



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE ICA S.A., DISTRITO DE SAN  
VICENTE, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**ESPINOZA CAMPOS, KELMER ALEXANDER**

**ORCID:0000-0002-2613-4512**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

**ORCID:0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0165-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:30** horas del día **26 de Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE ICA S.A., DISTRITO DE SAN VICENTE, 2024**

**Presentada Por :**

(2511181093) **ESPINOZA CAMPOS KELMER ALEXANDER**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE ICA S.A., DISTRITO DE SAN VICENTE, 2024 Del (de la) estudiante ESPINOZA CAMPOS KELMER ALEXANDER, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 14% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 06 de Agosto del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres.  
A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy y dándome fortalezas para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

## **Agradecimiento**

A los docentes de la escuela profesional de administración de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y, sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de mis competencias laborales y profesionales.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice de contenido.....	VI
Lista de tablas .....	VII
Lista de figuras.....	VIII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
I.Planteamiento del problema .....	11
II. Marco teórico.....	14
2.1 Antecedentes .....	14
2.2 Bases teóricas.....	27
2.3 Hipótesis.....	37
III. Metodología.....	37
3.1 Tipo, Nivel y Diseño de investigación.....	37
Nivel de investigación .....	37
3.2 Población y muestra.....	38
3.3 Operacionalización de las variables .....	39
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.5 Método de análisis de datos .....	40
3.6 Aspectos éticos .....	41
Referencias.....	66
ANEXOS .....	70
<u>Anexo 01 Matriz de consistencia.....</u>	<u>55</u>
<u>Anexo 02 Instrumento de recolección de información.....</u>	<u>56</u>
<u>Anexo 03 Ficha técnica de instrumento.....</u>	<u>57</u>
<u>Anexo 04 Formato de consentimiento informado.....</u>	<u>64</u>

## **Lista de tablas**

Tabla 1 Características de la motivación de los trabajadores de la caja de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024.....	41
Tabla 2 Características del desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente,2024.....	45
Tabla 3 Características de propuesta de un plan de mejora de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito mejorar el desempeño laboralde San Vicente,2024.....	48

## **Lista de figuras**

Tabla 1 Establecer la motivación de los trabajadores de la caja de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024.....44

Tabla 2 Establecer el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024.....47



## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Ica S.A., Cañete, 2024. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental – nivel transversal. Con una población de 30 colaboradores y una muestra con la misma cantidad por ser una población pequeña, se realizó un cuestionario de 21 preguntas, como resultados se tiene que el 53.33% de los colaboradores opinan que existe un incentivo económico cuando cumples tu trabajo con responsabilidad, el 53.33% de los colaboradores considera que su remuneración no es justa con su labora en el trabajo, el 93.33% de los colaboradores actúan con perseverancia para cumplir con sus metas, el 53.33% de los colaboradores considera que se falta llevar a cabo programas y sistemas para acrecentar la experiencia, el 63.33% de los colaboradores considera que el lugar de trabajo de acuerdo a las infraestructuras e instalaciones son las adecuadas para trabajar, el 66.67% considera que su sueldo está por debajo de sus responsabilidades y funciones, el 63.33% de los colaboradores considera que existen algún tipo de beneficio como motivación para seguir trabajando, el 73.33% de los trabajadores no sientes que la empresa reconoce su trabajo o lo premia, el 63.33% de los colaboradores se sienten identificados con las actividades que realiza la empresa. Como conclusión existe una motivación media, el cual se destaca la falta de incentivos, capacitaciones, pero sobre todo los trabajadores se sienten identificados con la empresa.

Palabras clave: colaboradores, desempeño laboral, motivación.

## **Abstract**

The general objective of this research is: Determine the motivation to improve the work performance of the workers of the municipal savings and credit fund Ica S.A., Cañete, 2024. The research was descriptive, non-experimental design - transversal level. With a population of 30 collaborators and a sample with the same amount because it is a small population, a questionnaire of 21 questions was carried out. The results show that 53.33% of the collaborators believe that there is an economic incentive when you do your job responsibly. , 53.33% of employees consider that their remuneration is not fair to their work at work, 93.33% of employees act with perseverance to meet their goals, 53.33% of employees consider that programs are lacking and systems to increase experience, 63.33% of employees consider that the workplace according to the infrastructure and facilities are adequate to work, 66.67% consider that their salary is below their responsibilities and functions, 63.33 % of employees consider that there is some type of benefit as a motivation to continue working, 73.33% of workers do not feel that the company recognizes their work or rewards it, 63.33% of employees feel identified with the activities carried out by the company company. In conclusion, there is an average motivation, which highlights the lack of incentives and training, but above all, the workers feel identified with the company.

Keywords: collaborators, job performance, motivation.

## **I.Planteamiento del problema**

El capital humano es el elemento que agrega valor a las organizaciones. Según varias investigaciones, la motivación laboral tiene un impacto directo en la productividad y eficiencia de los trabajadores, además las nuevas formas organizacionales utilizan el desempeño como una herramienta para fomentar el crecimiento de capital humano. (Arce 2017)

En el mundo competitivo actual, las empresas deben motivar a sus empleados para sobrevivir en el mercado. Como todos sabemos, el capital humano es considerado crucial dentro de las instituciones.

Todo esto demuestra que es crucial para las empresas mantener un buen ambiente laboral para sus empleados a pesar de los desafíos de la situación actual. Las empresas deben desarrollar una cultura organizacional que se concentre no solo en los indicadores de rentabilidad, sino principalmente en empatía, flexibilidad, tolerancia y preocupación por el factor humano. (Chingel 2020)

Los empleados de bancos deben estar motivados, ya que son el activo más valioso. Si están motivados, podrán desempeñarse mucho mejor, atrayendo más clientes y alcanzando los objetivos de la empresa.

Por tal motivo la motivación en las empresas es un punto fundamental ya que además de las metas asignadas, el personal tendrá un buen desempeño laboral teniendo mayor su promedio de productividad para superar sus metas y objetivos personal, con estos resultados se tendrán mejores rendimientos y rentabilidades para la empresa.

Los recursos humanos son fundamentales para la eficacia y eficiencia de las empresas modernas. La eficiencia de los recursos existentes depende de la gestión adecuada del capital humano. Para llevar a cabo esta gestión, es esencial tener la habilidad de dominar la clave de la motivación laboral. (Peña 2015)

Por otro lado en la Unión Europea, varios gobiernos se enfocaron en abordar directamente la pandemia mundial mediante el gasto excesivo de las provisiones para garantizar la continuación de las organizaciones con mayor solvencia y rendimiento. Esto dejó en desamparo a otras empresas que, aunque no tuvieran muchas ganancias o fueran un grupo importante para el progreso económico. (Valle 2020)

A nivel nacional, los empleados del sistema financiero tienen una percepción negativa de sus labores diarias debido a la constante presión, los que los desmotiva y los lleva a buscar otras opciones de trabajo más cómodas. Las empresas del sistema financiero saben como se sienten sus empleados, por lo que realizan encuestas de satisfacción a diario.

En la caja municipal de ahorro y crédito de Ica del distrito de San Vicente, nos muestra una verdad similar, y el de otras empresas del sector financiero. Los empleados creen en el trabajo. Que no cumple con sus expectativas ya que no sigue entrenando regularmente; tienen un nivel salarial que no corresponde con el trabajo que realizan, les da igual gracias a su empresa no consiguen respeto por su trabajo y reciben exigencia constante de sus líderes, lo que ayuda a mantener mala actitud para el trabajo, porque necesitan ir. En su lugar de trabajo mostrando muchos conflictos que afectan la superficie e influye en la rotación de personal.

En resumen se plantea las siguientes preguntas de la problemática: ¿Cuál es la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024, los enunciados específicos son:

¿Cuál es el nivel de motivación laboral para los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral para los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024?

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: determinar la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA., distrito de San Vicente, 2024 y para alcanzar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Establecer la motivación de los trabajadores de la caja de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024. Establecer el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024. Establecer una propuesta de mejora para la motivación del desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA., distrito de San Vicente, 2024.

La justificación teórica según Diccionario Real Academia Española, 2020, “la justificación es señalar una razón, motivo o justificación que pruebe ciertos hechos.”

La justificación metodológica de la investigación brindó muchas herramientas necesarias para obtener datos e información para la investigación. Se desarrolla la metodología descriptiva, cuantitativa, transversal no experimental, la población es de 30 colaboradores, por tal motivo la muestra fue la misma cantidad por ser un grupo reducido, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento utilizado fue es cuestionario, conformado por 21 preguntas y validados por los expertos.

La justificación de manera práctica de la investigación es poder reducir el desconocimiento actual sobre las investigaciones encaminadas a comprender, analizar y hacer recomendaciones para mejorar la gestión de buenas prácticas en la empresa a nivel nacional. Así mismo esta actividad se beneficiara de la nueva línea de investigación de la Universidad Católica ULADECH para actividades de investigación encaminadas a mejorar las condiciones en las que operan la empresas en el largo plazo.

## II. Marco teórico

### 2.1 Antecedentes

#### Internacionales

Según Sum (2015), se ha encontrada en su tesis titulada: *Motivación y desempeño laboral administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenang, Guatemala*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología Industrial, en la Universidad Rafael Landívar. Tiene el objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral administrativo en la empresa de alimentos zona 1 de Quetzaltenango. Tipo de investigación descriptivo experimental no transversal, se aplicó la técnica el cuestionario y se utilizó el instrumento la encuesta, la población esta compuesta por los trabajadores de la empresa que son 34, la muestra fue de 34 personas. Como resultado si se realiza sus actividades laborales correctamente dentro del puesto de trabajo, los colaboradores manifestaron que el 41% esta de acuerdo y el 59% totalmente de acuerdo, con lo que quiere decir que realizan las actividades de manera correcta ya que el puesto es el apropiado para cada uno de ellos, en el resultado si la evaluación desempeño ayuda a mejorar mis debilidades laborales, los colaboradores manifestaron que el 44% estan de acuerdo y el 50% que esta totalmente de acuerdo, con lo que quiere decir que la herramienta de ayuda a los colaboradores a reforzar sus debilidades en el trabajo, como resultado si la capacitación es fundamental para desarrollar y proporcionarle a los colaboradores habilidades, conocimientos y actitudes, los colaboradores manifestaron que 65% esta de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo, con lo que quiere decir que es necesario brindarles constantes capacitaciones, como resultado de si el jefe inmediato me motiva para mejorar mi desempeño, los colaboradores manifestaron que el 50% esta de acuerdo y el 38% totalmente de acuerdo, con lo que quiere decir que es de suma importancia que los jefes de cada colaborador le de la confianza necesaria a cada uno de ellos, como resultado si la motivación que me brinda la empresa favorece a mi desempeño laboral, la mayoría de colaboradores respondieron con un 73% que estan de acuerdo, con lo que quiere decir que la motivación es una de las maneras mas importante para que el personal aumente su rendimiento laboral, como resultado si se recibe algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno, con las colaboradores respondieron con un 41% que estan de acuerdo y un 38% que estan en desacuerdo, lo que quiere decir recibir algun reconocimiento o premio por el buen trabajo realizado es una manera de motivar a los trabajadores, como resultado si el desempeño laboral realizado es bueno para optar por un ascenso dentro de la empresa, lo colaboradores respondieron que un 56% esta de acuerdo y un 38% esta totalmente de acuerdo, con lo que

quiere decir que la motivación que se les brindan a ellos elavara las oportunidades para poder optar y tener un crecimiento en la empresa, como conclusión la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango, la prueba de estandarizada escala de motivaciones Psicosociales aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalua diferentes factores como son aceptación e integración social, recocimiento social, autoestima, autodesarrollo, poder y seguridad, la motivación produce en el personal administrativo realizar actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo u recompensa por su desempeño laboral, los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizas sus actividades.

Según **Chuquiana (2023)**, se ha encontrado en su tesis Titulada: *Motivación laboral y desempeño del Capital humano. Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushum Ltda. – Ambato, 2023*. Tesis para optar el título de Licenciada en administración de empresas, en la Universidad Pontificia Católica del Ecuador. Tiene el objetivo es desarrollar un plan de motivación laboral y desempeño del Capital humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun LTDA – Ambato, 2023. Tipo de investigación descriptiva, diseño no experimental – transversal, correracional, se aplicó la técnica el cuestionario y se utilizó el instrumento la encuesta, la población es de 16 colaboradores y la muestra es la misma población por ser pequeña, como resultado de los géneros, se obtuvo que 75% son hombres y el 25% son mujeres, como resultado al rango de edad, se obtuvo que la media es 31 años, mientras que en el rango de 24 a 29 años se encuentra en un 50% de colaboradores, como resultado de la formación académica, se obtuvo que el 38% tiene licenciatura o ingeniería, mientras que el 31% tienes carrera técnica, como resultado de la categoria profesional, se obtuvo que el 44% de los mandos son técnicos, como resultado de los años en la empresa, se obtuvo que el 50% de los trabajadores tienen trabajando menos de 5 años, como resultado entre esfuerzo y relación, se obtuvo que el 88% de los trabajadores indican que aumentan la producción y el 75% indican que mejoran sus habilidades, como resultado a la motivación intrínseca, sobre un incremento salarial, el 75% de los encuestados afirman que estan de acuerdo con el aumento salarial, como resultado de bonos salariales, el 69% opina que no recibe ningún bono salarial, como resultado de los promociones y ascensos, el 56% esta de acuerdo que con su esfuerzo se pueda obtener un ascenso, como resultado si el rendimiento del personal mejora, puede pretender mayor responsabilidad e independencia, se obtuvo que el 56% de los encuestados

esta en desacuerdo con tener mayor responsabilidad, como resultado de el desarrollo de creatividad, se obtuvo que el 44% de los encuestados esta de acuerdo con que mejore su creatividad para el desarrollo personal, como resultado de la satisfacción laboral, se obtuvo el 81% de los encuestados que con sus niveles de desempeño tienes mejor satisfacción laboral, como resultado de que si son capaz demostrar si son capaces, se obtuvo que el 75% esta de acuerdo con que son capaces de sus rendimientos, como resultado de desarrollo de capacidades, se obtuvo que el 56% esta totalmente de acuerdo que desarrollan sus capacidades mediante su rendimiento mejora, como resultado de que si sientes que logran logros, se obtuvo que el 69% de los encuestados sientes que estan logrando sus logros mientras estan mejorando su rendimiento, como resultado del crecimiento y desarrollo personal, se obtuvo que el 63% esta totalmente de acuerdo que están creciendo su desarrollo personal, ya que su rendimiento esta mejorando. Como conclusión se puede determinar de la investigación permite identificar diversas teorías que se enfocan en la descripción y análisis de la motivación laboral, se analiza las diferentes corrientes que estudia el desempeño de capital humano, en el que se busca mejorar el rendimiento del colaborador dentro de una organización. En el desarrollo de la investigación se pudo evidenciar que la empresa mantiene políticas de constante actualización de conocimiento y otras habilidades a los colaboradores, sin embargo no se ha realizado talleres direccionado a fortalecer el equipo de trabajo, por tal razón se originó grandes problemáticas a la empresa que afecta la convivencia entre compañeros. Tambien se puede identificar en la población encuestada una fuerte necesidad de reconocimiento de sus habilidades tantos internos como externos, es decir sus propios supervisores o jefes, esto también se puede entender como una consecuencia en la búsqueda de una mayor reconocimiento de sus funciones.

Según **Cocha (2015)**, se ha encontrado en sus tesis Titulada: *La satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato, 2015*. Tesis para optar el título profesional de Psicólogo Industrial, en la Universidad Técnica de Ambato. Tiene el objetivo determinar de que manera la satisfacción laboral afecta en el desempeño de los trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato, 2015. Tipo de investigación descriptivo, diseño no experimental – transversal, correlacional. Se aplicó la técnica el cuestionario y se utilizó el instrumento la encuesta, la población esta conformada por 60 colaboradores y la muestra será la misma que la población, ya que es muy pequeña, como resultado con respecto a la actitud de los jefes de la empresa es la adecuada, se obtuvo que el 45% opina que aveces la actitud es la adecuada, mientras que el 35% opina que la actitud nunca



es la adecuada, mientras que el 20% opina que la actitud de los jefes es la adecuada, como resultado si se tienen en cuenta sus necesidades económicas dentro de la empresa, se obtuvo que el 67% opina que no se tiene en cuenta sus necesidades económicas, mientras que el 23% considera que a veces se tiene en cuenta sus necesidades económicas, como resultado si el tratamiento dentro de la empresa es adecuado y procura su bienestar, se obtuvo que el 50% opina que el tratamiento a veces es el adecuado y el 25% opina que nunca es la adecuada, como resultado si existen niveles de insatisfacción laboral dentro de la empresa, se obtuvo como resultado que el 49% opina que siempre existe niveles de insatisfacción laboral, mientras que el 28% opina que a veces hay niveles de insatisfacción laboral, como resultado de que si la insatisfacción es un factor importante en el desempeño laboral, se obtuvo que el 59% opina que siempre es un factor importante para el buen desempeño laboral, mientras que el 28% opina que a veces es importante para el buen desempeño laboral, como resultado de que si el ambiente de trabajo es el adecuado, se obtuvo que el 37% opina que siempre es el adecuado, mientras que el 28% opina que a veces es el adecuado, y el 35% opina que nunca es el adecuado, como resultado si existen problemas laborales dentro de la empresa, se obtuvo que el 67% opina que siempre existen problemas laborales, mientras que el 20% opina que a veces existen problemas laborales, como resultado si considera que el desempeño laboral dentro del banco es el adecuado, se obtuvo que el 63% opina que nunca es el adecuado dentro del banco, mientras que el 27% opina que a veces no es el adecuado, como resultado si las actividades se realizan con eficiencia y eficacia, se obtuvo que el 60% opina que a veces se realizan las actividades con eficiencia y eficacia, mientras que el 13% opina que nunca se realizan las actividades con eficiencia y eficacia, como resultado de que si los empleados cumplen con las metas que se les ha propuesto, se obtuvo que el 59% nunca cumple con su meta, mientras que el 13% a veces cumple con su meta y el 28% cumple con su meta que se les ha propuesto, como resultado de que si considera que la empresa esta cumpliendo sus objetivos en cuanto al talento humano, se obtuvo que el 43% opina que la empresa nunca cumple con sus objetivos referente al talento humano, mientras que el 37% opina que a veces cumplen con sus objetivos referente al talento humano. Como conclusión la satisfacción laboral afecta directamente en el desempeño laboral, ya que recabando la información mediante encuestas y realizando los cálculos estadísticos pertinentes se pudo comprobar la hipótesis que afirma esta relación, haciendo notorio que si un empleado del banco Internacional de la ciudad de Ambato se siente insatisfecho su rendimiento disminuirá considerablemente causando todo tipo de problemas dentro de la organización. Se concluye que el nivel de satisfacción laboral no es el idóneo para realizar el trabajo propuesto ya que en muchos de los casos la forma gerencia en la que se maneja el Banco Internacional

de la ciudad de Ambato no permite que los empleados se desarrollen de la forma que ellos quisieran en el ámbito laboral, existen altos niveles de insatisfacción lo que se encuentra causando cierta molestía a los empleados, así como también la baja en sus actividades diarias. Se concluye que el desempeño laboral no es el adecuado dentro del Banco Internacional de la ciudad de Ambato, ya que se han registrado problemas con el cliente debido a que no han obtenido los resultados esperados en las actividades y procesos realizados por los empleados, por otra parte se puede manifestar que también los bajos niveles de desempeño laboral afectan duramente a alcanzar metas y objetivos propuestos por el Banco en la parte del talento humano.

## **Nacional**

Según **Dorador (2018)**, se ha encontrado en su tesis Titulada: *Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración, en la Universidad César Vallejo. Tiene el objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018. Tipo de investigación será de diseño no experimental de tipo transversal, descriptiva correlacional, se aplicó la técnica el cuestionario y se utilizó el instrumento la encuesta, la población está conformada por 42 representantes financieros, la muestra se tomará a la población ya que es pequeña, como resultado el nivel de relación entre la motivación y el desempeño laboral, los colaboradores respondieron el 33% tiene una motivación media al mismo tiempo tener un desempeño laboral medio, el 19% de representantes tienen una alta motivación y desempeño laboral, como resultado del nivel de motivación de los representantes, se obtuvo que el nivel de motivación medio es del 48% y el 24% de motivación bajo, como resultado de la dimensión de los factores internos, se obtuvo que el 33% casi nunca presentan motivación de factores internos y el 5% nunca presentan motivación de factores internos, como resultado sobre el indicador de necesidad de logro, se obtuvo que el 38% casi nunca tiene necesidad de logro y el 10% nunca lo tienen, como resultado del indicador de necesidad de poder, se obtuvo que el 43% casi nunca tienen necesidad de poder y el 5% nunca tiene necesidad de poder, como resultado de sobre el indicador de necesidad de afiliación, se obtuvo que el 43% casi nunca tienen necesidad de afiliación y el 5% nunca lo tiene, como resultado de la dimensión de factores externos, se obtuvo que el 40% de los representantes algunas veces presentaron motivación de los factores externos y el 5% de los representantes siempre lo presentaron, como resultado sobre el

indicador de supervisión, se obtuvo como resultado que el 38% de los representantes casi siempre requieren supervisión y el 5% siempre requieren supervisión, como resultado sobre el indicador de grupo de trabajo, se obtuvo como resultado que el 38% casi nunca tienen mejores resultados en conjunto de trabajo y el 5% señalo que jamás realizan sus labores de grupo de trabajo, como resultado del indicador de contenido de trabajo, se obtuvo que el 36% de los representantes opina que casi siempre el contenido de trabajo exige su máximo potencial y el 21% siempre el contenido de su trabajo exige su máximo potencial, como resultado del indicador sobre el salario, se obtuvo que el 45% de los trabajadores casi nunca reciben un salario justo y el 29% opina que casi siempre reciben un buen salario, como resultado del indicador de promoción, se obtuvo que el 33% de los representantes casi siempre la empresa permite la promoción y el 12% opina que siempre permiten la promoción, como resultado del nivel desempeño laboral, se obtuvo como resultado que el 62% de los representantes tienen un desempeño laboral medio o regular, y el 24% tienen un desempeño laboral alto u óptimo, como resultado de la dimensión de calidad de trabajo, se obtuvo que el 45% casi nunca tienen la calidad de trabajo, el 19% nunca tienen calidad de trabajo y el 7% siempre tienen calidad de trabajo, como resultado del indicador de ausencia de errores, se obtuvo que el 48% algunas veces existe ausencia de errores, el 26% nunca tienen ausencia de errores y el 5% siempre existe ausencia de errores, como resultado del indicador orden y pulcritud, se obtuvo que el 43% de los encuestados que nunca hay orden y pulcritud en el trabajo y el 17% opina que siempre hay orden y pulcritud, como resultado del indicador de cantidad de trabajo, se obtuvo que el 36% casi nunca tienen una buena cantidad de trabajo y el 21% señalo que siempre hay una buena cantidad de trabajo, como resultado del cumplimiento de los tiempos, se obtuvo que el 50% opina que nunca se cumplen con los tiempos establecidos y el 14% manifiestan que casi nunca y algunas veces se cumplen los tiempos, como resultado del cumplimiento de entrega de información y documentos, se obtuvo que el 36% opina que algunas veces se cumple con la entrega de información y documentos, como resultado de la dimensión de responsabilidad y actitud, se obtuvo que el 36% casi nunca tienen responsabilidad y actitud, y el 12% algunas veces tienen responsabilidad y actitud, como resultado del indicador de actitud y respuesta positiva, se obtuvo que el 43% de los encuestados nunca tienen una actitud y respuesta positiva y el 10% casi nunca tienen una actitud y respuesta positiva, como resultado de aprovechamiento de la formación recibida, se obtuvo que el 36% de los encuestados siempre sacó provecho de la formación recibida y el 19% señalo que algunas veces sacó provecho de la formación recibida, como resultado de la dimensión de iniciativa, se obtuvo que el 38% nunca tiene iniciativa y el 5% a veces tiene iniciativa, como resultado de la resolución de

problemas, se obtuvo que el 50% nunca tiene una resolución de problemas y el 7% indicó que algunas veces se da resolución de problemas, como resultado de la comunicación de deficiencias, se obtuvo que el 43% nunca se da la comunicación de deficiencias y el 12% señaló que algunas veces si hay comunicación de deficiencias, como resultado del indicador de colaboración, se obtuvo que el 55% de los encuestados casi nunca muestra colaboración y el 10% señaló que algunas veces hay colaboración, como resultado de disposición para participar en diferentes equipos, se obtuvo que el 36% de encuestados opina que casi nunca hay disposición para para participar en diferentes equipos y el 7% señaló que algunas veces hay disposición para participar en diferentes equipos, como resultado de la capacidad de adaptación e integración a otros equipos, se obtuvo que el 40% de los encuestados opina que algunas veces se da la capacidad de adaptación e integración con otros equipos y el 10% señaló que siempre se da la capacidad de adaptación e integración con otros equipos, como resultado de la dimensión de la disciplina, se obtuvo que el 40% de los encuestados opina que casi nunca existe la disciplina y el 19% señaló que nunca o algunas veces existe la disciplina, como resultado de puntualidad y cumplimiento con el horario, se obtuvo que el 45% de los encuestados opina que nunca hay puntualidad y cumplimiento del horario y el 10% opina que casi nunca hay puntualidad y cumplimiento del horario, como resultado del cumplimiento de las normas de la compañía, se obtuvo que el 31% de los encuestados opina que algunas veces se da el cumplimiento de las normas de la compañía y el 19% señaló que nunca se da el cumplimiento de las normas de la compañía. Como conclusión la motivación se relaciona de forma positiva y moderada con el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018, además el 33% de los representantes financieros que opinaron tener un nivel medio de motivación y de desempeño laboral, mientras que el 19% de los representantes financieros que opinaron tener un nivel alto de motivación y desempeño laboral, se determinó el nivel de desempeño laboral de los representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote – 2018 concluyendo que el 62% de los representantes financieros opino tener un desempeño nivel medio, entre los resultados más relevantes que apoyan esta conclusión se tiene que el 43% de los representantes financieros opinaron que nunca realizan sus labores con orden y pulcritud, el 50% manifestó que nunca cumplen con los tiempos establecidos para realizar sus actividades, el 36% de los representantes financieros opino que algunas veces cumplen con la entrega de información y documentos, el 43% manifestó que nunca poseen una buena actitud y respuesta positiva, el 50% opino que nunca dan una resolución a los problemas, el 43% señaló que nunca se realiza una buena comunicación de deficiencias y el 45% manifestó que nunca son puntuales ni cumplen el horario.

Según **Lazo (2020)**, se ha encontrado en su tesis Titulada: *La motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia La Oroya 2020*. Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en administración y negocios Internacionales, en la Universidad Alas Peruanas. Tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia La Oroya 2020. El tipo de investigación será descriptivo diseño no experimental, correlacional transversal, se aplicó la técnica el cuestionario y el instrumento de la encuesta, la población está conformada por 20 trabajadores, la muestra que se tomo fue de los 20 trabajadores por ser una población pequeña. Como resultado del nivel de motivación de los trabajadores de la entidad financiera caja municipal de Huancayo agencia la Oroya, se obtuvo que el 85% de trabajadores demuestran dudas sobre la eficacia de las metodologías o estrategias de motivación que se implementa dentro de la agencia, como resultado del nivel de motivación Intrínseca, se obtuvo que el 75% de los trabajadores tienes dudas sobre la motivación intrínseca que se desarrolla y el 10% de los trabajadores opina que no hay motivación intrínseca, como resultado del nivel de motivación extrínseca, se obtuvo que el 85% de los trabajadores tiene dudas sobre la motivación extrínseca y el 10% de los trabajadores opina que es deficiente la motivación extrínseca, como resultado de la motivación trascendente para los trabajadores, se obtuvo que el 75% de los trabajadores considera que la motivación trascendente es regular y el 10% opina que no hay motivación trascendente, como resultado del nivel de desempeño laboral, se obtuvo que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores considera un 75% regular y el 25% considera que su desempeño laboral es bueno, como resultado del rendimiento de los trabajadores, se obtuvo que los trabajadores opina que el 65% su desempeño es regular y el 35% considera que su desempeño es bueno, como resultado del nivel de liderazgo, se obtuvo que el 65% considera que su nivel de liderazgo es regular y el 35% opina que su nivel de liderazgo es bueno, como resultado de nivel de habilidades organizativas, se obtuvo que los trabajadores considera que tienen un 75% de nivel regular y el 25% considera que su nivel es bueno. Como conclusión existe una motivación dudosa, un 85% de los trabajadores de la entidad financiera caja municipal Huancayo, agencia La Oroya – Yauli, no se sienten motivados por parte de la entidad financiera o no ven reflejadas esas realidades. Existe un nivel de desempeño regular, un 75% de trabajadores de la entidad financiera caja municipal Huancayo, agencia La Oroya – Yauli, se desenvuelven de una manera no optima ni demuestran su verdadero potencial para la empresa.

Según **Chinguel (2020)**, se ha encontrado en su tesis Titulada: *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, en la Universidad Señor de Sipán. Tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020. Tipo de investigación nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Se aplicó la técnica del cuestionario y se utilizó el instrumento la encuesta. La población es de 32 colaboradores del Banco Scotiabank, y la muestra es de 32 colaboradores ya que la población es muy pequeña. Como resultado de la población del estudio, se obtuvo que el 59% son de sexo masculino, el 16% de los trabajadores son personas jóvenes que están en su primera experiencia laboral o aún no cuentan con

mucha experiencia, sin embargo el 31% tiene experiencia entre 4 a 6 años, pero la mayoría de integrantes tiene experiencia superior a 6 años el 53%, como resultado de la motivación laboral, se obtuvo en motivación de logro se aprecia que un 41% muestra su desacuerdo, porque debido a la situación actual no han logrado los resultados esperados como años anteriores, el 44% de trabajadores ya tenían clientes ganados por la experiencia en el sector, si bien no han logrado económicos esperados, si mantiene a los clientes y pueden seguir trabajando en la banca, como resultado de la motivación de poder, se obtuvo que el 47% está en desacuerdo porque ha perdido el poder de negociación con el cliente, porque por medio de un decreto el gobierno peruano decidió congelar las deudas o reprogramar, como resultado de la motivación de afiliación, se obtuvo que el 88% se siente motivado en la dimensión de afiliación porque el trabajar ha sido valorado, se sienten considerados en la empresa y lo han mantenido como parte del personal actual a pesar de la situación laboral que se vive en estos tiempos, han creído no terminar la relación sino negociar con cada integrante, como resultado de desempeño laboral, con respecto a las recompensas, se obtuvo que el 47% describe que no está contento pero a la vez comprende la situación en estos meses no se ha permitido que se tenga recompensas como se hubiese querido, como resultado retroalimentación, se obtuvo que el 91% del personal aprecia de buena manera que es muy importante porque los encargados de recursos humanos y jefes de equipos conversen y dialoguen con cada integrante y trata de orientar y dar ánimos, como resultado de desarrollo, se obtuvo que el 78% está muy de acuerdo con el desarrollo de cada personal, como resultado de la calidad de desempeño laboral, con respecto a las relaciones, se obtuvo que el 28% considera que están en desacuerdo porque es una nueva forma de relacionarse no se tiene la posibilidad de compartir momentos agradables,

sin embargo el 53% describe que se ha tenido la posibilidad de compartir con algunos compañeros que viven de manera cercana a su casa y con otros la comunicación es por medios virtuales lo que conlleva a reforzar lazos de amistad, como resultado de la percepción de los directivos del Banco Scotiabank Jaén, se obtuvo que están de acuerdo un 83%, porque han tenido preocupación por los colaboradores, se han hecho los esfuerzos de no reducir el personal, y en momentos de complicación de salud de compañeros de trabajos han tenido preocupación y apoyo, ayuda y medicamentos conllevando a generar una buena percepción para los trabajadores, como resultado de potencial de desarrollo, se obtuvo que el 91% considera que el potencial de desarrollo siente que la capacidad de salir de este momento difícil y con trabajo y capacidad obtendrán mejores resultados que les permite seguir creciendo de manera profesional y en la empresa que los acoge y han tendido todo el apoyo en estos tiempos de pandemia. Como conclusión se evidenció que en cuanto a la motivación los resultados fueron negativos ya que el 42% consideran que por situaciones desfavorables no se han logrado los resultados esperados como años anteriores, sin embargo, el 44% menciona que se mantiene la cartera de clientes, en cuanto a la motivación de poder el 47% responde negativamente, ya que la entidad ha perdido el poder de negociación con el cliente, debido a que se tiene que reprogramar los créditos, en el nivel desempeño laboral de los trabajadores el 37% responde negativamente porque la situación en la que se vive no ha tenido las recompensas esperadas, asimismo la dimensión de retroalimentación un 91% responde que es muy importante que los encargados de recursos humanos y jefes de equipos conversen y dialoguen con cada integrante y trate de orientar y dar ánimos, por medio de capacitaciones para generar de esta forma un mejor desempeño. Se concluye que el desempeño laboral no es el adecuado dentro del Banco Internacional de la ciudad de Ambato, ya que se han registrado problemas con el cliente debido a que no han obtenido

## **Local**

Según Siesquen (2020), se ha encontrado en su tesis Titulada: *Control interno y su incidencia en el área de créditos y cobranzas de las mypes sector financiero del Perú: Caso – empresa Caja Huancayo – Cañete, 2020*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Católica Lo Ángeles de Chimbote. Tiene como objetivo determinar las incidencias del control interno en el área de créditos y cobranzas de las mypes del sector financieros del Perú: Caso – empresa Caja Huancayo – Cañete, 2020. Tipo de investigación será cualitativo, diseño no experimental – transversal, correlacional. Se aplicó la técnica del cuestionario y se utilizó el instrumento la encuesta. La población está conformada por 16

trabajadores de la empresa y la muestra es la misma ya que la población es pequeña, como resultado de la incidencia del control interno en el área de créditos y cobranzas, si existen acciones correctivas por faltas a la norma por parte de los trabajadores, se obtuvo que el 69% opina que si existe acciones correctivas por parte de Caja Huancayo hacía los trabajadores, como resultado si se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participa el personal de diferentes áreas y especialista del dispositivo de auditoria, se obtuvo que el 62% de los encuestados opinan que la empresa si realiza reuniones y en ellas participan las diferentes áreas, como resultado de si se realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, se obtuvo que el 69% de los encuestados opin que la empresa cuenta con actividades que fomentan la integración y clima laboral, como resultado de si se cuenta con un plan de capacitación, se obtuvo que el 50% de los encuestados opina que Caja Huancayo cuenta con plan de capacitación, como resultado si la gerencia esta integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo, se otuvo que el 63% de los encuestados opina que Caja Huancayo cuenta con personal en la gerencia con conocimientos y experiencia, como resultado de que si la empresa posee objetivos bien definidos, se obtuvo como resultado que el 50% de los ecnuestados opina que la empresa tiene claros sus objetivos, como resultado de que si se evalua las condiciones eonómicas de los clientes antes de darles un crédito, se obtuvo que el 56% de los encuestados opina que siempre se evalua las condiciones económicas, como resultado si al personal se le proporciona la información correcta que se requiere, con el detalle y en el momento oportuno, se obtuvo que el 56% de los encuestados opina que no se le brinda la información en el momento oportuno. Como conclusión se logro determinar que la empresa cuenta con un control interno, porque se le esta dando importancia al manejo de un ambiente de control, ya que se mantiene un manual de organización y funciones con el fin de cumplir con sus responsabilidades, ya que el personal tienes funciones establecidas para poder evaluar y otorgar los créditos a sus clientes.

Según Contreras (2022), se ha encontrado en su tesis Titulada: *Clima laboral y desempeño en colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito inclusiva de Cañete, 2022*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Nacional de Cañete. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y desempeño laboral en colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Inclusiva Cañete, 2022. Tipo de investigación es descriptiva, diseño no experimental -transversal, correlacional. Se aplico la técnica el cuestionario y se utilizó el instrumento la encuesta. La población está conformada por 70 colaboradores y la muestra es la misma que la población ya que la población



es pequeña, como resultado del clima laboral, se obtuvo que el 62.9% consideraron como eficiente el nivel de clima laboral y el 32.9 como regular, como resultado del involucramiento laboral del personal, se obtuvo que el 71.4% que el involucramiento laboral es eficiente, es decir se sienten identificados y comprometidos con la organización, mientras que el 25.7% se siente identificados de manera regular, como resultado de la comunicación en la empresa, se obtuvo que el 67.1% consideraron la comunicación como eficiente, es decir existe una comunicación abierta, clara y eficiente con sus superiores, como resultado del reconocimiento, se obtuvo que el 65.7% refirieron al reconocimiento como eficiente, es decir hay retroalimentación positiva y se valora su trabajo, como resultado de las condiciones laborales, se obtuvo que el 62.9% consideraron que las condiciones laborales fueron buenas, es decir existe una carga laboral manejable y flexibilidad laboral, como resultado de desempeño laboral como referente a la misma, se obtuvo que 64.3% opino que el desempeño laboral es regular, el 35.7% opino que el desempeño laboral es eficiente, como resultado del desempeño de tarea, se obtuvo que el 50% considera como eficiente el desempeño de tareas y el otro 50% considera que es regular, es decir cumplen los objetivos de la cooperativa, disponen recursos y consideran que tienen capacidad de autonomía al realizar sus tareas, como resultado del desempeño contextual, se obtuvo que en 62.9% de los encuestados indicaron que el desempeño contextual es eficiente, es decir existe un trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales, como resultado del desempeño contraproducente, se obtuvo que el 54.3% de los encuestados señalaron que el desempeño contraproducente es regular, es decir existe distinción o exclusión por parte de la cooperativa así como gossiping entre compañeros. Como conclusión se precisó que el clima laboral se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa Inclusiva, 2022, se finaliza que hay una recíproca alta entre el ambiente de trabajo y el desempeño, por ende, a medida que ocurra un buen clima laboral se espera una mejora en el desempeño. Como conclusión se alcanzó a determinar que el involucramiento laboral se relaciona con el desempeño con los colaboradores encuestados, conforme a los datos obtenidos, se estableció correlación alta entre el involucramiento laboral y el desempeño, entonces en medida que mejore el involucramiento laboral, se traducirá en un incremento en el desempeño.

Según Azurza y Sánchez (2023), se ha encontrado en su tesis Titulada: Clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la caja municipal Sullana de Imperial – Cañete, 2023. Tesis para obtener el título profesional en Licenciada en Administración, Universidad Nacional de Cañete. Tiene como objetivo determinar de qué manera el clima

organizacional se relaciona con la productividad laboral de los colaboradores de la Caja municipal Sullana de Imperial – Cañete, 2023. Tipo de investigación tipo de investigación será descriptivo con enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, método correlacional, se aplicó la técnica el cuestionario y se utilizó el instrumento la encuesta, la población está conformada por 58 colaboradores, la muestra será la misma cantidad de población ya que es muy pequeña, como resultado del clima laboral, se obtuvo que el 81% de los encuestados manifiesta que el clima laboral es regular, lo que quiere decir que no hay un ambiente agradable para los trabajadores, como resultado de la comunicación, se obtuvo que el 56.9% de los encuestados manifiesta que existe una comunicación regular, y el 43.1% manifiesta que la comunicación es buena entre colaboradores y jefes, como resultado de las condiciones laborales, se obtuvo que el 69% de los colaboradores mencionaron que las condiciones laborales son regulares en la empresa, mientras que el 31% de los encuestados opinan que las condiciones labores son buenas, como resultado de la motivación, se obtuvo que el 53.4% de los encuestados indicaron que la motivación es regular y el 46.6% opina que la motivación es buena, eso quiere decir que falta incentivos para motivar a los trabajadores de Caja Sullana, como resultado de la productividad laboral, se obtuvo que el 63.8% de los encuestados desempeñan una productividad eficiente y el 36.2% desempeña una productividad regular, como resultado de logro de objetivos, se obtuvo que el 43.1% de los encuestados mostraron logros de objetivos eficiente y el 56.9% mostraron logros de objetivos regular, como resultado de rendimiento de tareas, se obtuvo que el 63.2% mostraron eficiencia de rendimiento de tareas, mientras que el 36.8% muestran un rendimiento de tareas regular, como resultado de proactividad, se obtuvo que el 89.7% de los encuestados indican que la proactividad es eficiente en el trabajo. Como conclusión basados en los resultados encontrados en la caja municipal Sullana, podemos concluir que las variables del estudio presentan una relación directa, moderada y positiva, lo que demuestra que, si el clima de la caja aumenta, también aumentara la productividad laboral de sus colaboradores de manera proporcional. Se puede concluir que en la caja municipal Sullana, la comunicación y la productividad laboral presentan una relación directa, moderada y positiva, lo que quiere decir si la comunicación mejora, también mejorara la productividad de manera proporcional. Podemos concluir de la dimensión motivación y variable productividad, si la motivación mejora, también mejorara la productividad de manera proporcional.

## **2.2 Bases teóricas**

### **La motivación**

Según Jiménez (2016) podemos decir que la motivación del recurso humano es fundamental y un objetivo necesario para los administradores, porque permite predecir el comportamiento individual y grupal del personal para guiarlos correctamente hacia el desempeño efectivo de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos.

La motivación es esencial para poder generar confianza en cualquier tipo de situación, ya sea laboral y personal, por tal motivo una persona motivada es capaz de realizar con gran animo sus metas y objetivos.

La motivación puede ser:

#### **Motivación laboral**

Según Peña y Villón (2018) la motivación laboral se puede definir como el resultado de una interacción entre el individuo y la organización con el objetivo de desarrollar elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo. Es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a querer alcanzar los objetivos de la organización al mismo tiempo que busca satisfacer sus propias necesidades.

#### **Aportes acerca de la motivación**

La motivación es un tema muy importante en el ámbito laboral, ya que dirige el comportamiento de las personas, se convierte en un factor muy importante que orienta a la persona en determinadas actividades y de la misma manera las metas que persigue. García, Londoño, y Ortiz (2016)

#### **Tipo de motivación**

##### **Motivación laboral intrínseca**

La motivación intrínseca es la inclinación o el impulso a una persona a hacer algo por simple placer de hacerlo, sin que nadie participe de manera evidente o intencional como incentivo externo, como la autosuperación, la sensación del éxito, placer y hobbies. (Juárez, 2016)

La motivación intrínseca se refiere al comportamiento que resulta una recompensa interna, al utilizar una combinación de elementos motivacionales, puede influir positivamente en su equipo y promover una fuerza.

Los indicadores de la motivación intrínseca son:

### **Sueldo**

Según Organización mundial del trabajo (2021) el sueldo es la cantidad fija o segura que se le paga al trabajador, ya que, si el salario es el demasiado bajo, tendrá poco efecto en proteger a los trabajadores y sus familias, por otro lado, si el salario es demasiado alto, el cumplimiento será deficiente y el empleo se verá afectado negativamente. Determinar el salario mínimo apropiado entre dos extremos no es una tarea fácil y se debe tener en cuenta el contexto social y económico del país.

### **Condiciones de trabajo**

Según Grisales y Gallegos (2000) son todas las características que se aplican al trabajo desde una perspectiva de impacto laboral, el trabajo esta enfocados a las personas, por lo que las condiciones de trabajo tienen que darse de manera segura, en aspectos físicos, seguridad e higiene.

### **Beneficios**

Según Henao y Rivera (2022), los beneficios laborales son servicios que las organizaciones brindan a los empleados, el empleado pertenece a una organización o trabaja en un puesto laboral.

### **Reconocimiento**

Según Zangaro y Szelechter (2022) el valor del reconocimiento es la que se construye socialmente, establece subjetividad y establece estándares sobre lo que constituye un trabajo bien hecho o lo que constituye un buen profesional, si bien el reconocimiento es una práctica que significa confirmar el valor del sujeto y así contribuir a su autorrealización, su aplicación en el ámbito laboral también se debe contribuir a la eficacia de la autorrealización.

## **Identidad laboral**

Según León (2018), la identidad es emisora de la dirección simbólica, que también tiene una dimensión material, que es inseparable del inicio y desarrollo de la movilización, porque cada acción requiere y en el proceso de reflexión crea una imagen de acción que intenta reconocer el primer resultado de acción.

## **Motivación laboral extrínseca**

Este tipo de motivación depende mucho de las cualidades del individuo, de la pasión y la creatividad que les ponga a sus objetivos. El único propósito es ponerse retos y superarse cada día, sintiéndose bien con lo que hace sin importar todo el esfuerzo que ponga para culminar con un trabajo que lo termine satisfaciendo como profesional. (Montes y Rodríguez, 2020)

Es un comportamiento impulsado por recompensas o castigos externos en lugar de deseos internos, esto significa que siempre hay una fuerza externa que impulse la motivación, esta motivación puede basarse tanto en el miedo como en las recompensas.

Los indicadores de la motivación extrínseca son:

## **Responsabilidad**

Según Escudero, Palmera y Velasco (2018), la responsabilidad se considera un valor humano caracterizado por la capacidad de un individuo para comportarse correctamente y a decidido a lograr un objetivo común.

## **Satisfacción laboral**

Según Arevalo (2020), es como reacciona y se siente las personas, en esta situación generalmente se considera que los colaboradores que trabajan en una organización tienen actitudes hacia su situación laboral, su lado emocional como habilidades cognitivas y sus tendencias conductuales hacia el trabajo.

## **Valores**

Según Baldwin (2022), los valores de la vida, con como el gps que utilizamos para viajar y guiarnos en la toma de decisiones, están en el presente de cada acción que se realiza aquí y ahora, además nos permiten orientar nuestras conductas.

## **Capacitaciones**

Según Valdivia (2018), la formación del personal es un proceso de superación y progreso en el desarrollo de habilidades individuales y grupales en la organizaciones, a través de la autoeducación, las personas pueden invertir en si mismas y mejorar sus capacidades.

## **Interés**

Según Daza (2022), los principales motivos personalizan a cada persona y hacen que todos sean diferentes entre sí, todos tienen la capacidad de hacer tareas específicas, este factor externo pueden satisfacer una necesidad y representa recompensas esperadas.

## **Técnicas de motivación laboral**

### **Adecuación al puesto de trabajo**

Según Iranzo (2017) la descripción de puesto es simplemente el proceso de documentar la identificación, comprensión y reflejo de la frecuencia y el alcance de un puesto dentro de una organización. También es el proceso de capturar el análisis de puestos en un documento estructurado y consistente que contiene la información necesaria para todos los puestos dentro de una organización.

### **Mejora de las condiciones laborales**

Según (Instituto Nacional de seguros, 2014) son todas las condiciones relacionadas con el estado del entorno de trabajo, que incluyen la calidad, la seguridad, la higiene de la subestructura correspondiente, entre otros factores que afectan la seguridad y la salud del trabajador.

### **Reconocimiento de logros**

Las empresas modernas que luchan por el éxito en su industria están interesadas no solo en establecer políticas y control interno de calidad, pero también la disponibilidad de talento, personas calificadas y competitiva que permita resolver problemas de manera óptima y actividades específicas en su política de calidad, considerando a la persona como parte de estructurado en el desarrollo, implementando planes de motivación salarial. (Terán, 2017)

## **Necesidad de poder**

Según Carhuacusma (2020) el deseo de poder se centra en persuadir e influir en los demás para lograr resultados positivos, y también se basa en influir en los pensamientos de manera similar, de esta manera parece más poderoso y esquivo.

## **Los 7 tipos de poderes:**

### **Poder titular**

Según Aviles (2018) esto se conoce como poder formal y surge de la posición que uno ocupa en la jerarquía de una organización. Este tipo de poder es abusado por ciertas personas debido a la falta de liderazgo dentro de la organización y solo se nota su posición.

### **El poder coercitivo**

Según Aviles (2018) muchas veces este poder está ligado a las posiciones que ocupan las personas en las organizaciones y se basa en la capacidad de las personas para castigar a sus subordinados, por lo que este poder solo genera miedo, tensión y terror.

### **El poder de recompensa**

Según Aviles (2018) es otra fuente de poder basada en la jerarquía de la organización y determinada por la capacidad de un individuo para proporcionar recompensas. Al igual que el poder coercitivo, se basa en motivaciones extrínsecas, que aunque sea de corta duración, no logran atraer a las personas, pero aún, crean el deseo de escalar montañas necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales.

### **El poder referente**

Según Aviles (2018) este poder se confiere al carisma de quien lo posee, y la gente lo sigue porque le gusta la forma en que esa persona hace las cosas en la organización.

### **El poder por conexiones**

Según Aviles (2018) no viene dado por la jerarquía en la organización, sino por la capacidad de quien la tiene para conocer a las personas. En el mundo empresarial actual, los nuevos líderes están utilizando nuevas formas de llevar a la empresa al éxito y al reconocimiento.

## **El poder de la información**

Según Aviles (2018) es el poder que proviene de la capacidad de comprender aspectos importantes de la industria en la que uno trabaja, lo que hace que la gente lo siga por sus conocimientos.

## **Poder de experto**

Según Aviles (2018) el poder de experto se fundamenta en la capacidad de una persona para realizar determinadas tareas durante un período de tiempo, lo que hace que la gente lo busque porque es famoso por su alto rendimiento.

## **Necesidad de afiliación**

Según Guerrero (2023) las personas con una gran necesidad de integración, buscan relaciones interpersonales y prefieren la cooperación a la competencia. Esta necesidad se relaciona con el concepto de autonomía y el deseo de conectarse y cooperar con los demás.

## **Planes de carrera como motivación laboral**

El buen desarrollo y planificación estratégica del campo de la actividad humana que busca integrar la necesidad y motivación del empleado hacia la empresa para lograr su propio desarrollo de trabajo, siempre y cuando tu objetivo como usuario sea crear una experiencia laboral, sino en diferentes áreas de sus vidas, como la familia, la vida personal y cuando se comprende el trabajo realizado, el trabajador realiza su trabajo con motivación, adquirir nuevos conocimientos e ideas para contribuir a la organización. Delgado, Rodríguez y Fernández (2018)

## **Metas claras y viables (incentivos)**

La brecha entre metas y su logro puede verse como una determinante importante de la regulación emocional y conductual, la importancia y el compromiso con el objetivo valioso para la fuerza y la resistencia. Las metas alientan a las personas a esforzarse más, concentrarse, crear planes y persistir ante el fracaso, aceptar metas asignadas o establecer metas ayuda a concentrarse y evitar distracciones. Molina (2000)



## **Medición y evaluación del clima laboral**

El clima organizacional actual es clave para el desarrollo empresarial. Los estudios, las investigaciones y las actualizaciones son inmediatamente relevantes. A esto se le llama espíritu organizador, indica la importancia del cambio del climático estructural. Del mismo modo diversas herramientas que se pueden utilizar para medir hallazgos que tienen en cuenta muchas variables que rodean los valores de la organización, creencias, cultura y prácticas comerciales, para ser claros, las causas de la satisfacción de insatisfacción en el trabajo y sus efectos sobre sí mismo es el cambio organizacional. García (2019)

La identificación de elementos internos de la organización tanto formales como informales se centra en la evaluación del clima organizacional para analizar cómo afectan el comportamiento de los empleados a partir de sus percepciones y actitudes, así como afectan su motivación laboral. Diagnóstico sobre la percepción y actitud de los empleados frente al clima organizacional, específicamente en las dimensiones que elija el investigador de acuerdo a las características de la organización, para identificar elementos formales e informales que describen a la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez influyen en los niveles de motivación y eficiencia en los empleados. Méndez (2016)

## **Teambuilding para mejorar la motivación laboral**

En la actualidad las empresas requieren un manejo adecuado del liderazgo tanto en las gerencias internas como en las externas, sin embargo, la mayoría de ellas muestran cambios de clima laboral y las relaciones sociales, así como un bajo rendimiento en productividad y servicios, y una falta de motivación expectativas en los empleados. Posiciones extremas que llevan a despidos injustificados, renuncias repentinas, problemas financieros y cierres desafortunados debido a la bancarrota económica. (Chavesta 2020)

Es una técnica de comportamiento que tiene como objetivo motivar a los miembros del equipo y mejorar su desempeño, aumentando la confianza y la apertura de los participantes, el análisis de las funciones y responsabilidades de cada uno, y el análisis de los procesos internos del equipo. (Chiavenato 2019)

## **Participación**

Las personas crean o se unen a organizaciones, porque esperan que su participación satisfaga algunas de sus necesidades. Para poder lograr esa satisfacción, las personas están dispuestas a incurrir en ciertos costos o a hacer ciertas inversiones personales (esfuerzos) en la

organización con la esperanza de que la satisfacción de sus necesidades personales supere el costo; las satisfacciones esperadas y los costos son evaluados mediante su propio sistema de valores. (Chiavenato 2019)

### **Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2019), En la forma en que las personas realizan sus tareas, actividades y deberes, el desempeño de un individuo tiene un impacto en el desempeño de grupo, el cual influye en el desempeño de la organización es su conjunto. Un buen desempeño ayuda al éxito de la organización, mientras que un mal desempeño no agrega valor. El clima organizacional se ve significativamente afectado por el desempeño de las personas, grupos y organizaciones.

Además, afirma qué desempeño individual se refiere al comportamiento del evaluado que busca alcanzar los objetivos de manera efectiva. Este es el aspecto principal del sistema, ya que el desempeño es estrategia individual para alcanzar los objetivos.

### **Importancia del desempeño laboral**

#### **Conocimiento para conocer el cargo**

Según Ferro (2020) es tener una descripción de puesto, es una descripción específica de las características del puesto, deberes y responsabilidades de una organización, así como de las habilidades y conocimiento que debe tener la persona que ocupa el puesto.

#### **Calidad y presentación del trabajo**

Según Ferro (2020) se refiere al grado de perfección de los trabajos, se pueden considerar los siguientes indicadores de calidad; orden y limpieza del área de trabajo, limpieza de materiales y equipos, establecer el análisis, realizar análisis sin errores.

#### **Cantidad de trabajo**

Según Ferro (2020) es la capacidad del empleado para realizar tareas, asignada un número de tareas, midiendo métricas para que pueda realizarlo en un tiempo determinado.

#### **Desarrollo del cargo**

Según Ferro (2020) se aplica a las decisiones que tienen los trabajadores con relación a ser, espontáneos y cumplir con la función que se les ha encargado.

## **La iniciativa**

Según Gonzáles y Vilchez (2022), hace referencias a ideas, sugerencia, valor agregado para mejorar el trabajo y la productividad, además es un concepto positivo que refleja las ideas que las personas en el trabajo pueden completar las tareas asignadas.

## **Liderazgo**

Según Espinel (2022), el liderazgo requiere de un conjunto de habilidades como visión, amor por la acción, coraje, valentía excelentes habilidades de comunicación, la capacidad de reconocer oportunidades y energía, lo más importante, tener una variedad de comunicaciones interpersonales.

## **Compromiso**

Según Valencia (2019), el compromiso organizacional es la voluntad de realizar actividades para la tranquilidad de la empresa, permanecer en la institución y respetar los objetivos y valores fundamentales.

## **Ventajas del desempeño laboral**

Identificar fortalezas y debilidades

Creando metas y objetivos

Oportunidades de formación y desarrollo

Identificación de talentos

Actualización de comunicaciones en colaboración

Mejora en la productividad y desarrollo

## **Ventajas de medir el desempeño laboral de empleados**

Compartir recursos escasos en entornos complejos

Promocionar y recompensar a los empleados

Dar a los empleados comentarios sobre su trabajo

Mantener relaciones positivas dentro del grupo

Formar y desarrollar a los empleados

Seguir el proceso legal

### **Factores que influyen en el desempeño laboral**

Según Queipo y Useche (2002) Las organizaciones también tienen en cuenta otros factores cruciales como las percepciones de los empleados sobre la equidad, actitudes y opiniones sobre su trabajo porque si solo se considerará el desempeño de los empleados como ha sería difícil encontrar formas de mejorarlo.

Otro factor a tener en cuenta es la importancia del trabajo para las personas que lo realizan, ya que a veces un trabajo puede ser más fascinante que esencial para los miembros de la institución.

### **Como medir el desempeño laboral**

Según Gonzáles, Olivares y Gonzáles (2014) afirman que las técnicas para estimar el desempeño oficial pueden desviarse en segundos grupos, evaluando el desempeño del estropeado, sobre algo que ya ocurrió y prediciendo una disección del futuro; las técnicas más comunes son:

- Escala de puntuación
- Lista de verificación
- Método de selección forzada
- Método de registro de acontecimientos
- Escala de calificación conductual

### **Consejos para mejorar el desempeño laboral**

Ayudar a sus trabajadores a estar bien estructurados y ser productivos.

Establecer pautas específicas.

Ayudar a los trabajadores a establecer un horario regular.

Fomentar la colaboración y la cooperación entre personas.

Fomentar los descansos y momentos de inactividad.

Fomenta el mantenimiento de un equilibrio armonioso entre la vida profesional y laboral.

## **2.3 Hipótesis**

Este trabajo de investigación: Motivación para el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024. No formula hipótesis, ya que su nivel de investigación es descriptivo, esto lo sostiene:

Según Escobar y Bilbao (2020) “no todas las investigaciones requieren hipótesis, depende sobre todo el enfoque de investigación, y del alcance inicial del mismo. Algunos tipos de investigación como el descriptivo, no siempre lleva hipótesis.”

Según Escobar y Bilbao (2020) “Las investigaciones con enfoques mixtos, cuantitativos y cualitativos, pueden tener o no tener hipótesis, depende del planteamiento que realicen las personas que diseñan la investigación. Según planteamiento del problema algunas investigaciones con enfoque cualitativo no llevan hipótesis.”

## **III. Metodología**

### **3.1 Tipo, Nivel y Diseño de investigación**

#### **Nivel de investigación**

La presente investigación se optó por utilizar la base no experimental transversal, porque no se realizará experimentos, de tal manera que la investigación es descriptiva de esta forma se puede inferir, explicar y recolectar datos en un determinado tiempo.

En este caso el tipo de análisis a aplicar es cuantitativo, ya que se trabajó con personas (población), para ello es necesario utilizar el objetivo y crear una tabla de estadísticas para poder explicar los resultados obtenidos y así poder eliminarlos.

#### **Tipo de investigación**

Según Valderrama (2002), “la investigación aplicada buscó conocer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta. Este tipo de investigación es el realizan los egresados de pre – posgrado de las universidades.” pág. 39

La investigación será cuantitativa, ya que se tendrá los resultados de una población definida en un punto específico de tiempo.

## **Diseño de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), señala que “la investigación no experimental es la que se realizó sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.” pág. 152

### **3.2 Población y muestra**

La población de la siguiente investigación está conformada por la totalidad del personal que labora en la caja municipal de ahorro y crédito Ica, distrito de San Vicente, 2023, está conformada por 30 colaboradores.

Para esta investigación la muestra estará compuesta por la totalidad de trabajadores que labora en la caja municipal de ahorro y crédito Ica, distrito de San Vicente, 2023, que está conformada por 30 colaboradores, área de operaciones y área de negocios.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “no siempre una investigación tiene muestra, pero en su mayoría de las situaciones si realizamos el estudio en una muestra. Solo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o población.” pág. 172

#### **Criterios de inclusión**

- Los colaboradores de la agencia San Vicente.
- Colaboradores del área de crédito y operaciones.
- Colaboradores de la agencia con más de 6 meses de antigüedad.
- Colaboradores que completen las encuestas de manera correcta, sin duplicidad de respuestas.

#### **Criterios de exclusión**

- Colaboradores que ocupen el cargo distinto al área de créditos y operaciones.
- Colaboradores con menos de 6 meses de antigüedad.
- Personal de limpieza y personal de seguridad.

### 3.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Variable 1: Motivación laboral	Se hará uso del cuestionario para determinar el nivel de motivación laboral que presentan los trabajadores de la empresa que es muestra del estudio.	Motivación extrínseca	Responsabilidad	Nominal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Satisfacción laboral		
			Valores		
			Capacitaciones		
			Interés		
		Motivación intrínseca	Sueldo		
			Condiciones de trabajo		
			Beneficios		
			Reconocimiento		
		Motivación de poder	Identidad laboral		
			Influir en tu entorno		
Necesidad de triunfo					
Variable 2: Desempeño laboral	Se hará uso del cuestionario para determinar el nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores de la empresa que es muestra del estudio	Comportamiento	Iniciativa	Nominal	
			Liderazgo		
			Compromiso		
		Resultados	Calidad de trabajo		
			Cantidad de trabajo		
			Cumplimiento de los plazos		
		Habilidades	Trabajo en equipos		
			Conocimiento del puesto		
			Productividad		

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Según Sánchez, Reyes, y Mejía (2018) “son medios que se emplean para recopilar la información en una investigación. Puede ser directa o indirectas, las directas son las entrevistas y las observaciones; las indirectas son los cuestionarios, las escalas, los inventarios y los tests.” pág. 120

La tecnica que se utilizó para la inventigación es la encuesta, para poder recoger la información y poder analizar los diferentes formas de datos.

#### **Instrumento de recoleccion de datos**

Según Sánchez, Reyes, y Mejía (2018)“herramienta que forma parte de una tecnica de recolección de datos. Puede darse como guía, un manual, un aparato, una prueba, un cuestionario o un test.” pág. 78

El instrumento de recolección de datos que se utilizará para la investigación es el cuestionario, para poder medir las diferentes variables, que están presentes en el planteamiento del problema, el cual fue validado por 3 expertos y el resultado del alfa de conbrach dio como resultado 0.876 altamente confiable.

### **3.5 Método de análisis de datos**

#### **Análisis cuantitativo**

Según Hernández y Mendoza (2018) “se utilizó para poder consolidar creencias o hipótesis, y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población o fenómeno.” pág. 47

Las variables se pueden expresar como valores de tipo numérico para poder realizar análisis de tipo cuantitativo utilizando métodos estadísticos para poder realizar análisis de datos.

El procedimiento de análisis de procesamiento de cifras consistió en un desarrollo estructurado que comienza con el reconocimiento de la muestra de la investigación, donde se utilizarán los instrumentos de recolección de datos para los colaboradores de la empresa caja de Ica. Se tabularán los datos utilizando el programa de Excel, también se utilizó el Word, PDF.



## Métodos de análisis de datos

En este proyecto de investigación, el plan de análisis, es la aplicación de la herramienta que tiene una base de datos y se creara una base de datos.

Bases de datos temporales en Excel 2013 y se procedió a una tabulación, a través de los cuales se obtendrán los resultados estadísticos con las frecuencias, para luego realizar el análisis de distribución de frecuencias, se hará con las figuras correspondientes.

### 3.6 Aspectos éticos

Según Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2024) se tendrá en cuenta para la ejecución del presente proyecto de investigación el Art. 5° Principios éticos aprobados por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0277-2024-CU- fecha 14 de Marzo ULADECH Católica, las cuales se detallan a continuación:

- a. **Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** su dignidad, privacidad y diversidad cultural. Sirvió para realizar de forma correcta la investigación y de manera transparente.
- b. **Cuidado del medio ambiente:** Respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza. Es importante cuando se cuidó el medio ambiente, la flora y la fauna para tener un mejor desarrollo de la investigación.
- c. **Libre participación por propia voluntad:** Estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica. Cuando se realizó la investigación de forma voluntaria, es sin duda la mejor manera de querer aportar importancia y sobre todo algo nuevo en la investigación.
- d. **Beneficencia, no mal eficiencia:** Durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios. Es de suma importancia que le investigación haiga sido de manera transparente e integra, para tener un buen desarrollo en la misma.
- e. **Integridad y honestidad:** Que permita la objetividad, imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación. Es vital para la investigación que se desarrolló con integridad, ya que cada información plasmada fue honesta y sincera.

**f. Justicia:** A través de un juicio razonable y ponderable que permitió la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes de la investigación, explicándoles el propósito y la relevancia de la encuesta, así como la importancia de su colaboración.

#### IV. Resultados

##### 4.1 resultados

Características de la motivación de los trabajadores de la caja de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024.

**Tabla 1**

Nivel de motivación en la muestra del estudio

<b>Motivación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
¿Existen incentivos económicos cuando cumples con tu responsabilidad?		
<b>Siempre</b>	<b>16</b>	<b>53.33</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>12</b>	<b>40.00</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>6.67</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
¿Sientes satisfacción laboral porque consideras que tú remuneración es justa de acuerdo al trabajo que realizas?		
<b>Siempre</b>	<b>6</b>	<b>20.00</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>16</b>	<b>53.33</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>8</b>	<b>26.67</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
¿Actúas con perseverancia y optimismo para conseguir tus metas?		
<b>Siempre</b>	<b>28</b>	<b>93.33</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>2</b>	<b>6.67</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

¿La empresa se preocupa por implementar programas de capacitaciones para mejorar el aprendizaje?

<b>Siempre</b>	<b>12</b>	<b>40.00</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>16</b>	<b>53.33</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>6.67</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿Existe un interés de la empresa en brindar instalaciones e infraestructura adecuada para cumplir tu trabajo?

<b>Siempre</b>	<b>19</b>	<b>63.33</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>9</b>	<b>15.00</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>6.67</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿El sueldo que recibes por tu trabajo va acorde a tus tareas y responsabilidades?

<b>Siempre</b>	<b>4</b>	<b>13.33</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>20</b>	<b>66.67</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>6</b>	<b>20.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿Las condiciones en las cuales laboras son idóneas para cumplir cada una de tus tareas?

<b>Siempre</b>	<b>11</b>	<b>36.67</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>18</b>	<b>60.00</b>

<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>1</b>	<b>3.33</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿Existe algún tipo de beneficio que te motive a continuar trabajando?

<b>Siempre</b>	<b>19</b>	<b>63.33</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>9</b>	<b>15.00</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>6.67</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿Sientes que la empresa reconoce tu trabajo y te premia por ello?

<b>Siempre</b>	<b>6</b>	<b>20.00</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>22</b>	<b>73.33</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>6.67</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿Te sientes identificado con las actividades y servicios que realiza la empresa?

<b>Siempre</b>	<b>19</b>	<b>63.33</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>10</b>	<b>33.34</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>1</b>	<b>3.33</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿La empresa te presta las facilidades necesarias para tener una formación más compleja para mejorar el trabajo que realizas dentro de ella?

<b>Siempre</b>	<b>13</b>	<b>43.33</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>16</b>	<b>53.34</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>1</b>	<b>3.33</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿Aspiras a una formación profesional para mejorar en las actividades que realizas?

<b>Siempre</b>	<b>22</b>	<b>73.33</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>7</b>	<b>23.34</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>1</b>	<b>3.33</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Nota. Cuestionario de Motivación

Fuente: trabajadores de la caja municipal Ica, Cañete – 2024



Características del desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024.

**Tabla 2**

Nivel de desempeño laboral en la muestra del estudio

<b>Desempeño laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
¿Tienes la iniciativa de presentar nuevas propuestas que mejoren las condiciones de trabajo?		
<b>Siempre</b>	<b>16</b>	<b>43.33</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>13</b>	<b>53.34</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>1</b>	<b>3.33</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
¿El liderazgo existente dentro de la empresa te permite conseguir tus metas y objetivos?		
<b>Siempre</b>	<b>12</b>	<b>40.00</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>16</b>	<b>53.34</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>6.67</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
¿La empresa demuestra su compromiso con sus trabajadores?		
<b>Siempre</b>	<b>15</b>	<b>50.00</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>8</b>	<b>26.67</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>7</b>	<b>23.33</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
¿Reconoces la calidad del servicio o producto que ofreces al público?		
<b>Siempre</b>	<b>26</b>	<b>86.67</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>4</b>	<b>13.33</b>

<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿Consideras que la cantidad de trabajo que se te asigna es la correcta por el salario que recibes?

<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>16.67</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>18</b>	<b>60.00</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>7</b>	<b>23.33</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿Te sientes presionado con los plazos de entrega en tu trabajo?

<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>16.67</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>22</b>	<b>73.33</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>3</b>	<b>10.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿Sientes que en tu equipo todos cooperan y colaboran para el logro de objetivos?

<b>Siempre</b>	<b>15</b>	<b>50.00</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>13</b>	<b>43.33</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>6.67</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

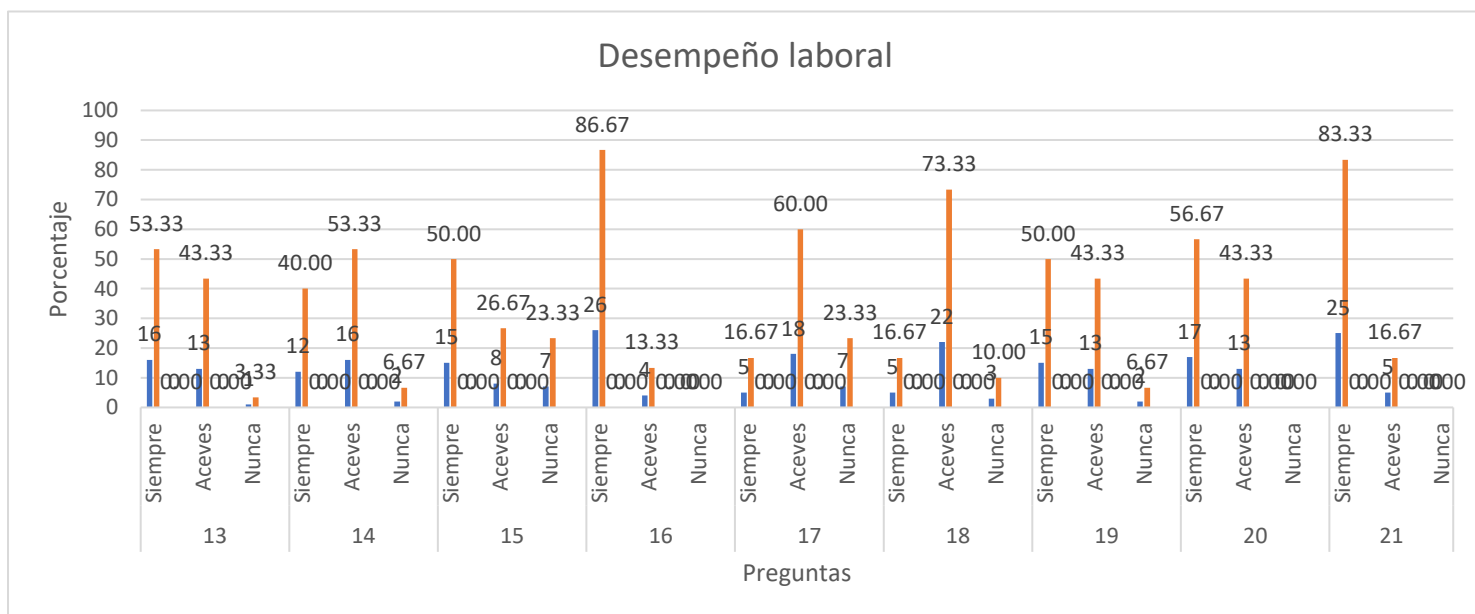
¿Te sientes capacitado para cumplir tus funciones y así desarrollarlas de la mejor manera?

<b>Siempre</b>	<b>17</b>	<b>56.67</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>13</b>	<b>43.33</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

¿Consideras que el trabajo que realizas ayuda a la rentabilidad de la empresa?

<b>Siempre</b>	<b>25</b>	<b>83.33</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>A veces</b>	<b>5</b>	<b>16.67</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: trabajadores de la caja municipal Ica, Cañete – 2024





**Tabla 3**

Características de propuesta de un plan de mejora de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito mejorar el desempeño laboral de San Vicente, 2024

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Motivación	Motivación intrínseca e intrínseca	Colaboradores con baja motivación laboral para realizar sus labores.	Remuneración inadecuada y falta de reconocimiento	Reducción de productividad y disminución de satisfacción del cliente.	Realizar campañas mensuales de incentivos de bonos Nivelación de sueldos para colaboradores que vienen cumpliendo con sus metas.	Agencia colaborador -	S/1500
Desempeño laboral	Resultados y habilidades	Colaboradores con bajo desempeño laboral con realizar sus funciones	Falta de comunicación asertiva con su jefe inmediato y falta de habilidades	Baja productividad en los resultados.	Realizar mayores capacitaciones de calidad para el personal Talleres de jefe inmediato a colaborador para mejorar la comunicación y que sea más fluida y asertiva.	Capacitadores externos colaborador -	S/1000

## V. Discusión

**Objetivo específico 1:** Establecer la motivación de los trabajadores de la caja de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024.

Habiendo procesado la información facilitada por los colaboradores de la encuesta a los que se les asignaron los herramienta de recopilación de datos, se entiende que los colaboradores tiene un nivel medio de motivación en la empresa Caja municipal de ahorro y crédito Ica S.A., al observarse que se muestran respuestas positivas, pero que no estan conforme en su totalidad, las cuales lo componen las dimensiones, como son las motivación extrínseca, motivacion intrínseca y la motivación del poder. Esto significa que los trabajadores no estan de acuerdo con los incentivos que se les da cuando cumplen sus responsabilidades, actuan con perseverancia para cumplir con sus objetivos, pero tambien sienten que falta más capacitaciones para poder mejorar sus habilidades profesionales, en caso de las instalaciones e infraestructura se sienten seguro para desempeñar sus labores diarias, en caso de sus salarios hay una disconformidad clara en la mayoría de los colaboradores ya que por su desempeño deberían ser remunerados con otros salarios, las acciones que motivan al personal a seguir laborando es que tratan de realizar sus funciones y tareas de manera correcta y responsable con el fin de obtener tanto su reconocimiento personal y de su empleador.

Estos resultados pueden ser corroborador gracias al trabajo de Paz (2018), donde realiza una investigación para conocer la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito, Chimbote, dentro de sus principales resultados señala que 59% de trabajadores opina que la motivación es regular, solo el 22% considera que es bueno y el 19% considera que es malo.

Con respecto a los resultados encontrados con respecto a la teoría se recalca que se asemeja a los resultados encontrados donde se observa que a los colaboradores les falta motivación para poder desarrollar mejor sus funciones en el trabajo.

**Objetivo específico 2:** Establecer el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024.

Habiendo procesado la información brindada por los colaboradores, existe un nivel medio y muy bueno de desempeño laboral, indicando en cada pregunta del cuestionario, reafirmando su confianza con la empresa respecto a cada uno de estos temas como son; desempeñar un buen

papel que requiera responsabilidad por cada acción que se realice, realizar tareas y actividades correctamente que serán evaluadas según las metas o logros que vayan obteniendo en el tiempo.

Estos resultados pueden ser corroborados por Dorador (2018), donde realiza una investigación para conocer la motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote, dentro de sus principales resultados señala que el 62% del personal tienen un desempeño regular, mientras que el 24% tiene un desempeño óptimo, mientras que el 45% casi nunca tiene una calidad de trabajo, mientras que el 50% opina que nunca se cumplen los tiempos, el 36% de los encuestados indica que siempre se da el aprovechamiento de la formación recibida, el 48% de los encuestados opina que algunas veces existe ausencia de errores, el 36% de los encuestados opina que casi nunca se tiene buena calidad de trabajo, mientras que el 21% señala que siempre hay buena calidad de trabajo, el 50% de los encuestados opina que nunca se cumplen los tiempos, el 36% de los encuestados opina que algunas veces se cumple con la entrega de información, el 43% de los encuestados opina que nunca se da la comunicación de deficiencias.

Con respecto al desempeño laboral se puede contrastar los resultados con la teoría que en ciertas labores los trabajadores tienen un buen desempeño, pero hay áreas donde aun existen deficiencias como son en tiempo de entrega de trabajos, falta mayor calidad de trabajo, y sobretodo una comunicación acertiva de trabajador hacia jefe.

## **Plan de mejora**

Propuesta de plan de mejora de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Ica S.A., San Vicente, 2024

### **1. Datos generales**

Nombre y razón social: Caja municipal de ahorro y crédito de Ica

Dirección: Av. Conde de Nieva Nro. 498 - Ica

Nombres de representantes: Leyva Ramírez Walter Santiago

Ruc: 20104888934

### **2. Misión**

Impulsar el desarrollo de los emprendedores y personas ofreciendo soluciones financieras integrales y promoviendo la inclusión financiera.

### **3. Visión**

Ser una microfinanciera líder, reconocida por entender las necesidades de las personas brindando la mejor experiencia.

### **4. Objetivos empresariales**

- Convertir sueños en realidad mejorando la calidad de vida de las personas.
- Crecer en agencias a nivel nacional brindando servicio de calidad.
- Ser la empresa mas rentable en el sector financiero.
- Tener un mejor posicionamiento en el mercado financiero, marcando un factor de diferenciación frente a la competencia.

### **5. Productos**

La empresa esta constituida como una organización peruana de intermediación financiera, orientada al desarrollo de las microfinanzas con impacto social que forma parte del Sistema Financiero Nacional, brindando diversos servicios financieros, entre los cuales destaca sus productos los cuales son:

## **Créditos**

### **Créditos personales**

- Credisueldo
- Personal directo
- Jornalito
- Facilito consumo
- Crediahorro consumo

### **Créditos para negocio**

- Crediemprende
- Facilito empresarial
- Paga diario
- Mujer emprendedora
- Crediempresa
- Agro caja
- Pecuario
- Crédito comercial empresarial

## **Ahorros**

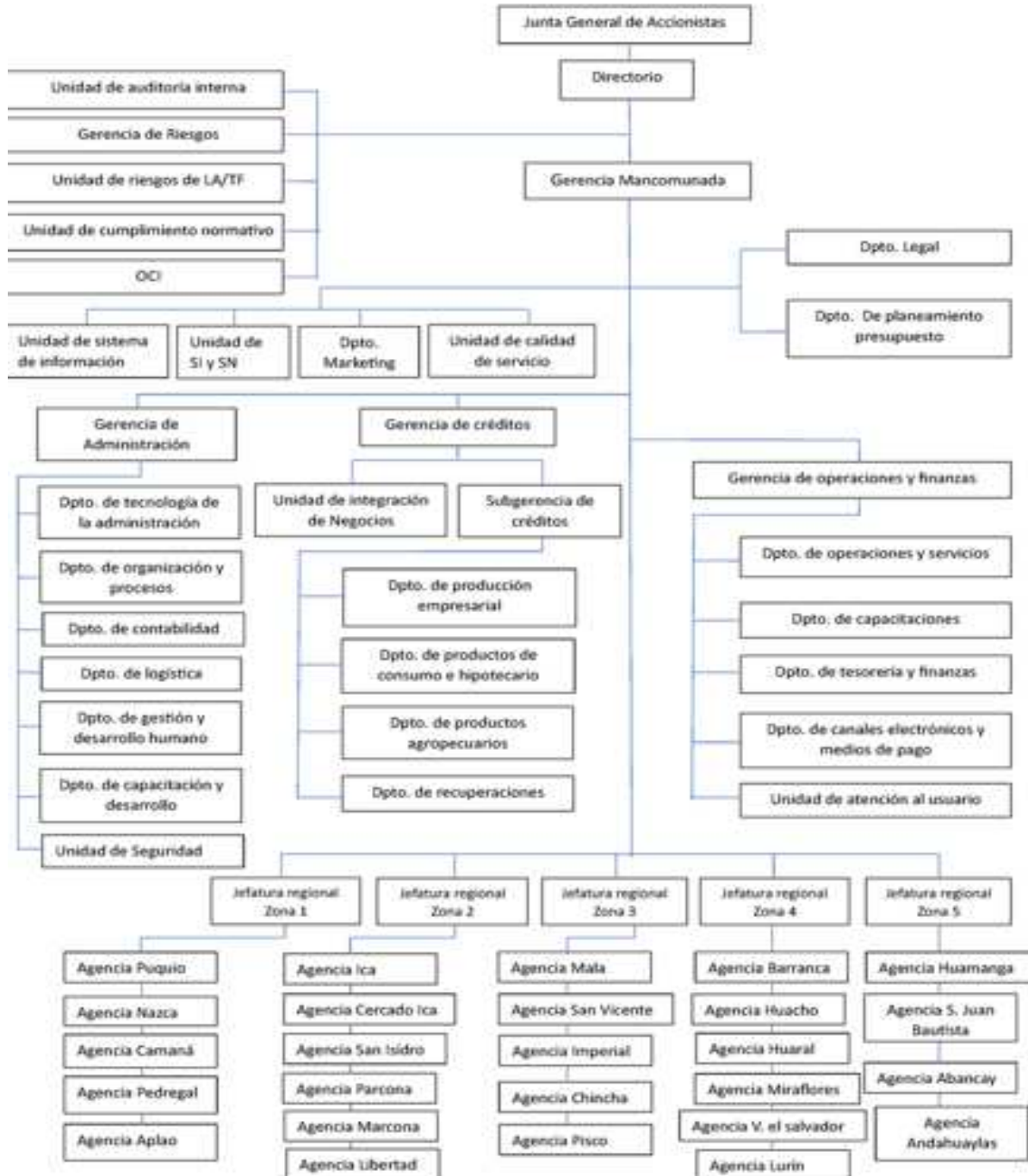
### **Cuenta de ahorros**

- Cuenta de ahorro corriente
- Cuenta mega ahorro
- Cuenta sueldo
- Cuenta ahorrito
- Cuenta CTS

### **Cuenta plazo fijo**

- Ahorro más
- Extra ahorro
- Plan ahorro

## 6. Organigrama de la empresa



**Junta general de accionista:** conformada por los dueños de la caja de ahorros y créditos caja de Ica S.A

**Directorio:** conformada por las personas que tomas las decisiones, ya sea cambio de políticas en la empresa o diferentes procesos que se pueden dar hacia toda la organización.

**Unidad de auditoria interna:** área encargada de realizar visitas a diferentes agencias, revisando casos aleatorios con el fin de recabar información y prevenir cualquier dolo o mala práctica de algún colaborador de la caja de Ica.

**Gerencia de riesgos:** área encargada de supervisar créditos con un riesgo por encima del umbral de la caja, con el fin de poner minimizar el riesgo, también aplica de manera aleatoria visitas a diferentes agencias para prevenir diferentes incidentes que se puedan encontrar con el fin de retroalimentación para mejorar en el otorgamiento de créditos.

**Unidad de riesgos LAFT:** área encargada de prevención de lavados de activos, utilizando canales como la prevención con información al personal y brindando capacitaciones.

**Unidad de cumplimiento normativo:** área encargada del cumplimiento del MOF y el ROF, brindando capacitaciones constantes y actualizaciones cada vez que hay una actualización es dichos manuales vías correos electrónicos o en la página principal de la caja.

**Gerencia Mancomunada:** área encargada de las tomas de decisiones colegiada, es decir, comprende a las gerencias de Administración, operaciones, finanzas y negocios.

**Departamento legal:** área encargada de asumir la defensa jurídica de la empresa en los procedimientos judiciales.

**Dpto. De planteamiento de presupuesto:** área encargada de coordinar, supervisar y evaluar los procesos de planteamiento de presupuesto de la empresa.

**Unidad de sistema de información:** área responsable de promover la articulación y el óptimo funcionamiento de los sistemas y subsistemas que conforman el sistema de información institucional.

**Dpto. de Marketing:** área encargada de generar demanda, aumentar las ventas y fortalecer la imagen de la marca.

**Unidad de calidad de servicio:** área encargada de mantener y mejorar la calidad de los productos y servicios, además también juega un rol muy importante en el cumplimiento de normativas y en la satisfacción del cliente.

**Gerencia de Administración:** área encargada de coordinar, programar, ejecutar e informar transparentemente los procesos de obtención de bienes, servicios y obras requeridas por la entidad.

**Gerencia de créditos:** área que se encarga de minimizar el riesgo en los bienes y servicios que se brinda a crédito en la organización.

**Gerencia de operaciones y finanzas:** área encargada de lograr una administración eficiente, programar, organizar, coordinar, ejecutar y evaluar las actividades y tareas de los sistemas administrativos de contabilidad, personal, abastecimiento, control patrimonial, tesorería e informática en armonía en las diferentes áreas.

**Jefatura Regional:** encargado de las diferentes agencias a su cargo de acuerdo a la zona que le corresponda para velar por el cumplimiento de los objetivos de la organización.

**Administrador de agencia:** encargado por el cumplimiento de las metas asignadas y el control de recursos administrativo y el recurso humano de la agencia asignada.

**Coordinador de negocios:** encargado de un grupo de analista de créditos para el cumplimiento de la meta asignada a su equipo.

**Analista de créditos:** encargados de la promoción, evaluación, seguimiento y recuperación del crédito otorgado, además de ciertas labores administrativas asignadas.



## 6.1 Descripción de las funciones

Cargo	Gerente general
Perfil	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doctor en Administración</li><li>• Ingeniero Industrial</li><li>• Magister en Administración</li><li>• Maestro en Administración mención Administración de negocios</li></ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificar objetivos generales y específicos para la empresa a corto y largo plazo.</li><li>• Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro, como también de las funciones y cargos.</li><li>• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder en la empresa.</li><li>• Controlar las actividades planificadas, comparándolas con lo realizado y detectar desviaciones o diferencias.</li></ul>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar y administrar de manera eficiente los recursos financieros y económico de cada proceso administrativo, planificación, organización, dirección y control para obtener los resultados esperados.</li></ul>

## 7. Diagnostico general

<p><b>Análisis Foda</b></p>	<p><b>Oportunidades</b></p> <p><b>O1.</b> Expansión de su cobertura mediante incorporación de nuevas oficinas.  <b>O2.</b> Estabilidad económica en el País.  <b>O3.</b> Crecimiento de colocaciones a través de nuevos productos financieros.  <b>O4.</b> Mayores saldos en cuentas corrientes de los clientes</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p><b>A1.</b> Intensificación de la competencia en segmento de microfinanzas.  <b>A2.</b> Sobreendeudamientos de clientes.  <b>A3.</b> Incertidumbre en la política  <b>A4.</b> Ingresos de más competidores como cooperativas o cajas.</p>
<p><b>Fortalezas</b></p> <p><b>F1.</b> Liderazgo en el sector micro financiero.  <b>F2.</b> Experiencia adquirida en más de 3 décadas de operaciones.  <b>F3.</b> Buena imagen y prestigio en las principales zonas que opera.  <b>F4.</b> Evolución favorable de indicadores de apalancamiento.</p>	<p><b>Estrategia FO</b></p> <p><b>FO1.</b> Aperturar más oficinas en diferentes zonas del Perú.  <b>FO2.</b> Tener mayor calidad de atención para mantener los clientes satisfechos y fidelizarlos.  <b>FO3.</b> Implementar el desarrollo de nuevos productos financieros para llegar a mas clientes, ya que se tiene buen posicionamiento en el mercado a la buena imagen adquirida.  <b>FO4.</b> Tener productos de ahorros mas competitivos para adquirir mayores clientes de cuenta de ahorros corrientes, agregando campañas de tasa por encima del mercado.</p>	<p><b>Estrategia FA</b></p> <p><b>FA1.</b> Tener mayor posicionamiento con promociones a los lugares donde aún no este identificado la marca Caja Ica.  <b>FA2.</b> Brindar una buena calidad de servicio y el seguimiento y recomendación a los clientes para evitar el sobreendeudamiento.  <b>FA3.</b> Mayor publicidad por parte del área de marketing  <b>FA4.</b> Tener mayor solidez en las agencias, capacitando, motivando e incentivando al personal para que no se vayan a la competencia.</p>
<p><b>Debilidades</b></p> <p><b>D1.</b> Calidad de cartera por debajo del promedio del sistema.  <b>D2.</b> Exposición elevada al riesgo operativo.  <b>D3.</b> Alta rotación de personal de negocio.  <b>D4.</b> Bajo nivel de satisfacción laboral por parte de los colaboradores.</p>	<p><b>Estrategia DO</b></p> <p><b>DO1.</b> Realizar aperturas de agencias informativas para aumentar la rentabilidad y calidad de cartera de la institución.  <b>DO2.</b> Optar por tener mejor política de créditos para poder reducir el riesgo operativo y tener menor riesgo crediticio.  <b>DO3.</b> Capacitar al personal que pueda brindar mayores productos financieros y evitar la alta rotación por falta de saldos de crecimiento de la cartera.  <b>DO4.</b> Ofrecer mayor motivación a los colaboradores con incentivos económicos y reconocimientos por otorgar campañas de cuentas de ahorros para los clientes, por ende, la satisfacción laboral del colaborador.</p>	<p><b>Estrategia DA</b></p> <p><b>DA1.</b> Mejorar en los procesos de evaluación de créditos (admisión) para tener menor riesgos.  <b>DA2.</b> Tener mayor información de los clientes para poder evitar aumentar el riesgo, viendo su capacidad de pago.  <b>DA3.</b> Tener un programa de capacitación y motivación competitiva donde se genere una mejor satisfacción por el personal para que no sienta la incertidumbre de la política.  <b>DA4.</b> Tener un sueldo adecuado de los trabajadores por nivel de desempeño y alta productividad, evitando que miren a la competencia y quieran cambiar de empresa.</p>

## 8. indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Motivación	Colaboradores con baja motivación laboral para realizar sus labores.	Remuneración inadecuada y falta de reconocimiento	Reducción de productividad y disminución de satisfacción del cliente.
Desempeño laboral	Colaboradores con bajo desempeño laboral con realizar sus funciones	Falta de comunicación asertiva con su jefe inmediato y falta de habilidades	Baja productividad en los resultados.

## 9. Problemas

<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Colaboradores con baja motivación laboral para realizar sus labores.	el personal indica que sus remuneraciones no son las adecuadas de acuerdo a la carga laboral que se le encarga.
Colaboradores con bajo desempeño laboral con realizar sus funciones	El personal indica que faltan capacitaciones con un feedback de aprendizaje y una mejor comunicación con sus jefes directos.

## 10. Establecer soluciones

<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Acciones de mejora</b>
Motivación	Colaboradores con baja motivación laboral para realizar sus labores.	Realizar campañas mensuales de incentivos de bonos Nivelación de sueldos para colaboradores que vienen cumpliendo con sus metas.
Desempeño laboral	Colaboradores con bajo desempeño laboral con realizar sus funciones	Realizar mayores capacitaciones de calidad para el personal Talleres de jefe inmediato a colaborador para mejorar la comunicación y que sea más fluida y asertiva.

## 11. recursos para la implementación de las estrategias

<b>Estrategias</b>	<b>Humanos</b>	<b>Económicos</b>	<b>Tecnológicos</b>	<b>Tiempo</b>
Realizar campañas mensuales de incentivos de bonos Nivelación de sueldos para colaboradores que vienen cumpliendo con sus metas.	Agencia - colaborador	Bonos de S/500 a S/1500 Nivelación de acuerdo a la categoría del analista	Nivel sistema de la caja	De manera mensual
Realizar mayores capacitaciones de calidad para el personal Talleres de jefe inmediato a colaborador para mejorar la comunicación y que sea más fluida y asertiva.	Capacitadores externos - colaborador	S/1000	Computadoras, internet, proyectores	7 días
<b>Total</b>		<b>S/2500</b>		

## 12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Fecha	Termino	Año 2024																
				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Realizar campañas mensuales de incentivos de bonos	01-03-24	28-06-24		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Nivelación de sueldos para colaboradores que vienen cumpliendo con sus metas.	01-03-24	30-04-24			x	x	x	x	x	x	x								
2	Realizar mayores capacitaciones de calidad para el personal	15-03-24	15-04-24		x	x	x	x	x											
	Talleres de jefe inmediato a colaborador para mejorar la comunicación y que sea más fluida y asertiva.	01-03-24	28-06-24		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

## **VI. Conclusiones**

Como conclusión general con respecto al objetivo general, se determina que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja de Ica S.A., San Vicente, ya que es determinante para el mejor desarrollo laboral de los trabajadores y por consecuencia se refleje en mejores resultados de la empresa.

Se identificó que existe una motivación media que presentan los trabajadores de la empresa que ha sido estudiada, al encontrarse mediante el cuestionario aplicado las respuestas brindadas, se obtuvo que un 53.33% de los trabajadores opinan que existe un incentivos económicos cuando cumples con tu responsabilidad, mientras que el 40% opina que solo hay incentivos a veces, mientras que el 53.33% de los colaboradores opinan que no es justa su remuneración de acuerdo al trabajo que realizan, en cuanto al 53.33% de los colaboradores opinan que no hay muchas capacitaciones para mejorar el aprendizaje, si en caso los hay solo son diapositivas, no existe el feedback, con respecto a los sueldos de los trabajadores de acuerdo a los resultados el 66.67% opina que no está conforme con su remuneración. La motivación es uno de los factores más importante en el éxito de una organización porque afecta directamente el desempeño, la productividad, la satisfacción, el compromiso y la retención de los empleados.

Se identifico que existe un nivel muy bueno desempeño laboral en la muestra estudiada, ya que mediante el cuestionario aplicado se muestra que tienen iniciativa para presentar nuevas propuestas para las mejoras de condiciones laborales, la empresa muestra su compromiso con los trabajadores, además mantienen una excelente calidad de servicio que se ofrece al público, consideran que en el equipo de trabajo todos cooperan para lograr sus objetivos planificados. Con respecto al desempeño laboral es el desempeño del empleado de las actividades que se asigna. Esto permite considerar a la persona idónea para el puesto de trabajo asignado, que tenga, eficiencia, calidad y eficacia en su trabajo, todo este conjunto de cualidades para poder resolver problemas y tener un alto rendimiento en la empresa que yo conlleve a que sea productiva.



## **VII. Recomendaciones**

Se recomienda a la caja municipal de ahorro y créditos en la agencia San Vicente, que debe mejorar en tener adecuadamente a los trabajadores motivados para tener mayor capacidad de realizar mejor las tareas de manera responsable, ya que es un indicador importante del crecimiento y prosperidad de la empresa en un mercado competitivo. La empresa debe reconocer el trabajo de sus empleados y ofrecer un trato humano que los vea como un recurso indispensable que los distingue de las demás, ofreciéndoles, bonos, facilidades o reconocimientos por su arduo trabajo.

Con respecto al desempeño laboral se recomienda a la caja municipal de ahorros y créditos en la agencia San Vicente, se recomienda implementar medidas para seguir mejorando el desempeño laboral, como talleres de sensibilización y mejora de los resultados obtenidos en el trabajo, también implementar estrategias de evaluación de desempeño orientadas a recopilar de forma sistemática y periódica información sobre las habilidades de los trabajadores y su desempeño.

Se recomienda sesiones de Coaching grupal para problemas de desarrollo personal que les permita a los trabajadores descubran las razones por cuales deben sentirse motivados en el trabajo, creando un sentido de motivación que crea una necesidad de desempeño, poder y logro, ya que se encuentran relacionados con el desempeño de trabajo deseado.

## Referencias

- Arce, L. (21 de Febrero de 2017). Negocios. *Claves para diseñar una oficina que eleve la productividad*.
- Aviles, F. (2018). *7 tipos de poder y organización*. Recuperado de: <https://es.linkedin.com/pulse/7-tipos-de-poder-y-las-organizaciones-fernando-avil%C3%A9s-molina> citado por John French y Bertran Raven .
- Azurza, L., & Sánchez, P. (2023). *Clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de la caja municipal Sullana de Imperial - Cañete, 2023*. Cañete: Universidad Nacional de Cañete.
- Carhuacusma, M. (2020). *Tesis Motivación laboral en trabajadores de la empresa Contratistas Generales C&B S.R.L*. Universidad Continental.
- Chavesta, A. (2020). *El Team Building como técnica para fortalecer el liderazgo Transformacional en los docentes* . Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento de las Organizacional La Dinámica del éxito en las organizaciones*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. segunda edición.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano Tercera Edición*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chingel, M. (2020). *Motivación y Desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaen*. Jaen: Universidad Señor de Sipán.
- Chinguel, M. (2020). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020*. Jaén: Universidad Señor de Sipán.
- Chuquiana, E. (2023). *Motivación laboral y desempeño laboral de capital humano. Caso Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun LTDA, Ambato, 2023*. Ambato: Universidad Pontificia Católica del Ecuador.
- Cocha, A. (2015). *La satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato, 2015*. Ambato: Universidad de Técnica de Ambato.
- Contreras , M. (2022). *Clima laboral y desempeño en colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Inclusiva de Cañete, 2022*. Cañete: Universidad Nacional de Cañete.

- Delgado, L., Rodríguez, J., & Fernández, S. (2018). *Análisis de plan de carrera para potenciar el crecimiento de los colaboradores en las organizaciones*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Diccionario Real Academia Española. (2020).
- Dorador, T. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018*. Chimbote: Universidad César Vallejo .
- Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigación y educación superior*. Universidad Metropolitana 2da edición.
- Ferro, J. (2020). *Construcción de perfiles de cargo con base en las competencias*. Universidad Católica de Colombia.
- García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). *Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral*. Medellín: Revista Electronica Psycomex Departamento de Psicología.
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. Cali: Universidad del Valle.
- González, M., Olivares, S., & González, N. (2014). *Planeación e Integración de los recursos humanos*. Grupo Editorial Patria.
- Guerrero, J. (2023). *Uniando teoría de motivación: Aplicando McClelland y la autodeterminación en el Liderazgo Empresarial*. Recuperado de: <https://es.linkedin.com/pulse/uniendo-teor%C3%ADas-de-motivaci%C3%B3n-aplicando-mcclelland-y-la-julio>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Mc GRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.: Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. sexta edición.
- Instituto Nacional de seguros. (2014). *Manual de condiciones y medio ambiente de trabajo*. Dirección de seguros solidarios.
- Iranzo, M. (2017). *Análisis, descripción y valoración de puesto de trabajo en organizaciones*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas ICADE - ICAI.
- Jiménez, D. (2016). *Manual de recursos humanos*. Editorial ESIC.

- Juárez, D. (2016). *Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar.
- Lazo, X. (2020). *La motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia La Oroya 2020*. La Oroya: Universidad Alas Peruanas.
- León, A. (2007). *Qué es la educación*. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia: El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Molina, H. (2000). *Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño*. Universidad de Tulane programa Business.
- Montes, J., & Rodríguez, Z. (2020). *Motivación extrínseca y calidad de servicio de la Institución Prestadora de servicios de salud Nueva Salud Chimbote*. Universidad César Vallejo.
- Peña, C. (2015). *La motivación como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Peña, H., & Villón, S. (2018). *Motivación laboral: Elemento fundamental en el Éxito Organizacional*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Queipo, B., & Useche, M. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la Victoria*. Revista de Ciencias Sociales vol. VIII.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación.
- Siesquen, E. (2020). *Control interno y su incidencia en el área de créditos y cobranza de las mypes del sector financiero del Perú: Caso - empresa Caja Huancayo, Cañete, 2020*. Cañete: Universidad Uladech.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral al personal administrativo de la empresa de alimentos zona 1 de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Terán, J. (2017). *Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*. Universidad Católica San Pablo.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (2023). *Reglamento de integridad científica en la investigación*. Recuperado de .  
<https://www.uladech.edu.pe/wpcontent/uploads/erpuniversity/downloads/transparencia-universitaria/estatuto-el-textounico-de-procedimientos-administrativos-tupa-el-plan-estrategico-institucional>.

Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación Científica*. Editorial San Marcos E.I.R.L primera edición.

Valle, E. (2020). *La reacción de la Unión Europea ante el COVID 19*. Fedea.

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS (en caso aplique)	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación laboral para los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral para los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la motivación de los trabajadores de la caja de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024. Establecer el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la motivación intrínseca de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024.</p> <p>Establecer la motivación extrínseca de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica SA, distrito de San Vicente, 2024.</p>		<p>Variable 1</p> <p>Motivación</p> <p>Dimensiones</p> <p>Variable 2</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p>	<p>Tipo de Investigación: cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación: descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 30 colaboradores</p> <p>Muestra: 30 colaboradores</p>

## Anexo 02. Instrumento de recolección de información

<b>Cuestionario N°1</b>				
<b>Motivación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Dimensión 1: Motivación extrínseca</b>				
1	¿Existen incentivos económicos cuando cumples con tu responsabilidad?			
2	¿Sientes satisfacción laboral porque consideras que tú remuneración es justa de acuerdo al trabajo que realizas?			
3	¿Actúas con perseverancia y optimismo para conseguir tus metas?			
4	¿La empresa se preocupa por implementar programas de capacitaciones para mejorar el aprendizaje?			
5	¿Existe un interés de la empresa en brindar instalaciones e infraestructura adecuada para cumplir tu trabajo?			
<b>Dimensión 2: Motivación intrínseca</b>				
6	El sueldo que recibes por tu trabajo va acorde a tus tareas y responsabilidades			
7	Las condiciones en las cuales laboras son idóneas para cumplir cada una de tus tareas			
8	Existe algún tipo de beneficio que te motive a continuar trabajando			
9	Sientes que la empresa reconoce tu trabajo y te premia por ello			
10	Te sientes identificado con las actividades y servicios que realiza la empresa			
<b>Dimensión 3: Motivación de poder</b>				
11	La empresa te presta las facilidades necesarias para tener una formación más compleja para mejorar el trabajo que realizas dentro de ella			
12	Aspiras a una formación profesional para mejorar en las actividades que realizas			
<b>Cuestionario N°2</b>				
<b>Desempeño laboral</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Dimensión 1: Comportamiento</b>				
1	Tienes la iniciativa de presentar nuevas propuestas que mejoren las condiciones de trabajo			
2	El liderazgo existente dentro de la empresa te permite conseguir tus metas y objetivos			
3	La empresa demuestra su compromiso con sus trabajadores			

<b>Dimensión 2: Resultados</b>				
4	Reconoces la calidad del servicio o producto que ofreces al público			
5	Consideras que la cantidad de trabajo que se te asigna es la correcta por el salario que recibes			
6	Te sientes presionado con los plazos de entrega en tu trabajo			
<b>Dimensión 3: Habilidades</b>				
7	Sientes que en tu equipo todos cooperan y colaboran para el logro de objetivos			
8	Te sientes capacitado para cumplir tus funciones y así desarrollarlas de la mejor manera			
9	Consideras que el trabajo que realizas ayuda a la rentabilidad de la empresa			



## Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

### Validez de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A., DISTRITO DE SAN VICENTE, 2024								
	Variable 1: Motivación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Motivación extrínseca</b>							
1	¿Existen incentivos económicos cuando cumples con tu responsabilidad?	X		X		X		
2	¿Sientes satisfacción laboral porque consideras que tu remuneración es justa de acuerdo al trabajo que realizas?	X		X		X		
3	¿Actúas con perseverancia y optimismo para conseguir tus metas?	X		X		X		
4	¿La empresa se preocupa por implementar programas de capacitaciones para mejorar el aprendizaje?	X		X		X		
5	¿Existe un interés de la empresa en brindar instalaciones e infraestructura adecuada para cumplir tu trabajo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Motivación intrínseca</b>							
1	¿El sueldo que recibes por tu trabajo va acorde a tus tareas y responsabilidades?	X		X		X		
2	¿Las condiciones en las cuales laboras son idóneas para cumplir cada una de tus tareas?	X		X		X		
3	¿Existe algún tipo de beneficio que te motive a continuar trabajando?	X		X		X		
4	¿Sientes que la empresa reconoce tu trabajo y te premia por ello?	X		X		X		
5	Te sientes identificado con las actividades y servicios que realiza la empresa?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Motivación de poder</b>							
1	¿La empresa te presta las facilidades necesarias para tener una formación más compleja para mejorar el trabajo que realizas dentro de ella?	X		X		X		
2	¿Aspiras a una formación profesional para mejorar en las actividades que realizas?	X		X		X		
	<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>							
	<b>Dimensión 1: Comportamiento</b>							
1	¿Tienes la iniciativa de presentar nuevas propuestas que mejoren las condiciones de trabajo?	X		X		X		
2	¿El liderazgo existente dentro de la empresa te permite conseguir tus metas y objetivos?	X		X		X		
3	¿La empresa demuestra su compromiso con sus trabajadores?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Resultados</b>							
1	¿Reconoces la calidad del servicio o producto que ofreces al público?	X		X		X		
2	¿Consideras que la cantidad de trabajo que se te asigna es la correcta por el salario que recibes?	X		X		X		
3	¿Te sientes presionado con los plazos de entrega en tu trabajo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Habilidades</b>							
1	¿Sientes que en tu equipo todos cooperan y colaboran para el logro de objetivos?	X		X		X		
2	¿Te sientes capacitado para cumplir tus funciones y así desarrollarlas de la mejor manera?	X		X		X		
3	¿Consideras que el trabajo que realizas ayuda a la rentabilidad de la empresa?	X		X		X		

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto:  Aplicable (X)  Aplicable después de modificar ( )  No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Miguel Angel Limo Vásquez DNI: 18215927



**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

Nombres y Apellidos:

Miguel Angel Limo Vásquez      N° DNI / CE: 18215927 Edad: 45

Teléfono / celular: 949853330 Email: mlimov@uladech.edu.pe

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría  Doctorado:

Especialidad: Administración

Institución que labora: Uladech

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:


MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A., DISTRITO DE SAN VICENTE, 2024

Autor(es):

KELMER ALEXANDER ESPINOZA CAMPOS

Programa académico:

Taller de titulación para optar el título profesional de licenciado en Administración

  
Dr Miguel A. Limo Vásquez  
DNI: 18215927  
CLAD 04926



FICHA DE VALIDACION*								
TÍTULO: MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A., DISTRITO DE SAN VICENTE, 2024								
	Variable 1: Motivación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Motivación extrínseca</b>							
1	¿Existen incentivos económicos cuando cumples con tu responsabilidad?	X		X		X		
2	¿Sientes satisfacción laboral porque consideras que tu remuneración es justa de acuerdo al trabajo que realizas?	X		X		X		
3	¿Actúas con perseverancia y optimismo para conseguir tus metas?	X		X		X		
4	¿La empresa se preocupa por implementar programas de capacitaciones para mejorar el aprendizaje?	X		X		X		
5	¿Existe un interés de la empresa en brindar instalaciones e infraestructura adecuada para cumplir tu trabajo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Motivación intrínseca</b>							
1	¿El sueldo que recibes por tu trabajo va acorde a tus tareas y responsabilidades?	X		X		X		
2	¿Las condiciones en las cuales laboras son idóneas para cumplir cada una de tus tareas?	X		X		X		
3	¿Existe algún tipo de beneficio que te motive a continuar trabajando?	X		X		X		
4	¿Sientes que la empresa reconoce tu trabajo y te premia por ello?	X		X		X		
5	¿Te sientes identificado con las actividades y servicios que realiza la empresa?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Motivación de poder</b>							
1	¿La empresa te presta las facilidades necesarias para tener una formación más compleja para mejorar el trabajo que realizas dentro de ella?	X		X		X		
2	¿Aspiras a una formación profesional para mejorar en las actividades que realizas?	X		X		X		
	<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>							
	<b>Dimensión 1: Comportamiento</b>							
1	¿Tienes la iniciativa de presentar nuevas propuestas que mejoren las condiciones de trabajo?	X		X		X		
2	¿El liderazgo existente dentro de la empresa te permite conseguir tus metas y objetivos?	X		X		X		
3	¿La empresa demuestra su compromiso con sus trabajadores?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Resultados</b>							
1	¿Reconoces la calidad del servicio o producto que ofreces al público?	X		X		X		
2	¿Consideras que la cantidad de trabajo que se te asigna es la correcta por el salario que recibes?	X		X		X		
3	¿Te sientes presionado con los plazos de entrega en tu trabajo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Habilidades</b>							
1	¿Sientes que en tu equipo todos cooperan y colaboran para el logro de objetivos?	X		X		X		
2	¿Te sientes capacitado para cumplir tus funciones y así desarrollarlas de la mejor manera?	X		X		X		
3	¿Consideras que el trabajo que realizas ayuda a la rentabilidad de la empresa?	X		X		X		

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: las preguntas propuestas nos permiten recabar información para demostrar las hipótesis formuladas, por lo tanto, se recomienda aplicar el instrumento.

Opinión de experto: Aplicable (X) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Dr. Castellón Matos Ovidio Julián DNI: 15421219



Dr. Castellón Matos Ovidio Julián  
EXPERTO



**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación Nombres**

y Apellidos:

Ovidio Julián Castellón Matos

Nº DNI / CE: 15421219.

Edad: 56 años

.....  
Teléfono / celular: 934449329

Email: ovi\_jcm@hotmail.com

.....  
Titulo profesional:

Lic. en Administración

Grado académico: Maestría \_\_\_\_\_ Doctorado:  X

Especialidad:

Gestión pública y Gobernabilidad

Institución que labora:

Universidad Cesar Vallejo

.....  
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis Título:


MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA  
S.A., DISTRITO DE SAN VICENTE, 2024

Autor(es):

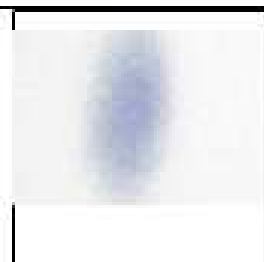
KELMER ALEXANDER ESPINOZA CAMPOS

Programa académico:

Taller de titulación para optar el título profesional de licenciado en Administración

.....  


Dr. Castellón Matos Ovidio J.



Huella digital

**FICHA DE VALIDACION\***  
**TÍTULO: MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A., DISTRITO DE SAN VICENTE, 2024**

Variable 1: Motivación		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Motivación extrínseca		Cumple	No cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
1	¿Existen incentivos económicos cuando cumples con tu responsabilidad?	X		X		x		
2	¿Sientes satisfacción laboral porque consideras que tu remuneración es justa de acuerdo al trabajo que realizas?	X		x		x		
3	¿Actúas con perseverancia y optimismo para conseguir tus metas?	X		x		x		
4	¿La empresa se preocupa por implementar programas de capacitaciones para mejorar el aprendizaje?	X		x		x		
5	¿Existe un interés de la empresa en brindar instalaciones e infraestructura adecuada para cumplir tu trabajo?	X		x		x		
<b>Dimensión 2: Motivación intrínseca</b>								
1	¿El sueldo que recibes por tu trabajo va acorde a tus tareas y responsabilidades?	X		x		x		
2	¿Las condiciones en las cuales laboras son idóneas para cumplir cada una de tus tareas?	X		x		x		
3	¿Existe algún tipo de beneficio que te motive a continuar trabajando?	X		x		x		

4	¿Sientes que la empresa reconoce tu trabajo y te premia por ello?	X		x		x		
5	¿Te sientes identificado con las actividades y servicios que realiza la empresa?	X		x		x		
<b>Dimensión 3: Motivación de poder</b>								
1	¿La empresa te presta las facilidades necesarias para tener una formación más compleja para mejorar el trabajo que realizas dentro de ella?	X		x		x		
2	¿Aspiras a una formación profesional para mejorar en las actividades que realizas?	X		x		x		
<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>								
<b>Dimensión 1: Comportamiento</b>								
1	¿Tienes la iniciativa de presentar nuevas propuestas que mejoren las condiciones de trabajo?	X		x		x		
2	¿El liderazgo existente dentro de la empresa te permite conseguir tus metas y objetivos?	X		x		x		
3	¿La empresa demuestra su compromiso con sus trabajadores?	X		x		x		
<b>Dimensión 2: Resultados</b>								
1	¿Reconoces la calidad del servicio o producto que ofreces al público?	X		x		x		
2	¿Consideras que la cantidad de trabajo que se te asigna es la correcta por el salario que recibes?	X		x		x		

3	¿Te sientes presionado con los plazos de entrega en tu trabajo?	X		x		x		
<b>Dimensión 3: Habilidades</b>								
1	¿Sientes que en tu equipo todos cooperan y colaboran para el logro de objetivos?	X		x		x		
2	¿Te sientes capacitado para cumplir tus funciones y así desarrollarlas de la mejor manera?	X		x		x		
3	¿Consideras que el trabajo que realizas ayuda a la rentabilidad de la empresa?	X		x		x		

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:.....

Opinión de experto: Aplicable (X)

Aplicable después de modificar ( )

No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Dr. / Aurelio F. Alvarez Gallegos DNI N° 29571960



Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos

Firma



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Aurelio Francisco Alvarez Gallegos

Nº DNI / CE: 29571960

Edad: 54

Teléfono / celular: 946660599 Email alvarespdr@hotmail.com

Título profesional:

Lic: Administración y Marketing

Grado académico: Doctor

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Institución que labora:

Universidad Nacional Micaela Bastidas Apurímac

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A., DISTRITO DE SAN VICENTE, 2024 Autor(es):

KELMER ALEXANDER ESPINOZA CAMPOS

Programa académico:

Taller de titulación para optar el título profesional de licenciado en Administración



Firma



Huella digital

## confiabilidad

ENCUESTA	ITEMS																					SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
E1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	35
E2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	1	2	1	42
E3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	32
E4	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	3	2	2	2	1	40
E5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	40
E6	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	29
E7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	26
E8	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
E9	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	35
E10	1	3	1	3	3	3	2	2	3	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	43
E11	1	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	48
E12	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	32
E13	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	38
E14	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	30
E15	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	32
E16	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	30
E17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22
E18	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	36
E19	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	32
E20	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	32
E21	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	29
E22	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	1	1	1	44
E23	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	31
E24	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	30
E25	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	25
E26	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	30
E27	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	26
E28	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	29
E29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	24
E30	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	37
<b>Varianza</b>	0.38	0.46	0.06	0.36	0.38	0.33	0.29	0.38	0.25	0.31	0.31	0.28	0.32	0.36	0.66	0.12	0.4	0.26	0.38	0.25	0.14	
<b>Sumatoria de</b>	6.647777778																					
<b>Varianza de la suma</b>	39.54333333																					

a	coeficiente de confiabilidad de cuestionario	0.876
k	numero de intems de instrumentos	20
E	sumantoria de las varianzas de los items	6.648
S	varianza total del instrumento	39.54

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

## Anexo 04 Formato de consentimiento informado

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024** y es dirigido por Kelmer|Alexander Espinoza Campos, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **Determinar la Motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de \_\_\_\_\_. Si desea, también podrá escribir al correo \_\_\_\_\_ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_



## documento de aprobación de datos



Chimbote, 14 de junio del 2024

### CARTA N° 0000000481- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**GERENTE GENERAL  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE ICA S.A.**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A., DISTRITO DE SAN VICENTE, 2024, que involucra la recolección de información/datos en 30, a cargo de KELMER ALEXANDER ESPINOZA CAMPOS, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 46426410, durante el período de 18-04-2024 al 30-06-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

Dr. Willy Valle Salvatierra  
Coordinador de Gestión de Investigación

## Carta de autorización mediante correo del administrador de la agencia

### Autorización

Señores de la Universidad los Angeles de Chimbote

Se autoriza al señor Kelmer Espinoza Campos, para realizar la encuesta a los colaboradores de la Agencia San Vicente de Caja Ica. En calidad de Administrador de la Agencia San Vicente.

Se expide la presente para los fines convenientes.

Atentamente

  
CAJA MUNICIPAL DE ICA S.A.  
MARCO FRANCO PARTIGOSO  
ADMINISTRADOR

## evidencia de ejecución

The screenshot shows the encuesta.com dashboard. At the top, there is a dark blue navigation bar with the logo 'encuesta.com', links for 'Mis encuestas' and 'Mis listas', a yellow 'Ampliar plan' button, and icons for help and a globe. Below the navigation bar is a light blue notification box with a bell icon and the text: 'Plan BÁSICO: con encuestas ilimitadas, podrás ver hasta 100 respuestas en total. ¡Pásate a PRO para verlas todas!'. Underneath is a search bar with the placeholder '¿Qué encuesta buscas?', a toggle switch for 'Sólo encuestas abiertas', and a blue 'Crear encuesta' button. The main content area is divided into two sections. On the left, under 'Carpetas', there is a search icon and a folder icon with the text 'Carpeta de inicio'. On the right, under 'Mis encuestas', there is a dropdown menu for 'Fecha creación (Más recientes prime)' and a three-dot menu icon. Below this is a survey card with a folder icon, the title 'MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A., DISTRITO DE SAN VICENTE, 2024', the date and time '21/04/2024 19:27', the status 'Cerrada', and the number of responses '30 Respuestas'. At the bottom, there is a pagination control showing '5' with a dropdown arrow, the text 'Mostrando 1 registros de 1', and 'Página 1 de 1'.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Kelmer Alexander Espinoza Campos, identificado (a) con DNI 46426410, con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Av. Libertadores sn, Distrito San Vicente, Provincia Cañete, Departamento Lima

### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) Bachiller con código de estudiante 2511181093 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada *Motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024*

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Cañete, 12 de Abril del 2024



Firma del estudiante/bachiller

DNI 46426410



Huefía Digital