



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Motivación en la evaluación de desempeño de los
colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Maguiña Crispin, Alexandra Julia (orcid.org/0000-0001-8669-2180)

ASESOR:

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de gestión del talento humano

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, hermanos y sobrinas,
quienes son mi motor y motivo de seguir
adelante.

Agradecimiento

A Dios, mis padres Víctor y Julia y a mi hermana Gabriela por la comprensión, fuerza y apoyo constante para el logro de mis objetivos.

A mis docentes que me inspiraron y asesoraron en el término de mi tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO TEÓRICO	6
II. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Validez y confiabilidad	13
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6 Procedimiento	14
3.7 Método de análisis de datos	14
3.8 Aspectos éticos	15
III. RESULTADOS	16
4.1 Resultados descriptivos	16
4.2. Estadística inferencial	18
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	32

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Lista de expertos que validaron el instrumento	14
Tabla 2 Pruebas de normalidad	19
Tabla 3 Prueba de variabilidad de la hipótesis general y específicas	19

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de percepción de la variable motivación laboral	16
Figura 2	Niveles de gestión organizacional por dimensiones	17
Figura 3	Niveles de la variable evaluación de desempeño	17
Figura 4	Niveles de la evaluación de desempeño por dimensiones	18

Resumen

El trabajo de investigación titulado: “Motivación en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022” tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en la evaluación de desempeño de los trabajadores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.

La metodología fue tipo básica, buscó información sobre la problemática de investigación, el diseño no experimental, no hubo manipulación de las variables de estudio, fue de corte transversal – correlacional causal. La muestra fue conformada por 70 colaboradores de la entidad bancaria, se aplicaron dos cuestionarios uno sobre la motivación y la evaluación de desempeño respectivamente, ambos cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos y la confiabilidad cuyos resultados fueron altos. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba Chi-cuadrada.

El resultado obtenido fue que la motivación influye en la evaluación de desempeño ya que existe una alta variabilidad de 83.60%, el cual es el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < \alpha 0.05$.

Palabras clave: Motivación, evaluación de desempeño, gerencia, objetivos.

Abstract

The research work entitled: "Motivation in the performance evaluation of the employees of a financial entity, Jesús María, 2022" aimed to determine the influence of motivation in the performance evaluation of the workers of a financial entity, Jesús María, 2022.

The methodology was basic type, it sought information on the research problem, the non-experimental design, there was no manipulation of the study variables, it was cross-sectional - correlational causal. The sample was made up of 70 collaborators of the bank, two questionnaires were applied, one on motivation and performance evaluation, respectively, both met the validity requirements by expert judgment and reliability, the results of which were high. The method that was obtained was the hypothetical deductive, for the hypothesis test the Chi-square test was obtained.

The result obtained was that motivation influences performance evaluation since there is a high overload of 83.60%, which is the cut-off point for the analysis model and is reinforced by $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: *Motivation, performance evaluation, management, objec*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones vienen recuperándose de la crisis que trajo consigo la pandemia COVID-19. Uno de los sectores más importantes que pudo seguir funcionando tras el estado de emergencia fueron las entidades financieras ya que era necesaria la captación y colocación de dinero para sostener la economía del país. Sin embargo, fue complicado motivar al personal para el cumplimiento de los objetivos y por ende salir victoriosos en la evaluación de desempeño.

A nivel internacional, resultó difícil adaptarse a las nuevas medidas que trajo consigo los estragos de la pandemia para evitar el contagio, teniendo como función principal en las organizaciones hacer que sus colaboradores luchan por sus objetivos. Ante ello, Albano et al. (2021) mencionaron que la coyuntura e incertidumbre de la pandemia por el Coronavirus generó temor y estrés a las personas, provocando cansancio mental, el cual influenció tanto en la vida personal como en la motivación y su desempeño en la empresa. Por ello, la tensión por el alcance de las metas, ocasionó un reto para las compañías en todos los países.

En el contexto nacional, Melgarejo (2021), directora de Recursos Humanos de G4S Perú mencionó que mantener a un grupo motivado es necesario para toda organización. Es significativa la relación entre el manejo de emociones, el modo de satisfacción en la empresa y la productividad. De tal manera que se mantengan motivados para el logro de los objetivos. Entonces, la motivación laboral debe darse planificándose una estrategia que permita el desempeño impecable de los colaboradores ayudando al cumplimiento de las metas organizacionales.

A nivel local, se estableció la importancia de la motivación laboral en las organizaciones siendo vital trabajar en el manejo de sus emociones y las habilidades blandas para brindar un mejor servicio al cliente. Según, Calderón (2019) los altos mandos, a diferencia de los líderes de la antigüedad tienen mayor razonamiento y empatía, reconocen sus defectos y buscan una mejora continua realizando una retroalimentación constante a sus colaboradores en cuanto al desempeño. Entonces, mantener motivado a los empleados depende de los supervisores, quienes los deben guiar, ayudar a desarrollar sus talentos y acompañar constantemente para el cumplimiento de las metas por lo que requieren un tiempo determinado en el mes para realizar el feedback y seguimiento al colaborador.

La entidad bancaria en estudio está dedicada a la atención de requerimientos, mediante aclaraciones de deudas y ofreciendo la venta de servicios y productos bancarios a través del Contact Center, teniendo una cultura de familiaridad y actitud positiva, contando con un equipo especializado para dar un excelente servicio al cliente y dando soluciones sostenibles de calidad a lo largo 18 años de existencia. Esta organización ofrece una experiencia laboral y personal donde fomenta nuevas oportunidades de crecimiento afianzando un entorno de respeto, colaboración e integridad, con procesos de distinción: La atracción de talento, evaluación, aprendizaje y desarrollo, etc. Sin embargo, tras la emergencia nacional dejaron de tomar como prioridad al recurso más esencial en la organización: el capital humano, generando desmotivación y por lo tanto bajos resultados en la medición de desempeño.

Tras la última encuesta de satisfacción en la entidad financiera, se evidenció comentarios notablemente negativos respecto a las variables del presente trabajo y en los testimonios se pudieron evaluar los motivos. Todo comenzó por los abruptos cambios en la compañía por la pandemia del COVID-19. Ante ello, la falta de motivación laboral en la organización se generó por la falta de retroalimentación a sus colaboradores ocasionado por la conexión constante en el sistema ya que se toma prioridad a la medición del tiempo que los asesores están atendiendo a los clientes.

En tal sentido, es importante controlar dicha conexión, no obstante, es primordial verificar el cumplimiento de sus funciones, brindarles oportunidades de mejora en la atención y de esta manera revisar si es necesario ejecutar planes de acción que permitan asegurar que los resultados para la empresa sean eficientes, ello conlleva reexaminar la calidad de llamadas para cumplir con los criterios de satisfacción al cliente en la gestión diaria.

Otra causa que incurre en el problema es la falta de retos por el trabajo monótono. Los jóvenes que ingresan a la empresa son en su mayoría estudiantes de Institutos y Universidades, los cuales estudian y trabajan a la vez buscando un crecimiento laboral en el futuro. Éstos tienen como responsabilidad atender llamadas respecto a temas de bloqueos de tarjetas, préstamos, aclaraciones de deuda, reclamos, ventas entre otros, generando una amplia variedad de casos y seguimientos diarios, pero a pesar de que los agentes conocen sus responsabilidades al momento del ingreso muestran insatisfacción en sus labores.

Muchas veces esto ocurre porque sienten que no les dan la oportunidad de asumir otras misiones mostrando como consecuencia desmotivación para el cumplimiento de sus funciones.

Antes del estado de emergencia, el reconocimiento en la entidad financiera era semanal con las “llamadas WIN”, en las cuales cada supervisor postulaba a uno de sus colaboradores con la mejor llamada de servicio a fin de que reciba las felicitaciones de jefatura, lo cual motivaba al personal a seguir esforzándose y ser reconocido en el comité. Sin embargo, posteriormente estos reconocimientos solo se daban ocasionalmente aminorando la motivación en los trabajadores.

Asimismo, desde que comenzó la pandemia por el COVID19, cambió la forma de trabajar en la empresa. Esta entidad financiera contaba inicialmente con una sede en Jesús María, pero por las medidas de prevención y el distanciamiento social tuvo que aperturar varias sedes en Lima generando que cada vez que un piso se iba de cuarentena por contagio masivo, los colaboradores sean derivados a otro local, muchas veces ubicándose lejos de sus domicilios, resultando complicado llegar a las oficinas y siendo afectados por el temor a la infestación al tomar varios buses para arribar al destino.

Los efectos que trae consigo el problema presentado rigen desde un bajo rendimiento, debilitamiento de la relación laboral con los demás colaboradores, tardanzas, incremento de descansos médicos y faltas e incluso la decisión de abandonar la empresa generando la alta rotación de personal en la entidad financiera y, por lo tanto, al no cumplir los objetivos mensuales, no obtener el resultado esperado en la evaluación de desempeño mensual afectando así a las metas de la organización. Al respecto, Ariel, López y Vélez (2018) mencionaron que las consecuencias más próximas son la falta de crecimiento en la compañía, el cansancio y estrés, poco manejo de emociones, aumento de conflictos y baja productividad.

La empresa presenta problemas en el desempeño laboral debido a disminución de motivación de los trabajadores. Por ello, se plantea la siguiente interrogante como problema general: ¿Cuál es la influencia de la motivación en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022?

Y los problemas específicos: (i) ¿Cuál es la influencia de la motivación en la calidad en el trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022?; (ii) ¿Cuál es la influencia de la motivación en la eficiencia de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022?; (iii) ¿Cuál es la influencia de la motivación en los objetivos alcanzados de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022?

La investigación se justifica a nivel práctico está basada por la baja motivación en la entidad financiera en estudio en la cual se darán alternativas de solución por medio de las sugerencias en la presente investigación. También, a nivel teórico, se encontraron algunos vacíos en ambas variables por lo que la teoría que respalda a la motivación es la clasificación de las necesidades de Abraham Maslow porque se identificó las que requerían los colaboradores para la motivación laboral mientras que la segunda variable está sustentada por la teoría respecto a la fijación de metas requiere plantearse objetivos que permitan una adecuada evaluación de desempeño. Finalmente, a nivel metodológico, se pretende comprobar la influencia de la motivación en la evaluación de desempeño, con la generación de instrumentos para medir las variables con la finalidad de recopilar la data principal para dar a conocer la información registrada mediante las encuestas a los colaboradores, las cuales posteriormente se comprobaron mediante los resultados de los análisis descriptivos e inferenciales.

Como objetivo general: Determinar la influencia de la motivación en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022; y, los específicos: (i) Determinar la influencia de la motivación en la calidad en el trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022; (ii) Determinar la influencia la motivación en la eficiencia de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022; y, (iii) Determinar la influencia de la motivación en lo objetivos alcanzados de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.

Se formula la hipótesis general: La motivación influye en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2021; y como hipótesis específicas: (i) La motivación influye en la calidad en el trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022; (ii) La motivación influye en la eficiencia de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022; y, (iii) La motivación influye en los objetivos alcanzados de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, Geraldo et al. (2021), en la revista de investigación sobre el modelo factorial en la motivación y desempeño docente. El objetivo fue analizar la motivación y el desempeño de los maestros para definir un modelo factorial de predicción. La metodología que usó fue de enfoque cuantitativo de carácter predictivo, investigación básica, el nivel descriptivo y el diseño no experimental, cuya población fueron 59 maestros y 107 alumnos. Luego de la investigación, los autores concluyeron, la motivación es primordial para el éxito en el conocimiento y proceso de aprendizaje, sus dimensiones favorecen para obtener buenos resultados.

Asimismo, Torres, et al. (2021) en su artículo de investigación, tuvo como fin determinar la relación entre la motivación de los trabajadores y su desempeño laboral. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada, el nivel de investigación descriptivo y el diseño no experimental. Luego del procedimiento los autores concluyeron que la motivación de los trabajadores de la institución era baja generando poco esfuerzo al momento de realizar las actividades asignadas. Asimismo, el desempeño laboral fue inadecuado reflejado y la impuntualidad al momento de presentar las tareas y la baja productividad. Por ello, la existencia de inconvenientes internos en la organización está ligada directamente con la motivación laboral.

Así también, Chuctaya (2020), cuya investigación tuvo como objetivo proponer la ejecución de la evaluación de 360 grados para el área de Gestión Humana de una organización. La metodología que se utilizó fue de tipo exploratoria – cualitativa. Luego del procedimiento el autor concluyó que los indicadores afirman que sí existe relación positiva del $r= 0,899$ entre ambas variables. Al finalizar la investigación, se recomendó que el área de Recursos Humanos continúe generando distintas herramientas para conocer el trabajo que realiza el personal e implementar diferentes tipos de capacitación y talleres para elevar sus conocimientos y competencias.

Por otro lado, Fuentes y Callata (2018) en el artículo de investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño empresarial. La metodología que utilizaron fue de tipo básica, el nivel de la investigación descriptiva, método correlacional y el diseño no experimental.

Luego del procedimiento los autores concluyeron que una alta motivación favorece a la organización, generando un óptimo desempeño buscando la eficacia y eficiencia con todos los miembros de la organización.

Castro, Zela y Zuta (2018) en el artículo de investigación que tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en el desempeño. La metodología fue básica, con un diseño de estudio descriptivo, correlacional comparativo y de corte transversal. Luego de la investigación, los autores concluyeron que la motivación tiene una influencia en el desempeño de los maestros de la empresa.

A nivel internacional se tienen los siguientes antecedentes: Verdesoto (2021) cuya tesis tuvo como objetivo analizar la motivación y el desempeño de los colaboradores administrativos de la organización. La metodología que se practicó fue una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional y no experimental. Luego de la investigación, el autor concluyó, respecto a factores intrínsecos, los trabajadores de la organización los colaboradores realizan sus funciones con un real agrado y felicidad buscando el logro de los objetivos. En cambio, en los factores extrínsecos, sienten que no todos son reconocidos por sus labores ya que no hay premiaciones públicas y pocas oportunidades de crecimiento desmotivando su trabajo.

Asimismo, Benavides, et al. (2020) en el artículo académico tuvo como objetivo analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad; en cuanto a la metodología utilizó un enfoque mixto e investigación descriptiva. Luego de la investigación los autores concluyeron que la presente investigación ayudó a determinar que un 25% de los colaboradores no están satisfechos ni insatisfechos respecto a cubrir sus necesidades primarias de acuerdo con el trabajo realizado en la organización.

Por otro lado, Gonzáles, et al. (2020) tuvo como objetivo de estudio el efecto que genera la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores pertenecientes a las PYMES. La metodología que utilizó fue de tipo básica, el nivel de la investigación descriptivo y el diseño no experimental. Luego del procedimiento el autor concluyó, los colaboradores, en su mayoría, afirman que existe motivación y satisfacción organizacional en la empresa.

Además, Sunyoto, Lely y Agus (2019) en el artículo de investigación tuvo como objetivo demostrar la influencia de la motivación, el conocimiento, el empeño y el ordenamiento de las leyes. La metodología que utilizó fue de tipo básica, el nivel de la investigación descriptivo y el diseño no experimental con una muestra de hasta 355 colaboradores. Luego del procedimiento el autor concluyó que ambas variables se unen para el cumplimiento a través del conocimiento.

Para Peña y Villón (2018) en su trabajo cuyo objetivo fue analizar la influencia de la motivación en el talento y la determinación de elementos más resaltantes en el desempeño laboral. La metodología que utilizaron fue de tipo hermenéutico, el nivel de la investigación descriptiva y el diseño no experimental. Al finalizar el estudio, el autor concluyó que la conducta de un colaborador en una empresa se rige en cuanto a los reconocimientos que existan con el fin de que puedan satisfacer sus necesidades de acuerdo con el clima y satisfacción laboral.

Respecto a las teorías de la motivación laboral, se tiene a: (i) la teoría de la clasificación de las necesidades de Abraham Maslow (Citado por Pérez, 2018), quien mencionó mediante una pirámide las necesidades que tiene el ser humano: físicas, de seguridad, sociales, de autoestima y autorrealización. Mediante esta teoría, los colaboradores se sienten motivados para lograr cada tipo de necesidades subdivididas en orden ascendente. El objetivo de los colaboradores en dicha clasificación es llegar a la autorrealización. A esta teoría se suma García et al. (2021), quienes mencionaron que los colaboradores que no se adaptan a dichas necesidades tendrían como resultado, trabajadores no satisfechos. Por lo tanto, para que una persona llegue a cumplir sus necesidades de autosuperación, ha tenido que conseguir su motivo de ser, dando como resultado un horizonte más elevado de satisfacción que le favorezca cumplir sus objetivos y trascender en el entorno donde vive.

(ii) La teoría de las metas donde Huilcapi y Castro (2017) cita a Edwin Locke (1968) y mencionaron que esta teoría determina que los trabajadores se fijan metas para poder conseguirlas. Para dicho cumplimiento, se automotivan con capacidades que permitan alcanzarlas.

También, Gómez et al. (2022) indicaron que los colaboradores que tienen objetivos laboran con ímpetu para alcanzarlos por lo que tienen mejor desempeño que los trabajadores que no los tienen.

Asimismo, afirmaron que lo posible que las metas más complicadas sean aprobadas, están llevaran a niveles mayores de desempeño que las metas sencillas o la falta de éstas.

Dentro del marco teórico, se tiene la variable motivación laboral, donde Peña y Villón (2018) mencionaron que es el efecto de la relación de una persona y el estímulo que realiza la empresa con el fin de generar fundamentos que permitan el logro de las metas. También, comentaron que existen distintos conceptos de la motivación ya que cada colaborador lo define cómo lo siente.

Para Llanga et al. (2019), la motivación es la unión de la palabra motivo y acción donde se busca el cumplimiento de los objetivos. Por lo cual, es el impulso que tienen los colaboradores, siendo parte de ellos mantener ideas propias y claras que se generan bajo el comportamiento de una persona.

Asimismo, Marín y Placencia (2017) indicaron que la motivación en los trabajadores es una actitud interna que opera, dirige nuestras ideas y está ligada a los componentes que permiten guiarel comportamiento hacia una meta, la cual se mide de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento del desempeño. Además, Napolitano (2018), agregó que, por el lado de la psicología, la motivación es un conjunto de elementos dinámicos que promueven la conducta de una persona hacia un objetivo planteado. Por lo tanto, cada acto que se realiza sin motivo tiene alto valor de desbalance. Aguilar et al (2021) indicaron que la motivación para cada colaborador cambia constantemente por lo que las empresas deben percibirlo como una inversión a futuro para obtener mayores ingresos por lo que debe existir un excelente clima laboral con cambios que permitan evolucionar el desarrollo de las personas favoreciendo a la organización y el propósito de cada uno de ellos.

Respecto a las dimensiones de motivación laboral, Quispe y Torres (2021) mencionaron que la motivación intrínseca es interna, se genera cuando una persona se regocija en la actividad que realiza, considerándola inclusive como una recompensa. Son afectos que surgen de forma natural, internos y que inculcan la conducta en carencia de beneficios externos.

Santander (2022) afirmó que la motivación intrínseca es aquella que crece desde lo profundo del ser humano y es autónomo a cualquier clase de estímulo del exterior. Mientras que la motivación extrínseca es la agrupación de actos que se debe realizar para lograr un reconocimiento a nivel externo.

También, Cruz (2022) agregó que la motivación extrínseca busca una recompensa distinta a la que se lleva por trabajar. Es decir, desea conseguir que otra persona lo felicite por el mérito que está haciendo, reconociéndolo por esa labor extra.

Así también, Torre (2016) afirmó que la motivación trascendental busca que una persona realice tareas por voluntad propia brindando un alto valor a la compañía. Por ello, lo que se busca es que dicha motivación se dé entre todos los miembros de trabajo, manteniendo de esa manera un estímulo conjunto.

Para Pérez (2022), la motivación trascendente se origina cuando la persona brinda un servicio para cubrir las necesidades de otras personas por lo que trasciende. Es decir, va más allá del individuo.

En base a la variable evaluación de desempeño, Rivero (2019) indicó que es un instrumento para dar a conocer la labor de los colaboradores y lo que se espera que logren, en base a ello reconocerlos, ver sus oportunidades de mejora, anticiparse al futuro revisando las fortalezas y debilidades de los colaboradores con el fin de que puedan realizar sus actividades de forma adecuada y mejorar las relaciones con los demás miembros de la organización.

Asimismo, Ovalle (2019) mencionó que la evaluación de desempeño es una evaluación obtenida del colaborador y se usa para mejorar el cumplimiento de los objetivos. Los indicadores clave son la calidad en el trabajo, la eficiencia y los objetivos alcanzados. Además, Alles (2019) agregó que la evaluación de desempeño puede establecerse como partidario para direccionar un grupo de trabajadores. Entre sus primordiales objetivos se prioriza el crecimiento laboral de las personas y por ello la mejora de sus propios resultados y de la compañía general. También favorece al tener una relación más allegada del jefe con sus empleados, se comprenden mejor sus funciones, generando una oportuna plática referente a los que se compromete cada uno, facilitando encontrar la mejor manera de llegar a las metas.

Guartán (2019) afirmó que la segunda variable es una técnica que se realiza de acuerdo con las características de la empresa y se usa como estrategia. La evaluación en referencia es integral y requiere de métodos que deben ser revisados constantemente en los distintos departamentos de la organización con el fin de cumplir los objetivos y solucionar los problemas presentados.

Respecto a las dimensiones de la segunda variable, la primera es calidad en el trabajo. Cruz (2018) mencionó que es la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y que incluye los materiales y resultados en la organización. También afirmó que es el grado de complacencia o insatisfacción respecto al lugar de trabajo de los colaboradores, el cual cuando es positivo, es favorable para la organización, pero si es negativo impacta en el funcionamiento de esta.

Por otro lado, Salas et al. (2021) agregaron que la calidad en el trabajo es una herramienta para alcanzar la competitividad gracias a las condiciones que generan el bienestar, los cuales son la continuidad laboral, el sueldo, la seguridad social, etc. Cruz (2018) mencionó que es la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y que incluye los materiales y resultados en la organización. También afirmó que es el grado de complacencia o insatisfacción respecto al lugar de trabajo de los colaboradores, el cual cuando es positivo, es favorable para la organización, pero si es negativo impacta en el funcionamiento de esta.

En el caso de la eficiencia, es la relación que existe con los recursos que se usan y el cumplimiento del objetivo optimizando los materiales (Gómez, 2022). Sumado a este concepto, Fontalvo et al. (2018) la definieron como una componente principal en la empresa ya que va más allá de los objetivos, bienes y servicios usados para llegar a ellos. Es decir, toma a la eficiencia como técnica usando el método racional de los recursos para alcanzar unos claros resultados, evitando costos mayores e incrementando la productividad.

Finalmente, los objetivos alcanzados según More, Zea y Molina (2017) se basaron en exponer los objetivos o metas claras de la organización y todo lo que hace la persona para cumplirlos. Asimismo, Batalla et al. (2017) indicaron que se trata de un elemento fundamental que toda organización espera, los cuales deben ser medibles para de esa manera evaluar su desempeño y crear estrategias que permitan redefinirlas si es necesario.

I. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según Concytec (2018) la investigación fue básica porque permitió enriquecer los conocimientos en base de inferencias a través de la hipótesis permitiendo generar nuevos conocimientos asignados a las teorías de la clasificación de las necesidades de Maslow y la teoría de las metas de Locke.

El diseño de investigación fue no experimental y de corte transversal porque la variable no fue manipulada dándose en un momento determinado. Por ello, la encuesta fue enviada al correo electrónico de los participantes mediante un link de Google Formulario.

Asimismo, fue correlacional causal porque buscaba determinar la causa o efecto que genera la variable independiente motivación en la variable dependiente evaluación de desempeño.

3.2 Variables y operacionalización

En cuanto a la motivación laboral Peña y Villón (2018) mencionó que es el efecto de la relación entre la persona y el estímulo generado por la empresa afin de crear componentes que permitan incentivar al colaborador para el cumplimiento de los indicadores.

Cadena (2019) indica que en la evaluación de desempeño es una evaluación obtenida del colaborador y se usa para mejorar el cumplimiento de los objetivos. Se consideran empleados de todos los rangos y clientes. Los evaluadores llenan encuestas en línea a quienes se les asignó evaluar, luego la reportería de cada miembro es enviada al asesor evaluado. De esta manera, el mismo trabajador crea un plan de acción para su mejoría.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población está compuesta por 170 colaboradores de la entidad financiera, entre varones y mujeres, que mantienen un promedio de 18 a 35 años y trabajan en distintos turnos en la empresa.

Quezada (2014) indicó que la población es un conjunto cuantioso conformado con continuidad, pero no siempre por personas. En la materia de estadística, el propósito es llegar a los datos acerca de una o más poblaciones a través de la separación de pequeños conjuntos.

La muestra fue de 70 trabajadores de la organización, quienes fueron escogidos por criterio de inclusión teniendo en cuenta su disponibilidad para ser encuestados.

Quezada (2014) manifestó que es un grupo reducido de una población calculado por el evaluador para llegar a puntos clave para realizar evaluaciones sobre la población.

El muestreo de la presente investigación fue no probabilístico por conveniencia.

3.4 Validez y confiabilidad

Según la información obtenida de los encuestados, fue procesada mediante el programa SPSS versión 26, considerando el valor de Alfa de Cronbach (Anexo 06) del instrumento de la investigación presentada, generando como resultado una confiabilidad de 0.910 en la variable motivación y 0.938 en la variable evaluación de desempeño demostrando de esta manera que es aplicable en la investigación.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se realizó una encuesta inicialmente orientada a una población de 17 colaboradores con las mismas características que la de la investigación con el fin de obtener respuestas similares. Posteriormente, la encuesta fue aplicada a la muestra de la entidad financiera ubicada en Jesús María.

La herramienta que se usó fue un cuestionario con interrogantes de acuerdo con la escala de Likert en base a las dimensiones de ambas variables en estudio.

Gómez (2016) mencionó que las encuestas usualmente son para saber los comentarios, medir las opiniones, los gustos y los hábitos de las personas.

Hernández, et al (2014) en su estudio comentaron que el instrumento más utilizado es el cuestionario conformado por un grupo de interrogantes otorgado a cada participante con relación a una o más variables.

Tabla 1. *Lista de expertos que validaron el instrumento*

N°	Nombre de Experto	Condición	Resultado
1	Dra. Ancaya Martínez, María del Carmen	Temática y Metodólogo	Aplicable
2	Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana	Temático y Metodólogo	Aplicable
3	Dra. Gonzales Sánchez, Aracelli del Carmen	Temática y Metodólogo	Aplicable
4	Dr. Zarate Ruiz, Gustavo	Temática y Metodólogo	Aplicable

3.6 Procedimiento

Para el procedimiento se usaron resultados estadísticos de SPSS mostrando tablas, gráficas de frecuencias y estadística inferencial para contrastar la hipótesis. En primer lugar, se realizó una encuesta por Google formularios compuesta por 15 preguntas de la variable motivación y 15 de la variable evaluación de desempeño respectivamente. Luego, se solicitó a la Universidad César Vallejo la carta de presentación, la cual fue entregada a la jefa de la entidad financiera solicitando la autorización para obtener información de la institución y así poder desarrollar el trabajo de investigación. Finalmente, con dicho permiso aprobado, se envió de la encuesta al correo electrónico de 70 colaboradores de la entidad financiera permitiéndose de esta manera recolectar los datos para analizar los resultados, realizar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.7 Método de análisis de datos

Luego de la etapa de recopilación de datos con el formulario de Google enviado mediante un link a los colaboradores, se realizó la estadística descriptiva, porque se representó mediante tablas y gráficos con sus correspondientes interpretaciones y estadística inferencial con la prueba de hipótesis. Asimismo, la información se obtuvo a través de SPSS 26.

3.8 Aspectos éticos

Se tomó en cuenta para la investigación, el consentimiento informado de los colaboradores ya que registraron sus derechos y responsabilidades al ser informantes del presente trabajo y la confidencialidad de estos porque la investigación fue realizada con veracidad y respeto de los encuestados.

Asimismo, se respetó el anonimato de cada participante en todo momento del proceso protegiendo la información obtenida. Ante ello, Pérez (2020) comentó que la confiabilidad es mantener la debida discreción ante la información obtenida de los encuestados.

El consentimiento informado según Montes et al. (2017) mencionaron que se genera con el fin de que el encuestado reciba suficiente información dando así su aprobación para su participación en una investigación. Por ello, los colaboradores estuvieron conformes con ser informantes en el trabajo presentado.

La presente investigación se evaluó mediante el programa Turnitin, demostrando que no hubo copia y que toda la información está referenciada, se contó también con un informe emitido por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

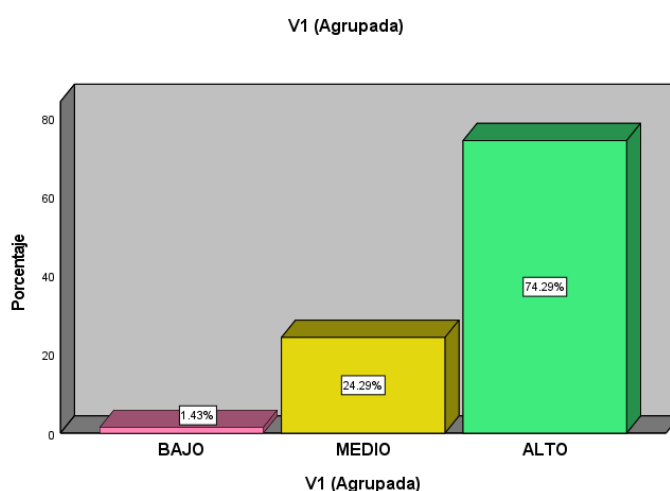
II. RESULTADOS

Se tomaron en consideración dos diferentes tipos de análisis, el descriptivo e inferencial. Para el primero, se tomaron en cuenta las variables y dimensiones obteniendo los datos necesarios para la investigación en base a los gráficos y para el análisis inferencial se tomará en cuenta el cruce de las variables motivación y evaluación de desempeño estableciendo el nivel de correlación. Asimismo, se usará el Rho de Spearman obteniendo de esta manera una información verídica para la investigación.

4.1 Resultados descriptivos

Figura 1.

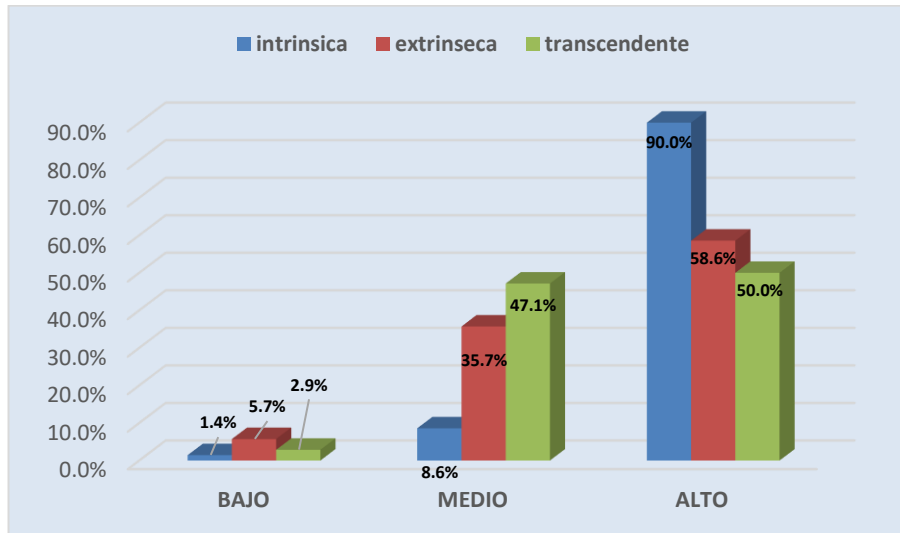
Niveles de percepción de la variable motivación laboral



En el gráfico 1 se observa que el 74.29% de los participantes encuestados manifiestan que tienen una alta motivación, un 24.29% tiene una regular motivación y el 1.43% de los encuestados tiene una baja motivación.

Figura 2.

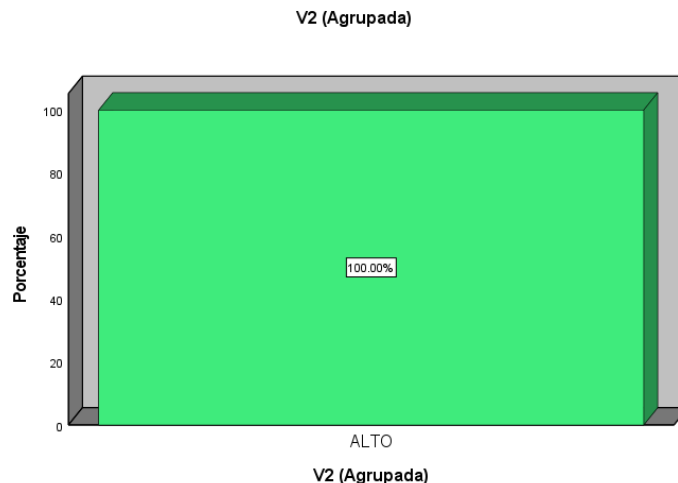
Niveles de motivación laboral por dimensiones



El 1.4% de los encuestados percibe un nivel bajo, el 8.6% un nivel medio y el 90% un nivel alto de motivación extrínseca, siendo el nivel alto el predominante en esta dimensión; mientras que el 2.9% percibe un nivel bajo, el 47.1% un nivel medio y el 50% un nivel alto en la dimensión trascendente, siendo este último, en nivel predominante en la motivación trascendente; por último, el 1.4% de los encuestados percibe un nivel bajo, el 8.6% un nivel medio y el 90% un nivel alto; siendo el nivel alto el predominante en la dimensión intrínseca.

Figura 3.

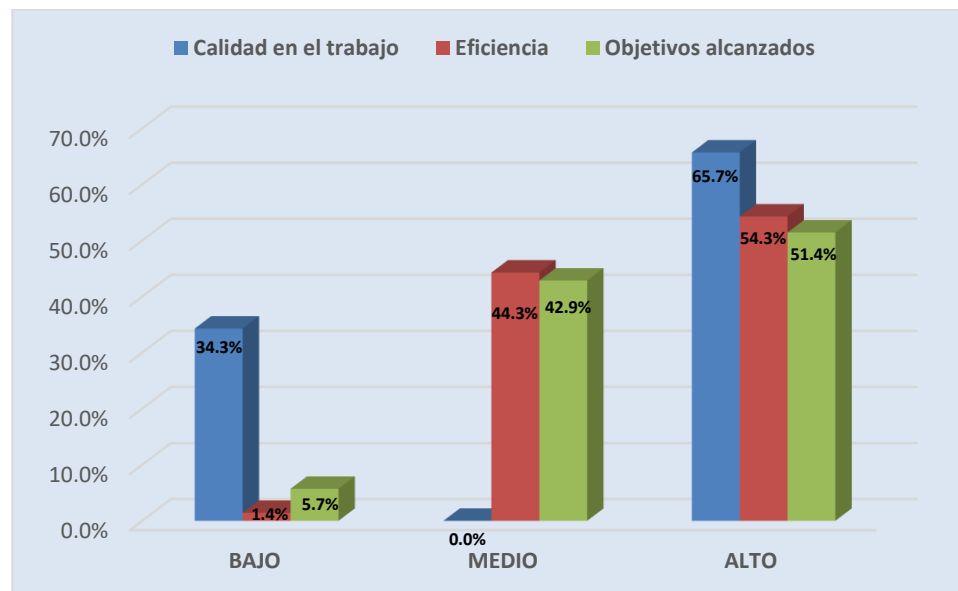
Niveles de la variable evaluación de desempeño



En el gráfico 3 se observa que el 100% de los participantes encuestados consideran importante a la evaluación de desempeño.

Figura 4.

Niveles de la evaluación de desempeño por dimensiones



El 5.7% de los encuestados perciben un nivel bajo mientras que el 65.7% un nivel alto en la dimensión calidad laboral, siendo este último el predominante; el 1.4% perciben un nivel bajo mientras que el 44.3% un nivel medio y el 54.3% un nivel alto en la dimensión eficiencia, siendo este el predominante y por último el 34.4% un nivel alto mientras que el 65.7% un nivel alto en la dimensión objetivos alcanzados, siendo este el más destacado.

4.2. Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Si $N > 50$ entonces se usa Kolmogorov – Smirnov

H0: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos)

H1: Los datos no tienen distribución normal. (datos no paramétricos)

Regla de decisión

Si el valor de Sig < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H0).

Si el valor de Sig > 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula (H0).

Se ha realizado la operación a través del programa estadístico SPSS 26, con una muestra de 70 encuestados el cual presentó el siguiente resultado como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad_en_el_trabajo	.420	70	.000
Eficiencia	.356	70	.000
Objetivos_alcanzados	.329	70	.000
Motivación	.107	70	.044
Evaluación_de_desempeño	.147	70	.001

A continuación, la Tabla 3 muestra la prueba de variabilidad de la hipótesis general y específicas:

Tabla 3

Prueba de variabilidad de la hipótesis general y específicas

Hipótesis	Variables	Logaritmo de verosimilitud	Chi-cuadrado	Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado de Nagelkerke	% de influencia x 100%
Hipótesis general	Motivación* Evaluación de desempeño	166.566	125.035	0.000	0.836	83.6%
Hipótesis específica-1	Motivación* Calidad en el Trabajo	8.606	26.086	0.000	0.436	43.6%
Hipótesis específica-2	Motivación* Eficiencia	10.083	11.610	0.003	0.214	21.4%
Hipótesis específica-3	Motivación* Objetivos Alcanzados	11.460	14.030	0.001	0.255	25.5%

Se observa la significancia bilateral de cada variable y dimensión en estudio, valor brindado al saber el chi-cuadrado de cada elemento, permitiendo así al ser el p-valor $<0,05$ mencionar que existe una dependencia entre la variable independiente con la dependiente y dimensiones en investigación.

Luego de analizar la hipótesis-general queda aprobado que la variable motivación presenta alta variabilidad sobre la evaluación de desempeño del 83,6% según el índice del pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,836 y al p valor de 0,000. Asimismo, en la hipótesis-específica-1 se ha comprobado que la motivación presenta una alta variabilidad sobre la dimensión calidad en el trabajo del 43,6% de acuerdo con el índice del pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,436 y al p valor de 0,000; En la hipótesis-específica-2 se ha demostrado que la motivación tiene una baja variabilidad sobre la dimensión eficiencia de 21,4% de acuerdo con el índice del pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,214 y al p valor de 0,000. Finalmente, en la hipótesis-específica-3 se ha comprobado que la motivación presenta una mediana variabilidad sobre la dimensión objetivos alcanzados de 25,5% de acuerdo con el índice del pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,255 y al p valor de 0,000.

Hipótesis general

Ho: La motivación no influye en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.

Hi: La motivación influye en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.

III. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar lo siguiente:

Respecto a la descripción de los resultados en la investigación de la variable motivación, dio un nivel alto debido a que los colaboradores se sienten con el impulso para el logro de sus objetivos. Sin embargo, esto debe ser apoyado por los altos mandos de la organización generando que los colaboradores tengan un mayor involucramiento en el cumplimiento de sus metas ya que varía cada cierto tiempo dependiente lo que se desea alcanzar. Resultados avalados por Napolitano (2018), quien agregó que la motivación es un conjunto de elementos dinámicos que promueven la conducta de una persona hacia un objetivo planteado. Por lo tanto, cada acto que se realiza sin motivo tiene alto valor de desbalance. Así también, Aguilar et al (2021), quienes indicaron que la motivación para cada colaborador cambia constantemente por lo que las empresas deben percibirlo como una inversión a futuro para obtener mayores ingresos por lo que debe existir un excelente clima laboral con cambios que permitan evolucionar el desarrollo de las personas favoreciendo a la organización y el propósito de cada uno de ellos.

En base a las variables de estudio, las dimensiones motivación intrínseca, extrínseca y trascendental presentaron un nivel alto porque los colaboradores consideran que se encuentran motivados, destacando ello en base a reconocimientos y recompensas que aún sienten ya pesar de la coyuntura disminuyó bastante por el peligro al contagio. Esto quiere decir, que los trabajadores empatizan el esfuerzo que hace la organización por seguir adelante a pesar de las dificultades. Ante ello, Santander (2022) afirmó que la motivación intrínseca es aquella que crece desde lo profundo del ser humano y es autónomo a cualquier clase de estímulo del exterior. Mientras que la motivación extrínseca es la agrupación de actos que se debe realizar para lograr un reconocimiento a nivel externo. Cruz (2022) agregó que la motivación extrínseca busca una recompensa distinta a la que se lleva por trabajar. Es decir, desea conseguir que otra persona lo felicite por el mérito que está haciendo, reconociéndolo por esa labor extra.

Así también, Torre (2016) afirmó que la motivación trascendental busca que una persona realice tareas por voluntad propia brindando un alto valor a la compañía. Por ello, lo que se busca es que dicha motivación se dé entre todos los miembros de trabajo, manteniendo de esa manera un estímulo conjunto.

En cuanto a la variable evaluación de desempeño, existe un nivel alto porque el personal tiene conocimiento de su fortalezas y oportunidades en dichas revisiones, los cuales son realizados mensualmente. Sin embargo, es necesario reforzar regularmente los indicadores medidos para que continúen siendo ejecutados bajo los lineamientos de la entidad financiera anticipándose los cambios futuros. Al respecto, Rivero (2019) indicó que la evaluación de desempeño es un instrumento para dar a conocer la labor de los colaboradores y lo que se espera que logren, en base a ello reconocerlos, ver sus oportunidades de mejora, anticiparse al futuro revisando las fortalezas y debilidades de los colaboradores con el fin de que puedan realizar sus actividades de forma adecuada y mejorar las relaciones con los demás miembros de la organización. Así también, Alles (2019) agregó que la evaluación de desempeño puede establecerse como partidario para direccionar un grupo de trabajadores. Entre sus primordiales objetivos se prioriza el crecimiento laboral de las personas y por ello la mejora de sus propios resultados y de la compañía general. También favorece al tener una relación más allegada del jefe con sus empleados, se comprenden mejor sus funciones, generando una oportuna plática referente a los que se compromete cada uno, facilitando encontrar la mejor manera de llegar a las metas.

En base a las variables de estudio, las dimensiones calidad en el trabajo, eficiencia y objetivos alcanzados presentaron un nivel alto porque los colaboradores consideran que estos componentes de la evaluación de desempeño se cumplen en la entidad bancaria. Sin embargo, es importante evaluar constantemente los objetivos para que las funciones vayan dirigidas al logro de éstos. Ante ello, Salas et al. (2021) agregaron que la calidad en el trabajo es una herramienta para alcanzar la competitividad gracias a las condiciones que generan el bienestar, los cuales son la continuidad laboral, el sueldo, la seguridad social, etc.

Cruz (2018) mencionó que es la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y que incluye los materiales y resultados en la organización. También afirmó que es el grado de complacencia o insatisfacción respecto al lugar de trabajo de los colaboradores, el cual cuando es positivo, es favorable para la organización, pero si es negativo impacta en el funcionamiento de esta.

En el caso de la eficiencia, es la relación que existe con los recursos que se usan y el cumplimiento del objetivo optimizando los materiales (Gómez, 2022). Sumado a este concepto, Fontalvo et al. (2018) la definieron como una componente principal en la empresa ya que va más allá de los objetivos, bienes y servicios usados para llegar a ellos. Es decir, toma a la eficiencia como técnica usando el método racional de los recursos para alcanzar unos claros resultados, evitando costos mayores e incrementando la productividad. Finalmente, los objetivos alcanzados según Batalla et al. (2017) indicaron que se trata de un elemento fundamental que toda organización espera, los cuales deben ser medibles para de esa manera evaluar su desempeño y crear estrategias que permitan redefinirlas si es necesario.

En cuanto a las hipótesis, en primer lugar, se confirma que la motivación influye en la evaluación de desempeño, resultado que es validado por $p = 0,000 < \alpha 0.05$. Según Peña y Villón (2018) en su artículo de investigación, cuyo propósito fue analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral. Se concluyó que la que la conducta de un colaborador en una empresa se rige en cuanto a los reconocimientos que existan con el fin de que puedan satisfacer sus necesidades de acuerdo con el clima y satisfacción laboral. Ante ello, el autor recomendó reconocer periódicamente a los colaboradores ofreciéndoles mejores soluciones de motivación para promover el impulso que les permita el sobrecumplimiento de sus objetivos.

Se coincide con la conclusión de Peña y Villón que actualizar los talleres motivacionales en cierto periodo de tiempo favorecería a la organización ya que revisando el cumplimiento de las metas se podrán ejecutar mejoras en la motivación laboral y así obtener mejoras en los resultados de la evaluación de desempeño.

Mejoras obtenidas por la teoría de las metas de Huilcapi y Castro (2017) quien cita a Locke (1968) quienes indicaron que los mismos colaboradores fijan sus metas para poder llegar a ellas, automotivándose de acuerdo a cómo se sientan dentro de la compañía.

En segundo lugar, se valida que la motivación influye en la calidad en el trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022, lo cual es reforzado por $p = 0,000 < \alpha 0.05$. Según Chuctaya (2020), en el artículo de investigación cuyo objetivo fue proponer la ejecución de la evaluación de 360 grados para el área de Gestión Humana de una empresa. Por ello, se concluyó que toda organización requiere de una revisión general cada cierto tiempo, en el cual se puedan realizar mejoras y plantear soluciones a los inconvenientes presentados. Se coincide con la conclusión de Chuctaya la creación de diferentes instrumentos para conocer la labor de los colaboradores de tal manera que se implementen distintos talleres supervisados para acrecentar sus competencias.

La teoría de la clasificación de las necesidades de Abraham Maslow (Citado por Pérez, 2018) reforzó el logro de la autorrealización para los colaboradores, quienes para alcanzar sus objetivos se vuelven más competitivos luchando día a día por sus metas.

En tercer lugar, la motivación influye en la eficiencia de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022, lo cual es reforzado por $p = 0,000 < \alpha 0.05$. Según Fuentes y Callata (2018) en el artículo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño empresarial. Por ello, se concluye que la alta motivación favorece a la empresa al general un buen desempeño buscando alcanzar la alta eficacia y eficiencia. Se coincide con Fuentes y Callata que los colaboradores con alta motivación mantienen también una alta eficiencia en la organización favoreciendo en cumplimiento de las metas en la empresa. La teoría de las metas de Huilcapi y Castro (2017) cita a Locke (1968) indicaron que los trabajadores que se trazan objetivos laboran con mayor energía que los que no los tienen logrando de esta manera cumplir adecuadamente sus funciones.

Finalmente, la motivación influye en los objetivos alcanzados de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022, lo cual es reforzado por $p = 0,000 < \alpha 0.05$. Según Peña y Villón (2018) en su trabajo cuyo objetivo fue analizar la influencia de la motivación en el talento y la determinación de elementos más resaltantes en el desempeño laboral se concluyó que la conducta de un colaborador en una empresa se rige en cuanto a los reconocimientos que existan a fin de que puedan satisfacer sus necesidades de acuerdo con el clima organizacional y satisfacción laboral. Se coincide con Peña y Villón que para que el colaborador logre los objetivos se sienta motivado intrínseca e intrínsecamente satisfaciendo sus necesidades guiado siempre del seguimiento constante de sus superiores, lo cual favorecerá cumplir con los objetivos propuestos.

La teoría de las metas de Huilcapi y Castro (2017) quien cita a Locke (1968) indicaron que cada objetivo organizacional va direccionada a las actividades planteadas en la empresa, esforzándose para el cumplimiento de las metas.

IV.CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe influencia de la motivación en la evaluación de desempeño del 83.6%, lo cual es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$. Por lo que el personal trabaja enfocado en el impulso que permite el cumplimiento de sus indicadores.

Segunda: La motivación presenta una alta variabilidad sobre la dimensión calidad en el trabajo del 43.6%, lo cual es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$. Por lo que, al tener colaboradores motivados no solamente realizarán sus funciones de acuerdo con las condiciones solicitadas sino buscando siempre la excelencia.

Tercera: La motivación presenta una baja variabilidad sobre la dimensión eficiencia del 21.4%, lo cual es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$. Por lo que los trabajadores motivados tendrán mayor enfoque en realizar su trabajo con mayor capacidad inobjetable.

Cuarta: La motivación presenta una mediana variabilidad sobre la dimensión objetivos alcanzados del 25.5%, lo cual es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$. Por lo que los colaboradores motivados tienen mayores objetivos alcanzados que los que no los tienen, eso depende mucho del apoyo constante y seguimiento de los líderes.

V. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la jefatura de calidad y experiencia del colaborador de la entidad financiera que refuerce mensualmente sus técnicas de motivación intrínseca, extrínseca y trascendente con los colaboradores, de modo que sea medido con encuestas de satisfacción y posteriormente revisadas en la evaluación de desempeño.

Segunda: Se recomienda a la jefatura de calidad y experiencia del colaborador, realizar actividades de integración mensualmente motivando la participación de todas las áreas de la empresa y manteniendo estas reuniones cada dos meses con el fin de mantener el compromiso de los mismos mejorando la calidad en el trabajo.

Tercera: Los supervisores, cada fin de mes, deberán evaluar el rendimiento de los colaboradores, dándoles responsabilidades, un rol en el equipo para la toma de decisiones de tal manera que mantengan el cumplimiento de sus funciones asignadas mejorando en el tiempo y con el menor consumo de recursos.

Cuarta: Se recomienda a la gerencia de Recursos Humanos invertir semestralmente el 10% del presupuesto asignado para crear un plan de desarrollo en Gestión del Talento Humano que ayuden a incentivar motivación laboral: talleres de meditación, competencias deportivas, masajes dentro del turno laboral, esto favorecerá para más allá de alcanzar los objetivos, sobre cumplirlos.

REFERENCIAS

- Albano, S. et al (2021). *Impacto de la pandemia por COVID-19 en la motivación y clima laboral en dos pymes rosarinas*. Universidad Nacional del Rosario. <http://hdl.handle.net/2133/23131>
- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360°*. Editorial Granica. <https://bit.ly/3cm7jRF>
- Aguilar, C. et al. (2021). Motivación: Buen desempeño Laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805-3823. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564
- Ariel, J., Vélez, F., y López, H. (2018). La Motivación Docente Y Su Repercusión en La Calidad Educativa: Estudio De Caso. *Revista de Pedagogía*, 39(105), 151–172. <https://bit.ly/3HYgT7I>
- Batalla, P., Caldevilla, D. y Peña, B. (2017). Tres casos de empresas internacionales con éxito. *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación*, ISSN 1390-1079, ISSN-e 1390-924X, N°. 134, 2017 (Ejemplar dedicado a: Publicidad y Buen Vivir), págs. 315-330
- Benavides, A., Bohórquez, E., Caiche W. y Pérez M. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. <https://bit.ly/3zYXxN0>
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A de la provincia de Pichincha*. (tesis de licenciatura). <https://bit.ly/3zYXEbo>
- Calderón, P. (2019). Líderes que inspiran. *Latin Trade (Spanish)*, 29(3), 22–24. <https://bit.ly/3ftJiGm>
- Cruz, J., et al (2022). Análisis de la motivación extrínseca y la retroalimentación afectiva en la interacción profesor-alumno. *Revista Digital Internacional De Psicología Y Ciencia Social*, 8(01), e08012022376. <https://doi.org/10.22402/j.rdipycs.unam.e.8.01.2022.376>
- Cruz J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>

- Castro, L., Zela, L. y Zuta, N. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Investigación Valdizana*, 12(3), 157-164. ISSN: 1994-1420. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062189005>
- Chuctaya, S. (2020). *La evaluación de 360 grados y la gestión del talento humano de la Policía Nacional del Perú - 2018*. (Tesis de doctorado). <https://bit.ly/3tv48gY>
- Concytec(2018). *Tipos de investigación*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Euroforum (2020). *Competencias transversales: qué son y por qué las necesitas*. <https://bit.ly/3quUCbO>
- Fontalvo, T., De La Hoz, Efraín. y Morelos, José. (2018). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Fuentes, J. y Callata, Z. (2018). Motivación laboral y desempeño docente en la facultad de educación de la Una - Puno. *Revista De Investigaciones De La Escuela De Posgrado De La UNA PUNO*, 7(2), 592-597. <https://doi.org/10.26788/riepg.v7i2.312>
- García, R. et al. (2021). *Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones*. Editorial Parninfo. <https://bit.ly/3zcZpml>
- Geraldo, L., Soria, J., Rosello, M. y Buendia, K. (2021). Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución Educativa Emblemática Isabel la Católica, Lima - Perú. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 11(1), 157-179. <https://doi.org/10.17162/au.v11i1.561>
- Gómez, J., et al. (2022). *Psicología organizacional y del trabajo: miradas actuales*. Editorial Uninorte. <https://bit.ly/3II9r29>
- Gonzáles, M., Michalik, V., Simionato, C. y Vacas, B. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en las Pymes del Gran Mendoza*. <https://bit.ly/3quyrSR>
- Gratacós, G. y López, M. (2013). *Elegir enseñar: propuesta del modelo antropológico de la motivación de Pérez López aplicada al ámbito de la educación*. ESE. Estudios sobre educación, 24, 125-147

- Guartán et al. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. Editorial Digital Publisher. <https://bit.ly/3RGirZH>
- Huilcapi, M., Castro, G. y Jácome, G. (2017). *Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial*. <https://bit.ly/3nujTkf>
- Llanga, E. et al. (2019). "La motivación como factor en el aprendizaje", *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (junio 2019)*. <https://bit.ly/3Oe8aRv>
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. <https://bit.ly/3qwsgxW>
- Melgarejo, J. (24 de julio de 2021). Mantener al equipo motivado mejora la productividad. *Agencia Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-mantener-al-equipo-motivado-mejora-productividad-854746.aspx>
- Miguel M., Leyva, C., y Pérez, R. (2016). *La evaluación del desempeño, los procesos y la organización*. <https://bit.ly/3foU40D>
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Editorial Babelcube. <https://bit.ly/3Pw1pfv>
- Ovalle, R. [Ascendo] (2019). Indicadores clave para medir el desempeño laboral [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=DENF9mjzBlk>
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. Doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.37.9.177-192>.
- Quispe, C. y Torres, V. (2021). Aprendizaje autorregulado y motivación intrínseca en estudiantes de la UNMSM. *PsiqueMag*, 11(1), 18–27. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v11i1.244>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. Recuperado en 15 de julio de 2022, de <https://bit.ly/3yKozrh>
- Salas, M. et al. (2021). Concepciones sobre Calidad de Vida Laboral en las organizaciones. *Informes Psicológicos*, 21(2), pp. 209-227. <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v21n2a13>
- Santander (2021). *Motivación intrínseca y extrínseca: qué son y por qué las necesitas*. <https://bit.ly/3fsPheA>

- Sunyoto, Y., Lely, N., y Agus, A. (2019). The influence of experience, motivation and professional commitment on employee performance and jobsatisfaction at the audit firm in Indonesia. *Revista Espacios*, 40(27), 266– 278.
- Torre, S. (junio de 2016). *La motivación trascendental*. [Publicar]. LinkedIn <https://bit.ly/3IHYUUt>
- Torres, M., Torres, M., Seijas, M., Rengifo, M. y Martell, M. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 593-600. [HTTPS://DOI.ORG/10.37811/CL_RCM.V5I1.260](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.260)
- Verdesoto, M. (2021). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del consejo de la judicatura del cantón esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019 (Tesis de maestría). <https://bit.ly/3qsehs>

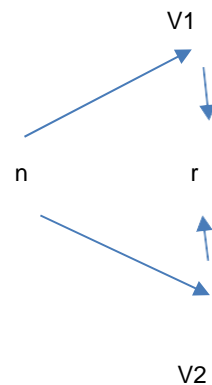
ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general						
¿Cuál es la influencia de la motivación en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022?	Determinar la influencia de la motivación en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.	La motivación influye en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.	Motivación Intrínseca	Desarrollo profesional	1	Likert Ordinal Total Acuerdo: 5 Acuerdo: 4 Indiferente:3 Desacuerdo:2 Total Desacuerdo:1	Bajo Regular Bueno	
				Satisfacción personal	2,3			
				Autorrealización	4,5			
Motivación Extrínseca	Salario	6,7						
	Políticas y dirección	8,9,10						
				Oportunidades de crecimiento	11			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas						
¿Cuál es la influencia de la motivación en la calidad en el trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022?	Determinar la influencia de la motivación en la calidad en el trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.	La motivación influye en la calidad en el trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.	Motivación trascendental	Servicio social	12	Likert Ordinal Total Acuerdo: 5 Acuerdo: 4 Indiferente:3 Desacuerdo:2 Total Desacuerdo:1	Bajo Regular Bueno	
				Empatía	13,14			
				Satisfacción al ayudar	15			
VARIABLE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO								
¿Cuál es la influencia de la motivación en la eficiencia de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022?	Determinar la influencia de la motivación en la eficiencia de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.	La motivación influye en la eficiencia de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.	Calidad en el trabajo	Eficacia	16			
				Servicio al cliente	17			
				Clima laboral	18 ,19			
Eficiencia	Actitud	20,21						
	Capacidad del colaborador	22,23,24,25						
	Productividad	26						
¿Cuál es la influencia de la motivación en los objetivos trazados de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022?	Determinar la influencia de la motivación en los objetivos trazados de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.	La motivación influye en los objetivos trazados de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.	Los objetivos alcanzados	Resultados deseados	27			
				Ejecución de actividades	28			
				Éxito del proyecto.	29,30			

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: No experimental</p>	<p>Población: 170 colaboradores</p> <p>Muestra: 70 colaboradores</p> <p>Muestreo: no probabilístico</p>	<p>Técnica. Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario con escala LIKERT</p>	<p>Descriptiva</p> <p>A través de tablas de frecuencia usando el programa SPSS versión 23</p>

Diseño de Investigación:



Donde.

- V 1. Motivación Laboral**
- r. Coeficiente de correlación**
- V 2. Evaluación de desempeño**

Inferencial

Se realizará la contratación de hipótesis Chi cuadrada.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 02. Matriz operacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de medición
Motivación laboral	“La motivación en los trabajadores es una actitud interna que opera, dirige nuestras ideas, está ligada a los componentes que permiten guiar el comportamiento hacia una meta. Están divididos en motivos intrínsecos, extrínsecos y trascendentes” (Gratacós y López, 2013, pág. 140).	La motivación laboral el impulso que permite incentivar el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores.	Motivación intrínseca	Desarrollo profesional	1	(1) TOTAL DESACUERDO (2) DESACUERDO (3) INDIFERENTE (4) ACUERDO (5) TOTAL ACUERDO	Ordinal
				Satisfacción personal	2,3		
				Autorrealización	4,5		
			Motivación extrínseca	Salario y beneficios	6,7		
				Políticas y dirección	8,9,10 11		
				Oportunidades de crecimiento	12		
			Motivación Trascendente	Servicio	13,14		
				Empatía	15		
				Satisfacción al ayudar	16		
Evaluación de desempeño	Es una evaluación obtenida del colaborador y se usa para mejorar el cumplimiento de los objetivos. Los indicadores clave son la calidad en el trabajo, la eficiencia y los objetivos alcanzados (Ovalle, 2019).	La evaluación de desempeño es la medición de los resultados obtenidos para el cumplimiento de los objetivos según un periodo realizado.	La calidad en el trabajo	Eficacia	16	(1) TOTAL DESACUERDO (2) DESACUERDO (3) INDIFERENTE (4) ACUERDO (5) TOTAL ACUERDO	Ordinal
				Servicio al cliente	17		
				Clima laboral	18,19		
			La eficiencia	Actitud	20,21		
				Capacidad del colaborador	22,23,24,25		
				Productividad	26		
			Los objetivos alcanzados	Resultados deseados	27		
				Ejecución de actividades	28		
				Éxito del proyecto.	29,30		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 03. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA MOTIVACIÓN EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Consentimiento informado: El siguiente cuestionario elaborado por la investigadora Alexandra Maguiña Crispin, busca determinar la influencia de la motivación en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022. Siendo su respuesta de especial utilidad en la participación de esta encuesta por lo cual usted brinda su consentimiento para participar en esta investigación. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo con el enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas.

AFIRMACIONES	Totalmente de Acuerdo (TDA)	De Acuerdo (DA)	Indiferente (I)	En Desacuerdo (ED)	Totalmente en Desacuerdo (TED)
PUNTAJE	5	4	3	2	1

		1	2	3	4	5
1	La organización me brinda oportunidades para crecer profesionalmente.					
2	Me siento motivado para cumplir mis labores en la empresa.					
3	Siento que reconocen públicamente por mis talentos.					
4	Siento que estoy logrando mis expectativas laborales en la empresa.					
5	La organización me permite cumplir mis objetivos profesionales.					
6	Mi remuneración corresponde al trabajo que vengo realizando en la empresa.					
7	Me esfuerzo en mi trabajo solo porque recibo un salario.					
8	Mi jefe reconoce mis logros.					
9	Siento que mi jefe me motiva a lograr mis objetivos.					
10	Me siento capaz de salir adelante a pesar de los obstáculos.					
11	La empresa fomenta líneas de carreras para mi crecimiento.					
12	La organización realiza acciones para ayudar a los que más lo necesitan.					
13	Puedo controlar mis emociones personales para realizar mi trabajo encomendado.					
14	Me pongo en lugar de mis compañeros para comprenderlos mejor.					
15	Es importante ayudar a otros colaboradores con sus funciones.					
16	La empresa me proporciona los recursos adecuados para el cumplimiento de mis objetivos.					
17	Satisfacer las necesidades de los clientes favorece a la calidad en el trabajo.					
18	Tengo una buena relación con los colaboradores de la organización.					
19	Me siento bien dentro de la organización.					
20	Me considero una persona adaptable a cualquier situación que se presente en la organización con el propósito de lograr mis objetivos en la empresa.					
21	Me siento con ánimos para realizar adecuadamente mis funciones en la organización.					
22	Soy apoyo de solución cuando mis compañeros presentan dificultades.					
23	Pido apoyo a mis compañeros cuando se me presentan inconvenientes en mi trabajo.					
24	Mi puesto contribuye al éxito de la organización.					
25	Las funciones que realizo en la empresa son de acuerdo con mis capacidades.					
26	Optimizó los recursos de trabajo para cumplir con los objetivos organizacionales.					
27	Soy constante con las metas que me asigna la empresa.					
28	La empresa promueve el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas propuestas.					
29	Hago buen uso de los materiales de trabajo para cumplir con los objetivos.					
30	Siento que la labor que realizo ayuda al cumplimiento de la gestión de desempeño en la empresa.					

Anexo 04. Certificado de validez de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca							
1	La organización me brinda oportunidades para crecer profesionalmente.	X		X		X		
2	Me siento motivado para cumplir mis labores en la empresa.	X		X		X		
3	Siento que me reconocen públicamente por mis talentos.	X		X		X		
4	Siento que estoy logrando mis expectativas laborales en la empresa.	X		X		X		
5	La organización me permite cumplir mis objetivos profesionales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Motivación extrínseca							
6	Mi remuneración corresponde al trabajo que vengo realizando en la empresa.	X		X		X		
7	Me esfuerzo en mi trabajo solo porque recibo un salario.	X		X		X		
8	Mi jefe reconoce mis logros.	X		X		X		
9	Siento que mi jefe me motiva a lograr mis objetivos.	X		X		X		
10	Me siento capaz de salir adelante a pesar de los obstáculos.	X		X		X		
11	La empresa fomenta líneas de carreras para mi crecimiento.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Motivación trascendente							
12	La organización realiza acciones para ayudar a los que más lo necesitan.	X		X		X		
13	Puedo controlar mis emociones personales para realizar mi trabajo encomendado.	X		X		X		
14	Me pongo en lugar de mis compañeros para comprenderlos mejor.	X		X		X		
15	Es importante ayudar a otros colaboradores con sus funciones.	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

24 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad – Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-057>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: La Calidad en el trabajo							
1	La empresa me proporciona los recursos adecuados para el cumplimiento de mis objetivos.	X		X		X		
2	Satisfacer las necesidades de los clientes favorece a la calidad en el trabajo.	X		X		X		
3	Tengo una buena relación con los colaboradores de la organización.	X		X		X		
4	Me siento bien dentro de la organización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: La eficiencia							
5	Me considero una persona adaptable a cualquier situación que se presente en la organización con el propósito de lograr mis objetivos en la empresa.	X		X		X		
6	Me siento con ánimos para realizar adecuadamente mis funciones en la organización.	X		X		X		
7	Soy apoyo de solución cuando mis compañeros presentan dificultades.	X		X		X		
8	Pido apoyo a mis compañeros cuando se me presentan inconvenientes en mi trabajo.	X		X		X		
9	Mi puesto contribuye al éxito de la organización.	X		X		X		
10	Las funciones que realizo en la empresa son de acuerdo con mis capacidades.	X		X		X		
11	Optimizo los recursos de trabajo para cumplir con los objetivos organizacionales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Los objetivos alcanzados							
12	Soy constante con las metas que me asigna la empresa.	X		X		X		
13	La empresa promueve el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas propuestas.	X		X		X		
14	Hago buen uso de los materiales de trabajo para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
15	Siento que la labor que realizo ayuda al cumplimiento de la gestión de desempeño en la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

24 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad – Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565->

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización me brinda oportunidades para crecer profesionalmente.	X		X		X		
2	Me siento motivado para cumplir mis labores en la empresa.	X		X		X		
3	Siento que me reconocen públicamente por mis talentos.	X		X		X		
4	Siento que estoy logrando mis expectativas laborales en la empresa.	X		X		X		
5	La organización me permite cumplir mis objetivos profesionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Motivación extrínseca		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi remuneración corresponde al trabajo que vengo realizando en la empresa.	X		X		X		
7	Me esfuerzo en mi trabajo solo porque recibo un salario.	X		X		X		
8	Mi jefe reconoce mis logros.	X		X		X		
9	Siento que mi jefe me motiva a lograr mis objetivos.	X		X		X		
10	Me siento capaz de salir adelante a pesar de los obstáculos.	X		X		X		
11	La empresa fomenta líneas de carreras para mi crecimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Motivación trascendente		Si	No	Si	No	Si	No	
12	La organización realiza acciones para ayudar a los que más lo necesitan.	X		X		X		
13	Puedo controlar mis emociones personales para realizar mi trabajo encomendado.	X		X		X		
14	Me pongo en lugar de mis compañeros para comprenderlos mejor.	X		X		X		
15	Es importante ayudar a otros colaboradores con sus funciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Gonzales Huaytahuilca Roxana Beatriz

DNI: 06971884

Especialidad del validador: Dra. en Gestión y Desarrollo. Mg. en Gestión y Desarrollo. Mg. en Gestión Económica Empresarial.

01 de julio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad – Economista

Colegiatura: 09234

ORCID:<https://orcid.org/0000-0001-7273-9275>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: La Calidad en el trabajo								
1	La empresa me proporciona los recursos adecuados para el cumplimiento de mis objetivos.	X		X		X		
2	Satisfacer las necesidades de los clientes favorece a la calidad en el trabajo.	X		X		X		
3	Tengo una buena relación con los colaboradores de la organización.	X		X		X		
4	Me siento bien dentro de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: La eficiencia								
5	Me considero una persona adaptable a cualquier situación que se presente en la organización con el propósito de lograr mis objetivos en la empresa.	X		X		X		
6	Me siento con ánimos para realizar adecuadamente mis funciones en la organización.	X		X		X		
7	Soy apoyo de solución cuando mis compañeros presentan dificultades.	X		X		X		
8	Pido apoyo a mis compañeros cuando se me presentan inconvenientes en mi trabajo.	X		X		X		
9	Mi puesto contribuye al éxito de la organización.	X		X		X		
10	Las funciones que realizo en la empresa son de acuerdo con mis capacidades.	X		X		X		
11	Optimizo los recursos de trabajo para cumplir con los objetivos organizacionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Los objetivos alcanzados								
12	Soy constante con las metas que me asigna la empresa.	X		X		X		
13	La empresa promueve el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas propuestas.	X		X		X		
14	Hago buen uso de los materiales de trabajo para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
15	Siento que la labor que realizo ayuda al cumplimiento de la gestión de desempeño en la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Gonzales Huaytahuilca Roxana Beatriz

DNI:

Especialidad del validador: Dra. en Gestión y Desarrollo. Mg. en Gestión y Desarrollo. Mg. en Gestión Económica Empresarial.

01 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad – Economista

Colegiatura: 09234

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7273-9275>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: La Calidad en el trabajo							
1	La empresa me proporciona los recursos adecuados para el cumplimiento de mis objetivos.	X		X		X		
2	Satisfacer las necesidades de los clientes favorece a la calidad en el trabajo.	X		X		X		
3	Tengo una buena relación con los colaboradores de la organización.	X		X		X		
4	Me siento bien dentro de la organización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: La eficiencia							
5	Me considero una persona adaptable a cualquier situación que se presente en la organización con el propósito de lograr mis objetivos en la empresa.	X		X		X		
6	Me siento con ánimos para realizar adecuadamente mis funciones en la organización.	X		X		X		
7	Soy apoyo de solución cuando mis compañeros presentan dificultades.	X		X		X		
8	Pido apoyo a mis compañeros cuando se me presentan inconvenientes en mi trabajo.	X		X		X		
9	Mi puesto contribuye al éxito de la organización.	X		X		X		
10	Las funciones que realizo en la empresa son de acuerdo con mis capacidades.	X		X		X		
11	Optimizo los recursos de trabajo para cumplir con los objetivos organizacionales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Los objetivos alcanzados							
12	Soy constante con las metas que me asigna la empresa.	X		X		X		
13	La empresa promueve el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas propuestas.	X		X		X		
14	Hago buen uso de los materiales de trabajo para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
15	Siento que la labor que realizo ayuda al cumplimiento de la gestión de desempeño en la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. María del Carmen Ancaya Martínez **DNI:** 10352960

Especialidad del validador: Mg. en Administración de la Educación. Dr. en Administración
01 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Dr. en Administración

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4202-1321>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca								
1	La organización me brinda oportunidades para crecer profesionalmente.	X		X		X		
2	Me siento motivado para cumplir mis labores en la empresa.	X		X		X		
3	Siento que me reconocen públicamente por mis talentos.	X		X		X		
4	Siento que estoy logrando mis expectativas laborales en la empresa.	X		X		X		
5	La organización me permite cumplir mis objetivos profesionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Motivación extrínseca								
6	Mi remuneración corresponde al trabajo que vengo realizando en la empresa.	X		X		X		
7	Me esfuerzo en mi trabajo solo porque recibo un salario.	X		X		X		
8	Mi jefe reconoce mis logros.	X		X		X		
9	Siento que mi jefe me motiva a lograr mis objetivos.	X		X		X		
10	Me siento capaz de salir adelante a pesar de los obstáculos.	X		X		X		
11	La empresa fomenta líneas de carreras para mi crecimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Motivación trascendente								
12	La organización realiza acciones para ayudar a los que más lo necesitan.	X		X		X		
13	Puedo controlar mis emociones personales para realizar mi trabajo encomendado.	X		X		X		
14	Me pongo en lugar de mis compañeros para comprenderlos mejor.	X		X		X		
15	Es importante ayudar a otros colaboradores con sus funciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Aracelli del Carmen Gonzales Sánchez

DNI: 06673412

Especialidad del validador: Dr. En Educación e investigadora.
01 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Dr. En Educación e investigadora.

Renacyt: P0153734

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-00528-9177>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: La Calidad en el trabajo								
1	La empresa me proporciona los recursos adecuados para el cumplimiento de mis objetivos.	X		X		X		
2	Satisfacer las necesidades de los clientes favorece a la calidad en el trabajo.	X		X		X		
3	Tengo una buena relación con los colaboradores de la organización.	X		X		X		
4	Me siento bien dentro de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: La eficiencia								
5	Me considero una persona adaptable a cualquier situación que se presente en la organización con el propósito de lograr mis objetivos en la empresa.	X		X		X		
6	Me siento con ánimos para realizar adecuadamente mis funciones en la organización.	X		X		X		
7	Soy apoyo de solución cuando mis compañeros presentan dificultades.	X		X		X		
8	Pido apoyo a mis compañeros cuando se me presentan inconvenientes en mi trabajo.	X		X		X		
9	Mi puesto contribuye al éxito de la organización.	X		X		X		
10	Las funciones que realizo en la empresa son de acuerdo con mis capacidades.	X		X		X		
11	Optimizo los recursos de trabajo para cumplir con los objetivos organizacionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Los objetivos alcanzados								
12	Soy constante con las metas que me asigna la empresa.	X		X		X		
13	La empresa promueve el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas propuestas.	X		X		X		
14	Hago buen uso de los materiales de trabajo para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
15	Siento que la labor que realizo ayuda al cumplimiento de la gestión de desempeño en la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Aracelli del Carmen Gonzales Sánchez **DNI:** 06673412

Especialidad del validador: Dr. En Educación e investigadora.
01 de julio del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Dr. En Educación e investigadora.
Renacyt: P0153734
ORCID:<https://orcid.org/0000-0003-00528-9177>

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO															
	LA CALIDAD EN EL TRABAJO				LA EFICIENCIA							LOS OBJETIVOS TRAZADOS			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
14	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
20	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4
23	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4
24	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
29	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
34	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
35	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
37	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4
38	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
39	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
40	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
45	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
50	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
51	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
52	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5
53	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4
54	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5
55	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
56	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
58	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
59	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4

Anexo 06. Confiabilidad de las variables

Variable 1: Motivación laboral

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	70	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	70	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad V1

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,910	15

Variable 2: Evaluación de desempeño

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	70	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	70	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad V2

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,938	15

Anexo 07. Pantallazo de SPSS

Base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
7	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	1	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
14	5	5	4	5	4	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
21	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3
23	4	4	4	4	4	1	4	4	3	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4
24	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

spss.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Descriptivos
 - Pruebas de normalidad
 - MOTIVACIÓN
 - Título
 - Gráfico Q-Q normal
 - Gráfico Q-Q normal
 - Diagramas de normalidad
 - EVALUACIÓN_DE_DESEMPEÑO
 - Título
 - Gráfico Q-Q normal
 - Gráfico Q-Q normal
 - Diagramas de normalidad
- Correlaciones no paramétricas
 - Correlaciones no paramétricas
 - Correlaciones no paramétricas
 - Correlaciones no paramétricas
 - Correlaciones no paramétricas

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
MOTIVACIÓN	70	100.0%	0	0.0%	70	100.0%
EVALUACIÓN_DE_DESEMPEÑO	70	100.0%	0	0.0%	70	100.0%

Descriptivos

	Estadístico	Error estándar
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	62.9699
	Límite superior	66.2301
Media recortada al 5%		64.7460
Mediana		63.5000
Varianza		46.736
Desv. estándar		6.83639
Mínimo		50.00
Máximo		75.00
Rango		25.00
Rango intercuartil		12.00
Asimetría		.074
Curtosis		-.899
Media	66.8000	.75527
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	65.2933
	Límite superior	68.3067
Media recortada al 5%		66.9444

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Anexo 08. Autorización de aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 30 de junio de 2022
Carta P. 0624-2022-UCV-VA-EPG-F01/I

BACHILLER
MARIA DEL ROSARIO VALDEZ CALMET
JEFE DE EXPERIENCIA AL CLIENTE
SCOTIA CONTACTO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MAGUIÑA CRISPIN, ALEXANDRA JULIA; identificada con DNI N° 72776921 y con código de matrícula N° 6700270133; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:


Motivación en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador MAGUIÑA CRISPIN, ALEXANDRA JULIA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos


MARIA DEL ROSARIO VALDEZ CALMET
Jefa Banca Telefónica
CONTACT CENTER

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 09. Encuesta y consentimiento informado

Sección 1 de 4

La motivación en la evaluación de desempeño



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio busca determinar la influencia de la motivación en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022; siendo su respuesta de especial utilidad en la participación de esta investigación. Si tiene alguna duda comuníquese con alexandra.maguina@ucvvirtual.edu.pe

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA: *

- Sí
- No

1. La organización me brinda oportunidades para crecer profesionalmente. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. Me siento motivado para cumplir mis labores en la empresa.

- Totalmente de Acuerdo

Anexo 10. Tablas de resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles de la variable motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0
Medio	17	24.3%
Alto	52	74.3%
Total	70	100,0

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la motivación laboral

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Motivación Intrínseca	Bajo	0.98	1.4%
	Medio	6.02	8.6%
	Alto	63	90%
Motivación Extrínseca	Bajo	3.99	5.7%
	Medio	24.99	35.7%
	Alto	41.02	58.6%
Motivación Trascendente	Bajo	2.03	2.9%
	Medio	32.97	47.1%
	Alto	35	50%

Tabla 4

Niveles de la variable evaluación de desempeño

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	70	100 %

Tabla 5*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la evaluación de desempeño*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Calidad laboral	Bajo	24.01	34.3%
	Medio	0	0%
	Alto	45.99	65.7%
Eficiencia	Bajo	0.98	1.4%
	Medio	31.01	44.3%
	Alto	38.01	54.3%
Objetivos alcanzados	Bajo	3.99	5.7%
	Medio	30.03	42.9%
	Alto	35.98	51.4%



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Motivación en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una entidad financiera, Jesús María, 2022.", cuyo autor es MAGUIÑA CRISPIN ALEXANDRA JULIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134 ORCID 0000-0002-0565-0577	Firmado digitalmente por: GEZARATERU el 12-08- 2022 11:58:47

Código documento Trilce: TRI - 0401599