ITEM 9	4.9	0.10
ITEM 10	4.9	0.10
ITEM 11	4.8	0.18
ITEM 12	3.7	0.68
ITEM 13	4	0.44
ITEM 14	4	0.22
ITEM 15	4.9	0.10
ITEM 16	4.9	0.10

ITEM 17	4.9	0.10
ITEM 18	4.6	0.27
ITEM 19	4.8	0.40
ITEM 20	4.8	0.18
ITEM 21	4.5	0.28
ITEM 22	4.9	0.10
ITEM 23	4.7	0.23
ITEM 24	4.9	0.10
ITEM 25	4.8	0.18
ITEM 26	4.6	0.49
ITEM 27	4.5	0.28
ITEM 28	4.7	0.23

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de crédito del Perú, distrito de Chimbote, año 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.740$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **MUY BUENO**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

Anexo N°5: Base de datos de la aplicación del instrumento de medición de Motivación laboral

N° FACEDTAS N° ENCUESTADO																									
	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	SUMA	TOTAL	ITEM	SUMA	TOTAL	SUMA V2	TOTAL V2																			
25	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	31	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	106	4					
26	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	31	1	2	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	79	3		
27	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	31	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	3	94	3		
28	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	1	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	90	3			
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	47	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	102	4			
30	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	69	2		
31	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	46	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	102	4		
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	47	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	102	4		
33	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	47	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	104	4		
34	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	1	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	90	3	
35	4	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	47	1	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	100	3		
36	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	1	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	90	3			
37	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	31	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	74	2		
38	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	45	1	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	96	3		
39	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	47	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	106	4	
40	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	31	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	80	3		
41	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	47	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	107	4	
42	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	31	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	74	2	
43	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	45	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	97	2	
44	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	47	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	107	4	
45	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	45	1	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	93	3	
46	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	35	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	76	2	
47	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	47	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107	4	
48	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	35	1	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	77	2
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	4	
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	4	
51	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	37	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	73	2		
52	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	47	1	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	3	
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	37	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	70	2	
54	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	47	1	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	3	
55	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	1	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	3	
56	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	2	35	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	77	2	
57	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	45	1	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	3	
58	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	35	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	75	2		
59	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	1	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	3	
60	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	1	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	3	
61	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	37	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	79	3		
62	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	45	1	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	90	3		

14 preguntas				16 preguntas				30 preguntas			
min	14	inf	sup	min	16	inf	sup	min	30	inf	sup
max	70	14	24	max	80	16	28	max	150	30	83
rango	56	25	35	rango	64	29	41	rango	120	54	77
grupo	5	26	47	grupo	5	42	53	grupo	5	102	125
amplitud	112	48	80	amplitud	12,8	54	66	amplitud	24,0	126	150
		59	70			67	80				
			Muy mala				Muy mala				
			Mala				Mala				
			Regular				Regular				
			Buena				Buena				
			Muy buena				Muy buena				

ANEXO 07: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

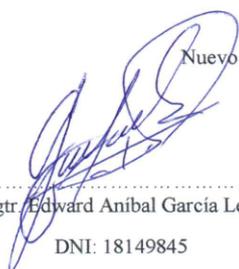
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Edward Anibal García León, Magister de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“Incidencia de la Motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018” del estudiante: Paz Jara Astrid Olivia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrita analizo 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 Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote 10 de Diciembre de 2018


.....
Mgtr. Edward Anibal García León

DNI: 18149845

ANEXO 08: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Astrid Olivia Paz Jara identificado con DNI N° 45135236 Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ()

La divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Incidencia de la Motivación en el Desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



.....
Firma

DNI: 45135236

FECHA: 10 de Diciembre del 2018

ANEXO 09: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ASTRID OLIVIA PAZ JARA

INFORME TÍTULADO:

“INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, CHIMBOTE, AÑO 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 29 /11/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN