



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL



**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO
DE LA CIUDAD DE JULIACA 2022**

TESIS PRESENTADA POR:
ABAD BERTIN PERALTA FLORES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO DE
LA CIUDAD DE JULIACA, 2022

TESIS PRESENTADA POR:

ABAD BERTIN PERALTA FLORES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P50



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 623-2024-D-EPG-UANCV/J

Jueves, 26 de diciembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-012106, presentado por el (la) Bachiller **PERALTA FLORES ABAD BERTIN**, con número de DNI. **02405486**, asignado (a) con código de matrícula **1710100119**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GESTIÓN EMPRESARIAL**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **PERALTA FLORES ABAD BERTIN**, con número de DNI. **02405486**, asignado (a) con código de matrícula **1710100119**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GESTIÓN EMPRESARIAL**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2022** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P50** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 05 de junio del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2022** Elaborado por el (la) Bachiller **PERALTA FLORES ABAD BERTIN**. Integrado por los siguientes docentes:

- Presidente del Jurado : **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**
- Miembro del Jurado : **Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA**
- Miembro del Jurado : **Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA**
- Asesor de Tesis : **Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR**

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

- Fecha : **Martes 31 de diciembre del 2024**
- Hora : **09:30 a.m.**
- Lugar : **Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA**

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAESTRO** de los estudiantes que ingresaron después a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerectorado Académico, Vicerectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)

Cc./Archiv EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWC:cmv



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 0009-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 23 de Enero del 2024.

VISTOS:

El expediente N° 2024-001075, de fecha 22 de enero del 2024, presentado por el (la) Bachiller **PERALTA FLORES ABAD BERTIN** con DNI N° **02405486**, código de matrícula **1710100119**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2022** Línea de investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCION DE EMPRESAS -P50**, para optar el grado de **MAESTRO** en **ADMINISTRACION**, mención: **GESTION EMPRESARIAL**, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Postgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.
Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Postgrado.
Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Postgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.
Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.
Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Postgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Postgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.
Que, mediante oficio circular N° 1042-2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 21 de noviembre del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Segundo Miembro : Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Asesor : Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

Que, con registro N° 0004022, de fecha 15 de diciembre del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2022** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Postgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Postgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2022** para obtener el grado académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACION** mención: **GESTION EMPRESARIAL**, de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



Escuela de Postgrado UANCV

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)

c:/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2024 (01)
INTERESADO (01)
LWCC/vrh



INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	2%
3	docplayer.es Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	Gonzales Arias, Evelyn Elizabeth. "La gestión de talento humano por competencias y su influencia en el desempeño laboral y buen trato al cliente del personal del Hotel Libertador - Puno 2018", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
9	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2022	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	ABAD BERTIN PERALTA FLORES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02405486
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-9216-8239
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01332589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2161-4514
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-8651
Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P50
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: CIUDAD DE JULIACA País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA -15.50018, -70.13312 https://maps.app.goo.gl/hfFvRlpxG1eX9v3BA</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022 - 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Ciencia política https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.01 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>
URL de disciplinas OCDE - Librería	<p>https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</p>

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CERES VELAZQUEZ
 ESCUELA DE POSTGRADO
 Dr. Jesús Mamani Mamani
 DIRECTOR
 DE INVESTIGACION - EPG






DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ABAD BERTIN PERALTA FLORES, identificado con DNI Nro. 02405486 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

" MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023 "

Asesorado por: Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de MAYO del 2025

[Handwritten signature]
FIRMA (ASESOR)

[Handwritten signature]
FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Al padre celestial quién ha sido el forjador de mi camino profesional. A mi familia por el apoyo desinteresado en mis propósitos. A mis docentes de la universidad por la sabiduría de mis conocimientos académicos.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi alma mater por ser parte de ella en los conocimientos científicos y académicos que impartieron conmigo. A todos que me apoyaron en la conclusión de este trabajo de investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. OBJETIVOS.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	3
1.4.1. Hipótesis general.....	3
1.4.2. Hipótesis específicas.....	3
1.5. VARIABLES.....	3
1.5.1. Variable independiente.....	3
1.5.2. Variable dependiente.....	3



1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA DE INVESTIGACIÓN 5
2.1.1. Nombre de la organización 5
2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 7
2.3. MARCO TEÓRICO 12
2.3.1. Motivación 12
2.3.2. Desempeño laboral 27
2.4. MARCO CONCEPTUAL 34

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 37
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 37
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 38
3.3.1. Población 38
3.3.2. Muestra 38
3.3.3. Unidad de análisis 39
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 39
3.4.1. Técnica 39
3.4.2. Instrumento 39
3.5. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE INSTRUMENTO 40
3.6. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS 40



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS 43

4.2. DISCUSIÓN..... 57

CONCLUSIONES..... 59

RECOMENDACIONES 60

REFERENCIAS..... 61

ANEXOS 64



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Teoría de la motivación e higiene de Herzberg	14
Tabla 2	Tabla de distribución de la población	38
Tabla 3	Muestra estratificada.....	39
Tabla 4	Factor intrínseca aplicada en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca.....	44
Tabla 5	Factor extrínseco aplicado en la institución financiera Mibanco.....	46
Tabla 6	Factor extrínseco aplicado en la institución financiera Mibanco.....	48
Tabla 7	El talento humano aplicado en la institución financiera Mibanco.....	49
Tabla 8	Los factores aplicados en la institución financiera Mibanco	51
Tabla 9	Evaluaciones aplicadas en la institución financiera Mibanco	53
Tabla 10	Talento humano, factores, evaluaciones aplicadas en la institución financiera Mibanco.	55



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Los trabajadores de Mibanco tienen motivación intrínseca.....	44
Figura 2	Los trabajadores de Mibanco tienen motivación extrínseca.....	46
Figura 3	Los trabajadores de Mibanco tienen motivación intrínseca y extrínseca	48
Figura 4	Los trabajadores de Mibanco tienen talento humano.....	50
Figura 5	Los trabajadores de Mibanco cumplen con los factores.....	51
Figura 6	Los trabajadores de Mibanco están de acuerdo con las evaluaciones	53
Figura 7	Los trabajadores de Mibanco tienen talento humano, factores, evaluaciones.	55



RESUMEN

La actual exploración tiene como finalidad identificar la motivación y desempeño laboral en el organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, del año 2022. La relevancia de la motivación de los colaboradores en la eficacia laboral de colaboradores. Según la teoría de Herzberg, se cree que la motivación de colaboradores del organismo financiero tiene un impacto regular en su rendimiento laboral. El diseño y metodología de la exploración que se utilizó incluyó una población y muestra descriptiva, instrumentos y metodologías, y un plan de procesamiento de datos.

Se utilizó un cuestionario para recopilar datos para esta exploración y se empleó el alfa de Cronbach en el software SPSS para verificar el instrumento. Una selección de 97 empleados de la institución bancaria Mibanco en Juliaca sirve como muestra representativa de toda la fuerza laboral. Hallazgos: De 97 encuestados se obtuvo un puntaje de 81,10% en desempeño laboral y motivación; el objetivo final es sugerir cambios. Conclusiones: Dado que la motivación da como hallazgo un alto rendimiento laboral que ayuda a la institución financiera a alcanzar sus propósitos, es crucial para el funcionamiento del negocio.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral, financiera



ABSTRACT

The purpose of the current exploration is to identify the motivation and work performance in the financial organization Mibanco in the district town of Juliaca, in the year 2022. The relevance of the motivation of collaborators in the work effectiveness of collaborators. According to Herzberg's theory, it is believed that the motivation of employees of the financial organization has a regular impact on their work performance. The design and methodology of the exploration used included a descriptive population and sample, instruments and methodologies, and a data processing plan.

A questionnaire was used to collect data for this exploration and Cronbach's alpha in SPSS software was used to verify the instrument. A selection of 97 employees of the Mibanco banking institution in Juliaca serves as a representative sample of the entire workforce. Findings: From 97 respondents, a score of 81.10% was obtained in job performance and motivation; the ultimate goal is to suggest changes. Conclusions: Since motivation results in high work performance that helps the financial institution achieve its purposes, it is crucial for the operation of the business.

Keywords: Motivation, job performance, financial.



INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de ayudar a los propietarios de micro y pequeñas empresas en el financiamiento de proyectos, es decir, en su búsqueda por complacer a sus clientes, esta exploración se lleva a cabo en la institución bancaria Mibanco de la localidad distrital de Juliaca. con préstamos. Hay varias ideas sobre la motivación, y todas ellas intentan caracterizar la condición humana. Según varias definiciones, el desempeño laboral es el proceso de determinar qué tan bien se ha desempeñado una organización para alcanzar sus objetivos y tareas laborales. Trabajo manual en el organismo financiero de Juliaca, Mibanco. El contenido de esta exploración tiene en cuenta los capítulos a continuación: Se aborda el planteamiento del problema, formulación del problema, presentación de las finalidades de la exploración, fundamento de la descripción de la hipótesis, variables y operacionalización de las variables en el primer capítulo.

De la misma manera que se presenta la definición de los términos usados en nuestra exploración, en la segunda sección se hace referencia al marco teórico, que detalla los fundamentos teóricos de las variables y dimensiones en las que se sustenta el trabajo de exploración. Presenta los antecedentes de la exploración con enfoques tanto internacionales como nacionales.

El enfoque de la exploración, la metodología, el nivel, el tipo, el diseño, los instrumentos, el proceso de procesamiento de datos, el diseño de contratación de hipótesis, la confiabilidad y la validez del instrumento se tratan en detalle en la tercera sección, que también respalda el proceso metodológico de la exploración.

Los hallazgos y la discusión se trataron en el cuarto capítulo.

Por último, se incluyen los anexos vinculados, junto con sugerencias, hallazgos y referencias bibliográficas estilo APA valoradas.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La institución financiera Mibanco es un banco peruano creado para atender las necesidades de los microempresarios y su accesibilidad limitada al sistema financiero. Es una institución 100% peruana que fue fundada en Lima el 2 de marzo de 1998, en virtud de un acto público. Comenzó como una organización sin fines de lucro denominada "Acción Comunitaria del Perú" (ACP) y operaba desde la sucursal de Surquillo. Actualmente Mibanco tiene casi 40 años y lleva 34 de funcionamiento en Lima y regiones aledañas. La siguiente es la distribución del accionariado: Con el 81,93% de las acciones de Mibanco, la firma financiera Edyficar es el principal accionista de la empresa. El 9,36% de las acciones pertenecen a Acción Investments In Microfinance, el 5,00% a Grupo Crédito, el 3,49% a La Positiva Vida Seguros y Reaseguros, el 0,13% a Transacciones Especiales S.A., el 0,0146% a Transacciones Financieras S. A., y el 0,08% a Otros Inversionistas.

Seis oficinas de Mibanco, con sede en Juliaca, se encuentran dispersas por la ciudad.

Se reconocen tres métodos de descripción de la realidad problemática, de acuerdo con el método de Méndez (2011): diagnóstico, pronóstico y manejo de pronósticos. Los esfuerzos de investigación de esta institución se concentran en



examinar la variable desempeño laboral de sus trabajadores, que evidentemente es bastante deficiente.

Los factores que influyen incluyen supervisión inadecuada, falta de control sobre el personal, comportamiento poco ético por parte de los empleados, presión excesiva sobre los funcionarios, falta de herramientas de trabajo, maltrato de los empleados por parte de los supervisores directos, parcialidad hacia empleados específicos, represalias injustificadas y , lo más importante, la baja motivación de los empleados.

De continuar la problemática de esta institución, las inversiones crediticias se verán afectadas, lo que resultaría en escasez de liquidez e incapacidad para alcanzar las metas establecidas. Esto aumentará la tasa de criminalidad, impedirá que se obtengan ganancias, no beneficiará a ningún trabajador y, lo más importante, impedirá que el Estado recaude impuestos.

Esta institución otorga un gran valor a la motivación del personal, que es el foco de esta investigación. A la institución le preocupa esto ya que es visto como un componente crítico del éxito individual, lo que se reflejaría en la productividad y las metas y objetivos trazados por el organismo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cómo es la motivación y desempeño laboral en el organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cómo es la motivación intrínseca y desempeño laboral en el organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, 2022?



PE2. ¿Cómo es la motivación extrínseca y desempeño laboral en el organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

OG. Reconocer la motivación y desempeño laboral en el organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1. Descubrir la motivación intrínseca y desempeño laboral en el organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, 2022.

OE2. Descubrir la motivación extrínseca y desempeño laboral en el organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, 2022.

1.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

1.4.1. Hipótesis general

HG. La motivación y desempeño laboral en el organismo financiero Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022 es regular.

1.4.2. Hipótesis específicas

HE1. La motivación intrínseca y desempeño laboral en el organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca es regular.

HE2. La motivación extrínseca y desempeño laboral en el organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca 2022 es regular.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable independiente

Variable 1: Motivación

1.5.2. Variable dependiente

Variable 2: Desempeño laboral



1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización De Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE Motivación	Factor intrínseco	- Logros
		- Reconocimiento Laboral
	Factor extrínseco	- Puesto trabajo
		- Supervisión
		- Condiciones físicas de trabajo
		- Sueldos y beneficios
		- Riesgo en el trabajo
		- Estabilidad laboral
		- Política de la empresa
		- Relaciones interpersonales
VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño laboral	Talento Humano	- Capacidad - Desempeño
	Factores	- Entorno - Motivación
	Evaluaciones	- Rendimiento
		- Adaptabilidad
		- Comunicación
		- Iniciativa
- Conocimientos		
- Desarrollo de talentos		
- Comportamiento		
- recompensas		

Nota: elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. *Nombre de la organización*

Establecido en Lima el 2 de marzo de 1998 por escritura pública otorgada ante el Notario Público, Dr. Ricardo Fernandini Barreda, Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., es el primer banco privado de la micro y pequeña empresa.

La Sociedad está inscrita en el Registro Público de Personas Jurídicas de Lima con el número 11020316, y sus operaciones fueron autorizadas por la SBS por la resolución SBS no 356-98, de fecha 7 de abril de 1998.

Mibanco se estableció el 4 de mayo de 1998 en Lima, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú, ahora conocida como Grupo ACP, una asociación civil sin fines de lucro que ha estado operando en el sector de las micro y pequeñas empresas desde hace 44 años.

Misión

Proporcionamos oportunidades de progreso y facilitamos el acceso al sistema financiero, con un compromiso social.



Visión

Nuestro objetivo es ser el banco líder y más influyente, con un fuerte compromiso con la responsabilidad social, donde los individuos se enorgullecen de ser parte de la comunidad de Mibanco de clientes y empleados.

Valores:

Honestidad

Nuestro trabajo se caracteriza por la integridad moral y la ética profesional, la gestión honesta, la información precisa y clara y la generación de confianza.

Compromiso

Contribuimos activamente a la creación y cumplimiento de la visión y objetivo de Mibanco porque tenemos la certeza de que velamos por nuestros propios intereses.

Eficiencia

Mejoramos continuamente nuestra productividad y procedimientos para eventualmente alcanzar una mayor sostenibilidad y competitividad.

Respeto

Reconocemos y apreciamos el valor holístico de las personas con un sentido de equidad y justicia, en un entorno de armonía, libertad de expresión e igualdad de oportunidades.

- Innovación

Mediante la participación activa de clientes, colaboradores y directores, fomentamos el desarrollo de ideas innovadoras y creativas cuya aplicación resulta en cambios sostenibles y rentables.



- Calidad

Superamos consistentemente nuestros estándares de gestión y desarrollamos eficientemente nuestras operaciones e iniciativas para preservar nuestra competitividad, liderazgo y reputación en el mercado. Finalmente, nos aseguramos de estar a la altura de los estándares cada vez mayores establecidos por nuestros clientes internos y externos.

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para priorizar los proyectos de exploración que se ofrecen en las distintas facultades de las universidades del país, fue necesario revisar una serie de fuentes o trabajos vinculados con el tema y analizar la motivación y el rendimiento laboral en los organismos financieros.

Un estudio preliminar realizado por De la Cruz (2009) determinó que existe evidencia estadísticamente significativa que muestra que los esquemas de incentivos y otras medidas de motivación sí tienen un impacto en el rendimiento laboral en los organismos financieros de Huamanga. Por ejemplo, recompensas por el desempeño individual, igualdad, apertura en el proceso de promoción y, lo más importante, incentivos a la productividad. Por lo tanto, la hipótesis básica está respaldada por esta investigación. Adicionalmente, se puede decir que una variedad de acciones motivadoras, estímulos, incentivos y reconocimientos influyen significativa y decisivamente en el dominio de habilidades, un alto nivel de conocimientos actualizados, comportamientos adecuados y conductas que generen un clima organizacional para rendimiento laboral óptimo. Dado que el nuevo enfoque de la gestión de personas incorpora todas estas cualidades, se apoya la premisa principal. Además, el uso de técnicas motivacionales, como brindar a los trabajadores acceso a herramientas y recursos que necesitan, habilitar



espacios de trabajo con tecnología, fomentar un ambiente de trabajo saludable y propiciar un ambiente que fomente un clima organizacional óptimo, de armonía e integración entre equipos multidisciplinarios, aumenta significativamente la productividad y produce resultados positivos. El examen cuantitativo de las cuestiones objeto de estudio ha demostrado esta afirmación.

Se ha demostrado estadísticamente que un buen desempeño laboral que prioriza la pronta atención, la amabilidad y la completa satisfacción del cliente mejora la imagen de la institución. Estas mejoras en el desempeño son también el resultado de las tácticas motivadoras discutidas anteriormente, lo que respalda la segunda hipótesis específica.

Los colaboradores de los organismos financieros de Huamanga consideraron esencial para su desempeño laboral la implementación de un programa de incentivos y recompensas. Esto cubre la distribución de fondos para deportes, ocio y formación y desarrollo, así como incentivos de participación en los beneficios al finalizar un período de gestión. Cada uno de estos elementos ayuda a mejorar el desempeño de los empleados en el trabajo. La segunda hipótesis específica está respaldada por pruebas estadísticas.

Al final, emplear un conjunto de estímulos organizacionales y proporcionar incentivos laborales como parte de las estrategias de gestión de personas conduce a una mayor producción y productividad en el trabajo, al logro de metas y propósitos específicos y a la mejora continua de la prestación de servicios. La segunda teoría específica es validada por este examen estadístico.

La segunda referencia es de Olvera (2013) cuando los resultados de la exploración, luego de analizar la literatura sobre la motivación y su impactación en el rendimiento laboral, apuntan a las conclusiones:



Las principales variables que inciden en el rendimiento son los entornos de trabajo, que incluyen características como seguridad, limpieza y colaboración. Estas características se clasifican como factores operativos y forman parte de los estímulos externos que afectan la motivación.

Los dos principales motivadores de los empleados son el salario y el reconocimiento; la primera es una fuerza externa y la segunda es interna. La expectativa es el medio preferido para recibir compensación, y esto tiene un impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos del área comercial de la empresa Furoiani.

Quince trabajadores del proyecto Nápoles y cuatro de la ciudad de Santiago constituyeron el 50% del personal examinado, y todos obtuvieron puntajes aceptables en sus evaluaciones de desempeño. Sin embargo, el 50% restante del grupo examinado, integrado por 19 trabajadores de la ciudad de Santiago, obtuvo una puntuación media.

Se proporcionan los mismos beneficios financieros a los empleados comerciales que al personal del proyecto de Nápoles (bonos, premios, comisión porcentual, subsidio de transporte, etc.); sin embargo, los empleados de la ciudad de Santiago no tienen derecho a algunos beneficios no económicos, lo que genera incumplimiento. Las obras e iniciativas de la Compañía Furoiani utilizan un atractivo sistema de reconocimiento financiero, pero también quieren ser reconocidos no financieramente, ya que esto les conferiría un sentido de distinción tanto a nivel individual como profesional.

Luego de un examen detenido de los factores considerados pertinentes por el personal encuestado y su vinculación con los hallazgos de la evaluación de



desempeño, se determinó que las variables motivación de los colaboradores y rendimiento laboral estaban vinculadas negativamente.

Además, podemos confirmar que los aspectos motivadores no están a la altura de las expectativas del personal según la última evaluación de clima laboral realizada para el proyecto de Santiago.

Guzmán y Olave (2004) completaron sus fusiones con corporaciones globales con sede en los Países Bajos, convirtiendo su paternalista empresa familiar en el líder del mercado en Chile. Ha utilizado una variedad de iniciativas para promover abierta y honestamente sus metas y objetivos en todo el sector. Consolidar los valores de la compañía ha sido siempre uno de sus principales objetivos y ambiciones, lo que le ha valido los elogios tanto de los clientes internos como externos, así como del personal.

Los propósitos principales de nuestra empresa son la seguridad, la salud y el medio ambiente, y estos factores se tienen en cuenta en cada etapa de la fabricación. La planta de DSM Chile, que obtuvo la designación SHE, demuestra que el objetivo de la empresa es atender eficientemente los tres aspectos además de cumplir con los criterios establecidos. Cuando los trabajadores alcancen sus niveles más altos de productividad y realicen un trabajo excelente, se sentirán parte vital de la empresa, que los inspira y recompensa de diversas formas para garantizar su total compromiso con su trabajo.

Lefersa ha sufrido varios cambios estructurales, en particular como resultado de las fusiones a lo largo de la década de 1990. Después de todos estos cambios, la empresa ha alcanzado con éxito su nivel de eficiencia en áreas como la tecnología, la estructura y la personalidad. Esto se ve en el bienestar financiero y corporativo de la organización.



A pesar de no contar con una organización formal de recursos humanos, la empresa sí cuenta con personas que asumen tareas y deberes, y la dirección general apoya a estas personas. Esto indica que el logro de un desempeño notable en varias funciones esenciales no es atribuible a la existencia de un departamento designado, sino más bien al conocimiento por parte de la gerencia de la importancia de ejecutar políticas de recursos humanos. Como se señaló anteriormente, estas políticas garantizan el desarrollo integral de las personas. La persona valora este progreso mientras trabaja para desarrollar sus habilidades y desempeñarse mejor. Lefersa cobra así vida propia y se convierte en objeto de protección para todos.

Lefersa cuenta con una persona que se encarga de gestionar todas las tareas relacionadas con los recursos humanos, es decir, las relacionadas con el bienestar y las condiciones laborales de la plantilla de la empresa. Los esfuerzos preventivos, no correctivos, de esta empresa han producido resultados notables.

Soft es experto en utilizar políticas de incentivos para aumentar la motivación del personal. Lefersa cree que implementar medidas no monetarias sensatas es el método más eficaz para lograr este objetivo. Dicho de otra manera, un buen ambiente de trabajo, autonomía y consideración por el bienestar del empleador y su familia, entre otras cosas, brindan a los trabajadores una sensación de seguridad y los alientan a dedicar más tiempo a la oficina. Se proporcionan suficientes incentivos financieros para garantizar que los empleados obtengan una compensación proporcional al valor de su trabajo. Fruto de esta estrategia es la decidida dedicación de los trabajadores a Lefersa.



2.3. MARCO TEÓRICO

2.3.1. Motivación

La prevención de las demandas de motivación y atención de los trabajadores, así como la pronta atención a sus solicitudes, son reflejo directo de la cultura de una empresa en la gestión de sus conexiones internas y son esenciales para la productividad de dicha firma. ambiente favorable dentro de la empresa (Herzberg, 1968).

Varias hipótesis se unen para describir los fenómenos de la motivación en el trabajo. Si bien algunos de ellos podrían ser susceptibles de reconciliación, otros tal vez no lo sean. Hablaremos de algunos de ellos en esta parte, con el objetivo principal de mostrar que la teoría de dos factores de Herzberg es la más apropiada para la dificultad actual del proyecto.

3.2.1.1. Teoría de los dos factores de Herzberg

Numerosos estudios han demostrado un vínculo directo entre trabajadores contentos y mayor producción; la mayoría de los empleados valoran que su supervisor se tome el tiempo para agradecerles por un trabajo bien hecho (Clark, 2009).

Una vez completada la investigación, se determinó que el factor de Herzberg se adaptaba mejor a la metodología utilizada en el proyecto, ya que las investigaciones se centran en el lugar de trabajo.

Argumentar que las variables intrínsecas o motivacionales son la naturaleza de las actividades realizadas y la satisfacción laboral.

Debido a que los factores motivadores están vinculados al comportamiento y los resultados de un individuo, están por lo tanto bajo su control. Estos factores



incluyen emociones relacionadas con el crecimiento personal, el reconocimiento profesional, la necesidad de autorrealización, una mayor responsabilidad y una sensación de logro por las tareas completadas. Cumple bien con sus deberes. Estos elementos fomentan el máximo rendimiento.

Sin embargo, al estar presentes en el hogar e incidir en las circunstancias laborales, la infelicidad se asocia a variables externas o aspectos higiénicos. La remuneración, los espacios de trabajo sociales y físicos, la supervisión, la seguridad laboral y las reglas organizacionales son algunos de los elementos que a menudo aumentan la satisfacción laboral sin un impulso inspirador. Estas variables, también denominadas variables de higiene, son incontrolables. Su existencia mantiene las cosas sanitarias porque evita que se manifieste el descontento (Toro, 2002).

Es crucial enfatizar que esta idea sigue siendo relevante hoy, casi 50 años después de que se propuso por primera vez. Una exploración estadounidense que se basó en el ensayo "¿Tiene la teoría de la motivación de Herzberg poder de permanencia?" sirve como ilustración de esto. Como parte de la investigación, se encuestó a cinco mil gerentes generales, ejecutivos de línea y empleados de diferentes organizaciones. Como consecuencia, se demostró que aún existen muchas de las variables motivacionales analizadas por Herzberg que apoyan la creación de ideas dentro de la empresa, mejorando el desempeño y logrando la máxima productividad (Bassett, et al 2005).

El objetivo del proyecto era motivar a las personas a asumir responsabilidades en sus trabajos no remunerados, alentándolas a presentar ideas relacionadas con sus roles y responsabilidades. Estos y otros aspectos son exclusivamente respaldados por esta teoría.



Los factores intrínsecos y de higiene que afectan a las actitudes en el lugar de trabajo se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2

Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

Motivadores	Factores de higiene
Logro	Supervisión
Reconocimiento	Política de la empresa
El trabajo mismo	Relación con el supervisor
Responsabilidad	Condiciones de trabajo
Progreso	Salario
Crecimiento	Relación con los colegas
	Vida personal
	Relación con los subordinados
	Estatus
	Seguridad

Extremadamente satisfecho

Neutral

Extremadamente insatisfecho

Nota: Teoría de la motivación e higiene de Herzberg, (Robbins, 2009)

En conformidad Gonzales (2008), cada persona tiene un mecanismo interno diferente que la impulsa a estar motivada. Además de iluminar las interacciones de un individuo con el mundo exterior, la reflexión apoya las actividades habituales de un individuo, como trabajar hacia una meta que considera deseable y esencial. Para tener éxito en las actividades y mantener la motivación, se debe fijar como objetivo la eficiencia. La motivación sirve como intermediario entre la personalidad de un individuo y la manera en que se completan las tareas.



La teoría del aprendizaje aplicada a las organizaciones es definida por George & Jones (2006), quien afirma que los gerentes pueden evaluar la motivación y el rendimiento de los colaboradores basándose en cómo se relaciona con el comportamiento organizativo deseado y el logro de los propósitos. El foco principal de esta teoría es la conexión entre el desempeño y los resultados motivacionales. Los conocimientos o comportamientos de una persona pueden experimentar cambios duraderos gracias a la práctica o a la experiencia. Esto hace referencia al proceso de adquisición de conocimiento.

Si los individuos aprenden a comportarse de una determinada manera para lograr resultados específicos, entonces el aprendizaje tiene un lugar en las organizaciones. Por ejemplo, un individuo mejora su rendimiento en comparación con el pasado o el presente debido a su motivación para lograr resultados que resultan de ciertos comportamientos, como un aumento salarial o una promoción por parte de su jefe, lo que contribuirá a un mejor rendimiento del empleado.

- Madrigal (2009) postula que la motivación es el procedimiento de identificar componentes que permiten a los individuos centrar sus energías en determinados objetivos. El esfuerzo actual es identificar componentes que dirijan las energías y los comportamientos de los colaboradores hacia el logro de las metas que los organismos y los propios colaboradores persiguen. A continuación, se examinan los marcos teóricos que se han establecido al respecto:

- Un incentivo financiero de valor suficiente permitirá a los trabajadores dirigir sus energías hacia los objetivos de la organización, según el modelo mecanicista, que postula que el dinero es un motivador universal. El enfoque conductual postula que el comportamiento de cada individuo, así como el de sus colaboradores, puede verse influenciado por estímulos apropiados. La teoría anterior puede utilizarse para



deducir las siguientes. conciencia física. Las teorías que se consideran cruciales para motivar a los trabajadores entran en esta categoría. teoremas del método. Con este método se examinan las posibles influencias sobre una persona.

3.2.1.2. La motivación extrínseca

De acuerdo con Reeve (1994), la motivación que surge de fuentes externas es conocida como motivación extrínseca. Se argumenta que "las causas primordiales de la conducta residen en el entorno externo y no en el individuo mismo", esto que indica que se refiere a fuentes de gratificación establecidas por la sociedad, como los veneratios y el dinero.

Dos ideas clave en el estudio de este tipo de motivación son la compra y el castigo. Las recompensas y sanciones se aplican después de una conducta específica y afectan la probabilidad de que la conducta se repita en el futuro. Una recompensa es un estímulo atractivo que se produce después de una serie de actos y aumenta la probabilidad de que esas acciones se repitan. Además, una sanción es "Estimulación externa desagradable que reduce la posibilidad de que una conducta se repita una vez que ha ocurrido en una serie de conductas". El condicionamiento operante y el condicionamiento clásico son los dos procesos de aprendizaje que sustentan las recompensas y las sanciones.

El proceso mediante el cual se forma una conexión entre dos estímulos que se dan con frecuencia se conoce como condicionamiento clásico. Mientras que el segundo estímulo es un elemento neutral con respecto al entorno, el primer estímulo tiene un atractivo biológico. Debido a su conexión continua, el segundo estímulo puede provocar la reacción refleja del primer estímulo incluso en ausencia del primer estímulo. A través de este tipo de entrenamiento, los humanos podrían aprender a anticipar y apreciar las aportaciones ambientales para motivarse.



Además, uno aprende a regular las respuestas emocionales como el temor o la ansiedad en respuesta a ciertos sucesos específicos del contexto.

El principio básico del condicionamiento operante o instrumental es que las actividades humanas voluntarias están determinadas por sus resultados, de modo que las conductas con resultados favorables ocurren con mayor y menor frecuencia que aquellas con resultados desfavorables. El cuerpo libera una señal en respuesta a señales del entorno que pueden tener efectos favorables o desfavorables. La capacidad discriminativa entre efectos buenos y negativos es función de la situación operativa.

Hay cuatro posibles consecuencias de las conductas:

El refuerzo positivo es cualquier estímulo que, cuando existe, hace que sea más probable que se produzca una conducta.

Cualquier estímulo desagradable que haga que una conducta sea más probable y al mismo tiempo reduzca o elimine la presencia de estímulos desfavorables se conoce como refuerzo negativo.

Cualquier estímulo que, mientras está presente, reduce la posibilidad de que se pueda producir una respuesta (eliminando un estímulo placentero o imponiendo uno desagradable) se denomina "castigo".

La permanencia de un comportamiento que había sido impulsado por un estímulo reforzante es conocido como extinción.

Hay programas de refuerzo diseñados específicamente para alentar a las personas a participar en ciertos comportamientos. El refuerzo puede ser continuo o incompleto. Cuando un reforzador va junto con cada comportamiento del individuo, ocurren programas continuos. El nivel de dificultad es ideal para promover un



aprendizaje más rápido. Sólo ciertas acciones correctas que obtienen recompensas se consideran parcialmente reforzadas. Davis y Newstrom (1993) identificaron cuatro variantes distintas para este tipo de programa.

El refuerzo se produce después de un cierto intervalo de tiempo continuo.

El refuerzo se aplica después de varias fases, lo que lleva una variable un intervalo.

En el caso del radio fijo, el refuerzo sucede después de un número fijo y constante de conductas.

El hormigón reforzado se crea después de varios comportamientos diferentes, según el calendario de reforzamiento variable.

Por tanto, podemos concluir que las 2 primeras demandas de la jerarquía de Maslow se satisfacen mediante motivación extrínseca. Debido a su propensión a satisfacer estas demandas a través de factores ajenos al trabajo en sí, incluida la compensación monetaria o en especie o los términos del contrato de trabajo (permanente, temporal, etc.), se lo denomina extrínseco. Este tipo de motivación es más común en aquellos para quienes el trabajo es una herramienta para ayudarles a alcanzar otros objetivos más que un fin en sí mismo. Se han realizado investigaciones sobre el impacto de aplicar incentivos externos a quienes poseen un impulso intrínseco.

3.3.1.3. La motivación intrínseca

De acuerdo con Reeve (1994), la motivación intrínseca se origina de urgencias psicológicas y tendencias internas que impulsan el comportamiento sin recompensas externas. Por lo tanto, cuando las personas se dedican a actividades que satisfacen sus necesidades de autonomía, competencia o curiosidad, son



intrínsecamente motivadas. Otra forma de expresarlo es cuando sus comportamientos son autocontrolados y surgen de sus propias necesidades, deseos, intereses y respuestas. Los requisitos psicológicos son cruciales en esta situación, particularmente cuando uno ve a los humanos como organismos competitivos y autodeterminados que quieren dominar su entorno y sentir buenos sentimientos como curiosidad y placer. Por tanto, vale la pena pensar en qué motiva intrínsecamente una actividad marina. Examinar las cualidades que tienen un impacto intrínseco en la motivación y las percepciones que surgen a lo largo de la actividad y apoyan el surgimiento de esta motivación son las dos partes que deben examinarse.

3.3.1.4. Teoría de las necesidades de Maslow:

En conformidad con Maslow (1983), incluso en los casos en que esas demandas no se satisfacen, la motivación de un individuo está más influenciada por las necesidades en la base de la pirámide. La atención de la persona se dirige a los deseos subsiguientes una vez que se han satisfecho adecuadamente. Richard (2005) clasifica estas demandas en categorías fisiológicas que incluyen seguridad, autoestima, reconocimiento y autorrealización. Si bien Maslow defiende sólidamente algunas circunstancias motivacionales internas, ofrece poca evidencia para respaldar sus afirmaciones y no explica cómo estas variables afectan el comportamiento.

Figura 1.

Pirámide de las necesidades de Maslow.



Nota: Jerarquía de las Necesidades de Maslow, Adaptado de Administración. (Robbins, 1999).

3.3.1.5. Teoría de las necesidades aprendidas (David McClelland)

Otro nombre para esto es "teoría de las tres necesidades". Una vez satisfechas las necesidades básicas de una persona, que la jerarquía de Maslow identifica como necesidades de seguridad y fisiología, el autor sostiene que tres tipos diferentes de necesidades afectan el comportamiento de una persona: las "necesidades de poder (nPod)", que están relacionadas con la necesidad de ejercer influencia sobre otras personas y situaciones para lograr objetivos que de otro modo no ocurrirían; "necesidades de afiliación (nAf)", que se relacionan con el deseo de mantener relaciones interpersonales cercanas y amistosas; y "necesidades de logro (nLog)" Javier (1996).



Según las investigaciones existentes, parece que esta noción está en desacuerdo con nuestro objetivo. Según el autor, el impulso de realización y el apego son mutuamente excluyentes; en otras palabras, perseguir ambos conduciría a una persona emocionalmente desapegada cuando, de hecho, deberían ser complementarios.

También se expresó preocupación por la necesidad de que los trabajadores de producción establezcan un ambiente de trabajo positivo, lo que podría lograrse manteniendo vínculos interpersonales directos y honestos (el requisito de afiliación), para poder colaborar en un proyecto con un objetivo compartido y llevarlo a cabo hasta su finalización. Otros elementos que no se tienen en cuenta en mi teoría pero que son relevantes para el producto terminado incluyen las circunstancias laborales.

3.3.1.6. Teoría de las expectativas (Vroom)

Por el trabajo realizado parece que esta idea está en desacuerdo con nuestro objetivo. En otras palabras, daría como resultado una persona emocionalmente aislada, pero en realidad ambas cosas deberían ir de la mano. El autor afirma que la exigencia de realización y el apego están en conflicto entre sí.

Además, se dijo que para que los trabajadores de producción colaboraran entre sí y llevaran a cabo un objetivo compartido, necesitaban establecer un ambiente de trabajo positivo. Esto podría lograrse fomentando interacciones interpersonales directas y honestas, o el deseo de afiliación. Otros aspectos del proyecto terminado, como las condiciones de trabajo, que mi hipótesis no tiene en cuenta. Tal vez esta teoría es más adecuada para los trabajadores en el campo administrativo, donde cada empleado puede ser evaluado a fondo. Por otra parte, esta teoría no analiza con precisión otros factores como la evaluación de las



relaciones subordinadas, las relaciones de supervisor, las condiciones de trabajo, entre otros.

3.3.1.7. La motivación humana

De acuerdo con los argumentos presentados por Ruiz et al. (2013), se puede quedar influenciada por estímulos externos, originados en el entorno natural, o internos, provenientes de las actividades mentales de la persona. Debido a que las necesidades son personales, la motivación es específica en cada individuo, lo que provoca diferentes comportamientos. Sin embargo, a pesar de estas diferencias, fundamentalmente, todos los individuos tienen la misma motivación subyacente.

La tensión, el descontento, el malestar y los desequilibrios se crean cuando surge una demanda en el ciclo motivacional porque altera el equilibrio del cuerpo. Este estado obliga a la persona a realizar una actividad o comportamiento que puede disminuir el estrés, la satisfacción y el desequilibrio.

Una conducta eficaz conduce a la satisfacción de una necesidad y el cuerpo regresa a su homeostasis inicial cuando la necesidad ha sido satisfecha.

3.3.1.8. Motivación y habilidades de la dirección

La noción de motivación es algo que usamos todos los días, según Jimenez (2009). Aunque también me siento desprovisto de motivación, experimento una sensación de motivación. Mi jefe carece de las habilidades para fomentar la motivación; lo que es peor, su influencia tiene el efecto contrario. Por el contrario, mi empleador tiene un alto nivel de capacidad motivacional.

La motivación ha sido una de las nociones más investigadas en un intento de explicar la conducta de las personas.



¿Por qué la motivación es crucial en el análisis de los organismos? "Por qué las personas ponen distintos niveles de esfuerzo en las actividades?" En el ámbito laboral, ¿por qué algunas personas son más efectivas que otras?

Aunque las opiniones sobre lo que constituye la motivación y la mejor manera de inspirar y mantener la inspiración difieren, está claro que la motivación juega un papel fundamental en el rendimiento laboral.

Su significado tiende a torcerse y perderse en detalles, al igual que muchos otros términos de uso frecuente. Determinar la definición correcta de motivación es vital.

Aunque no existe una definición exacta para el término "motivación", existe un consenso general sobre dos aspectos esenciales que lo caracterizan: las necesidades y los objetivos. La finalidad principal de la actividad motivada es satisfacer el deseo de lograr un fin predeterminado. Teniendo todo en cuenta, la motivación puede describirse como, "Básicamente, la motivación o fuerza interior que impulsa a alguien a actuar de cierta manera para satisfacer una necesidad".

"¿Por qué trabajamos los hombres?"

Es razonable suponer que los hombres tendrán una variedad de expectativas y satisfacciones derivadas de su empleo.

El problema es que, en contrastación con los propósitos y satisfacciones de un individuo, muchos trabajos (ya sea en oficinas, campos o plantas industriales) proporcionan relativamente poco estímulo o incentivo. A cambio de los servicios prestados, el empleo paga un salario semanal, pero nada más ya que no hay muchos beneficios o satisfacciones intangibles.



3.3.1.9. Uso del reforzamiento positivo para motivar a los demás

En conformidad con Slocum (2009), la modificación de conducta, cuyo objetivo es cambiar el comportamiento de alguien mediante el uso de recompensas y sanciones, es el método más popular para inspirar a los trabajadores. El comportamiento humano se basa en la ley del efecto, que determina que las acciones que tienen un impacto favorable en una persona tienen más probabilidades de repetirse, mientras que las que tienen un efecto negativo tienen más probabilidades de evitarse. El objetivo del cambio de comportamiento en el lugar de trabajo es la reintegración de los trabajadores cuya conducta promueve los objetivos corporativos, como el aumento de la productividad.

En el lugar de trabajo, el enfoque más popular para cambiar el comportamiento es enfatizar el refuerzo positivo como táctica principal. Al recompensar a las personas por dar respuestas precisas, el refuerzo positivo hace que sea más probable que se repita un comportamiento.

Aumentar la probabilidad significa confirmar que el refuerzo positivo aumenta el proceso de aprendizaje y despierta la curiosidad, incluso si no es 100% exitoso. Digamos que la respuesta a la frase no es la esperada. Para que el refuerzo positivo sea aceptable, el receptor del incentivo debe desempeñar bien las tareas relacionadas con su trabajo.

Es fácil ver refuerzo en actividades bien organizadas; En posiciones difíciles y altamente compensadas, también se emplea el refuerzo positivo para promover las acciones deseadas. Para emplear correctamente el refuerzo positivo se deben seguir las siguientes pautas: - Dejar claro que una determinada acción tendrá como resultado una recompensa.

- Seleccione la recompensa apropiada.



- Brindar una gestión integral.
- Las recompensas deben distribuirse a intervalos variables.
- Garantizar que la compensación se aplique de forma inmediata a la conducta que se observa.
- La recompensa debe ser proporcional a la conducta.

Las recompensas son claramente visibles.

- Altera regularmente la retribución.

3.3.1.10. Motivación para el trabajo de los colaboradores

De acuerdo con Amaru (2008), diversas circunstancias tienen un impacto en el desempeño exitoso de un candidato por un puesto en términos de colaboración. La motivación es esencial para el trabajo. El empresario debe tener conocimiento de los mecanismos de motivación para establecer relaciones con otros.

El impulso para llevar a cabo tareas relacionadas con el trabajo conduce a la disposición, el deseo y la voluntad de realizar una tarea, meta u objetivo organizacional. Demostrar que una persona puede adquirir una motivación completa cuando tiene una intención fuerte y positiva de alcanzar sus objetivos profesionales.

Un estímulo incentivador, estimula y energiza el comportamiento de los trabajadores a través del proceso de "movimiento", como se indica en la palabra motivación. Este comportamiento siempre está motivado. Existe un motor que opera de manera continua, aunque en cada ocasión existe la posibilidad de que se produzca un gran desastre o simplemente deje de funcionar, esto cual genera desmotivación en la persona.

Factores endógenos y exógeno.

La intrincada interacción entre las motivaciones internas de los individuos y los estímulos ambientales es la fuente de la motivación del trabajador.



Las valores, intereses, aptitudes, necesidades y talentos de los individuos se consideran elementos internos. Estas características diferencian a cada persona de las demás y la hacen única. Cada persona es capaz de realizar determinados trabajos.

Las motivaciones o impulsos que la empresa recibe de su entorno se conocen como componentes externos. Estos elementos tienen la capacidad de satisfacer necesidades, despertar la curiosidad o producir los resultados deseados. Abarca beneficios y compensaciones, así como el entorno laboral; Toda la compensación proporcionada por la empresa proviene de fuentes externas.

Zornoza afirma que la motivación es el motor que inicia, dirige y sostiene la acción hasta lograr el objetivo previsto. (2006). Un pensador que cita este autor, Frederick Herzberg, comentó: "La motivación es la fuerza impulsora que me obliga a hacer algo porque es de gran importancia para mí". Según Kelly, la motivación está relacionada con factores que controlan el curso, el carácter y la intensidad del comportamiento. Según Dessler, la motivación es el deseo de una persona de que se satisfagan sus necesidades particulares; Jones define la motivación como algo que tiene que ver con cómo se inicia, dinamiza, mantiene, dirige, detiene la conducta y el tipo de respuesta subjetiva que existe en el organismo a lo largo de todo esto. Robbins ofrece la siguiente explicación de la motivación: la promesa de ejercer un gran esfuerzo para alcanzar los fines del organismo, sujeto al potencial de lograr una meta personal.

Las tres categorías motivacionales podrían manifestarse en el comportamiento humano en diferentes niveles dentro de este marco conceptual. Según este concepto, la capacidad de un individuo para la motivación trascendental, que se basa en cuán sensible es a cada uno de estos estilos de



motivación, eventualmente serviría como una medida de su calidad motivacional. Un enfoque más compasivo surgiría del predominio de motivaciones trascendentes, mientras que las acciones motivadas por buscar la realización personal tanto en el campo material como cognitivo serían el resultado de incentivos externos e intrínsecos.

2.3.2. Desempeño laboral

2.3.2.1. Definición de desempeño laboral

Según Robbins y Coulter (2010), la evaluación del desempeño es un método utilizado para evaluar qué tan bien un proceso, organización o persona ha llevado a cabo tareas y objetivos laborales. Medir el rendimiento laboral a menudo produce una examinación organizacional del logro de objetivos estratégicos por parte de un individuo.

Las organizaciones solo evalúan la eficacia de los colaboradores en el rendimiento de sus funciones, lo que implica evaluar las descripciones de los puestos, afirman Robbins y Juez (2013). Las empresas modernas, por otro lado, necesitan más información ya que son menos jerárquicas y más orientadas a los servicios. Actualmente existen tres categorías principales de comportamientos que se aceptan como componentes del desempeño laboral.

Una forma de caracterizar el desempeño laboral puede ser “desempeño del personal o individuo con gran trabajo y satisfacción laboral” (Chiavenato, 2002). Según esta noción, la conducta de un individuo dentro de una organización determina su funcionamiento. La empresa necesita este desempeño para funcionar sin problemas y proporcionar los resultados deseados, por lo que lo primero que tiene que cambiar es la forma en que se mide y observa la actividad.



El desempeño de las personas estará determinado en este entorno por sus acciones y logros únicos. El término "desempeño laboral" describe la capacidad de una persona para realizar sus tareas en el trabajo de manera rápida, efectiva y con alta calidad. Esto se determina mediante una evaluación de su avance a través de una evaluación.

3.3.2.2. Concepto de gestión del talento humano

El campo de la dirección del talento humano es particularmente sensible a la psicología organizacional predominante. Es circunstancial y depende de una variedad de componentes, incluido el funcionamiento interno de la organización, la tecnología empleada, la estructura organizacional elegida, el contexto ambiental en el que opera el organismo y otras variables significativas.

3.3.2.3. Las Personas como socias de la organización

Estos días. Las empresas están ampliando sus objetivos y actividades. Varios socios trabajan juntos para completar cada paso del proceso de fabricación. cada uno de los cuales proporciona un determinado recurso. Los proveedores proporcionan materias primas, suministros básicos, tecnología y servicios. Los consumidores y clientes contribuyen comprando los productos o servicios que se ofrecen a la venta; los socios del negocio aportan algo con la esperanza de obtener un retorno de su inversión; los inversionistas y accionistas aportan dinero y capital que conforman el aporte financiero necesario para adquirir recursos; los empleados aportan conocimientos, habilidades y destrezas para la toma de decisiones y selección de opciones que impulsen el negocio. A través de asociaciones estratégicas, una empresa puede ampliar sus límites y encontrar nuevos socios para hacer crecer y consolidar las empresas existentes. El empleado es el socio más cercano de la organización, ya que forma parte de ella y le aporta vitalidad.



Según Bohórquez (2007), el rendimiento laboral es el grado en que un colaborador ejecuta los objetivos del organismo en un período de tiempo establecido (citado en Araujo y Guerra, 2007). Entonces, Chiavenato también ofrece una definición intrigante, afirmando que el desempeño es la capacidad de los empleados para operar de manera efectiva dentro de las empresas, lo cual es esencial para que la empresa tenga a cada individuo trabajando con excelencia y satisfacción laboral. De esta manera, tanto la conducta de un individuo como los resultados que obtenga determinarán su desempeño en el trabajo.

Stoner aporta mucho a la comprensión del desempeño laboral cuando lo caracteriza como la manera en que los empleados trabajan juntos de manera efectiva para lograr objetivos comunes mientras se adhieren a políticas previamente establecidas. Es importante señalar, por lo tanto, que esta definición de "desempeño laboral" se ha referido a la habilidad de una persona en como ejecuta sus deberes dentro de una organización de una manera que logre los objetivos especificados.

Sin embargo, hay otra teoría básica de Milkovich y Boudreau que se ajusta mejor a este estudio. Hablan de la vinculación entre las necesidades, talentos y rasgos de un individuo y cómo estos factores interactúan con el trabajo mismo, la organización y otros factores. El hallazgo de la interacción de todos estos factores es el rendimiento laboral. (Queipo & Useche, 2002).

La gestión del desempeño, según Hill (2002), es "El procedimiento usado por la empresa para garantizar que un empleado se desempeña de acuerdo con las finalidades de la organización", junto con los procedimientos utilizados en las organizaciones para definir y revisar el trabajo, desarrollar capacidades y asignar recompensas.

Según Stoner (1996), el rendimiento laboral refiere a cómo las personas de la empresa colaboran exitosamente para lograr objetivos compartidos respetando las pautas fundamentales que se han establecido previamente. Según esta conceptualización, el rendimiento laboral se define como la capacidad de la fuerza laboral para llevar a cabo tareas organizacionales de manera efectiva y eficiente con la finalidad de alcanzar las metas establecidas.

3.3.2.4. Factores del desempeño laboral

Las conceptualizaciones de rendimiento laboral sugieren que el desempeño laboral dependa de una variedad de características, habilidades y cualidades, o competencias, que son los conocimientos y habilidades que un individuo debe usar y exhibir en el transcurso de su trabajo.

Estándares laborales, desarrollo del talento, iniciativa, comunicación, adaptabilidad, conocimiento, trabajo en equipo y mejora del diseño del trabajo y máximo desempeño se encuentran entre los atributos que conceptualizó Newstron (2002).

3.3.2.5. Indicadores del desempeño laboral

Lusthaus (2002), el entorno en el que opera la organización afecta el desempeño.

Figura 2.

Indices del Desempeño Laboral.



Nota: Elaboración propia, 2023



3.3.2.6. Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados

Aamodt (2010), explica la finalidad de la primera etapa del proceso de evaluación del desempeño, que es conocer los motivos de las organizaciones. Dicho de otra manera, la finalidad de la organización es usar los hallazgos para optimizar el rendimiento general.

Hacer esta elección es importante ya que ciertas técnicas de evaluación del rendimiento son apropiadas para lograr algunas metas, pero no otras. Por ejemplo, la técnica de evaluación del rendimiento que usa una escala de elección forzada es eficaz para determinar la remuneración, pero no para la capacitación. De manera similar, aunque las evaluaciones de 360 grados son un excelente instrumento para mejorar el rendimiento de los colaboradores, su uso para determinar la compensación es inapropiado.

3.3.2.7. Métodos de evaluación de desempeño

Varela y Dessler (2011) afirman que se utilizan varios enfoques en la evaluación del desempeño; En muchas organizaciones, las personas a cargo de sus socios sienten curiosidad por saber cómo se evalúa el desempeño de un empleado y cuáles son los métodos particulares utilizados dentro de ellos:

Dado que este tipo de transcripción no implica formatos sofisticados ni capacitación sustancial, los ensayos críticos incluyen la redacción de una evaluación de las habilidades, deficiencias, desempeño anterior y potencial del colaborador, además de ofrecer recomendaciones sobre cómo el colaborador podría mejorar. Pero es probable que el uso de estas técnicas haga que la evaluación sea fácil de entender y dé más peso a las capacidades de redacción del examinador que al grado de rendimiento real del colaborador. Debido a que no existe una clave de calificación común, manejar los documentos creados para varios trabajadores también puede resultar un desafío.



Sólo acciones particulares deben estar en este tipo de lista de sucesos clave, y debe contener una variedad de instancias para mostrar a los miembros del personal los comportamientos deseables y al mismo tiempo señalar aquellos que necesitan mejorar. El evaluador será el encargado de explicar las actividades del trabajador, particularmente si fueron o no eficientes o ineficientes en un entorno determinado. La evaluación es la diferencia entre completar un trabajo de manera eficiente y un trabajo sin ella.

Una escala de calificación gráfica es una de los métodos de examinación más tradicionales y usadas. El evaluador utiliza escalas graduadas para calificar una variedad de indicadores de desempeño, incluida la colaboración, la asistencia, la iniciativa, la profundidad del conocimiento, la cantidad y calidad del trabajo y la ayuda.

Una escala calificable en base a la conducta que integra los componentes esenciales de los sistemas de calificación de incidentes críticos y gráficos. En lugar de utilizar listas de características o descripciones amplias, los ítems son instancias de acciones reales en el trabajo, y el examinador certifica al personal con base en reactivos encontrados a lo largo de un proceso continuo.

Comparaciones forzadas: estas evaluaciones miden el desempeño de un empleado dentro de la organización frente al de otros empleados o compañeros de trabajo. Porque tener un componente de medición relativa es más útil que una absoluta. La categorización individual y grupal son las dos comparaciones más utilizadas.

3.3.2.8. Elegir criterios de evaluación del desempeño

Cannice, et al (2012), explican que la examinación del rendimiento debería tener en cuenta las mismas métricas que se utilizan para establecer objetivos y crear estrategias. junto con la eficacia en las funciones directivas.



No es suficiente para una función directiva tener a cargo a un ejecutor que no sea capaz de dirigir la empresa como una alta autoridad. Es posible que algunas de las empresas con mejor desempeño hayan tenido éxito por accidente y no por una gestión inteligente.

3.3.2.9. Desempeño para alcanzar metas

Los métodos de evaluación que tienen en cuenta objetivos preestablecidos y mensurables son muy valiosos para evaluar el desempeño. Quizás los mejores criterios para gestionar la eficacia sean la capacidad de definir metas inteligentemente, crear programas que ayuden a alcanzarlos y que sean eficaces para lograrlo, siempre que exista una planificación continua, integrada y clara dirigida a alcanzar metas mensurables.

Las personas que han utilizado esta técnica de una forma u otra a menudo argumentan que estos estándares son insuficientes y que las variables aleatorias u otros factores incontrolables no deben ignorarse en este tipo de revisión.

Con demasiada frecuencia, aquellos que tienen éxito por suerte son ascendidos, mientras que aquellos que no cumplen con las expectativas debido a circunstancias incontrolables son considerados responsables de sus defectos. La evaluación respecto de objetivos mensurables no es suficiente por sí sola.

3.3.2.10. Desempeño como administradores

Koontz (2012), especifica que se debe incluir en el sistema una examinación del gerente en el desempeño de sus funcionalidades como gerente para evaluar el desempeño con base en metas preestablecidas. Es imposible ignorar las tareas no directivas que llevan a cabo los directivos de todos los rangos. Sin embargo, el objetivo principal para el cual son empleados debe ser el punto de referencia para



su evaluación; en otras palabras, se debe evaluar su desempeño en las tareas gerenciales de dotación de personal, organización, planificación, dirección y control.

En este caso deberían utilizarse los principios de la administración, pero primero debemos pensar en la evaluación basada en el desempeño.

Se analizan y se les da significado histórico y contextual los tres enfoques de dirección del talento humano, dirección del conocimiento y dirección por competencias que se están utilizando en el ámbito de las organizaciones. Esta última táctica se destaca.

La idea es enfatizar que los diversos modelos de gestión deben evaluarse en su conjunto, ya que están inherentemente vinculados e integrados entre sí. También pretende resaltar los desafíos asociados a su puesta en práctica y la importancia de abordarlos de forma metódica, científica y rigurosa. Como resultado, se hace un esfuerzo por analizar las múltiples capas y factores que componen estos tipos. (Zavaleta, 2003).

2.4. MARCO CONCEPTUAL

- Comunicación

Un componente necesario de cualquier forma de organismo financiero Mibanco. Determina en superior o inferior medida la comprensión, control, dirección y coordinación del personal organizado al interior de la unidad económica.

- Condiciones físicas de trabajo

Factores que impactan la forma en que se realiza el trabajo o el bienestar total del personal del organismo financiero Mibanco, como iluminación, temperatura, humedad, peligros y polvo.



- **Estabilidad laboral**

El derecho a que un puesto de trabajo permanezca en su lugar siempre que no experimente defectos predeterminados o eventos inusuales que conduzcan a tales fallas se conoce como estabilidad en el empleo.

- **El desempeño laboral**

La eficiencia de los empleados del organismo financiero Mibanco, fundamental para el negocio, su alto nivel de productividad y su satisfacción en su trabajo.

- **Identificación**

La identificación es el proceso y resultado de reconocer si algo o alguien es igual a lo que se busca, combinar dos o más elementos dispares en uno, o llegar a compartir metas o valores con otro individuo.

- **Logros**

Un logro es algo que se ha buscado durante algún tiempo y para lo cual se han utilizado recursos físicos y mentales para eventualmente materializarlo y hacerlo realidad.

- **Motivación**

El proceso y resultado de la motivación se llama motivación. Es la fuerza impulsora detrás de la ejecución o inacción de una tarea.

- **Motivación extrínseca**

Solamente si intentas estudiar por los beneficios que ofrece, en lugar de principalmente porque te gusta el tema o la carrera, eso es aprendizaje extrínseco.



- **Motivación intrínseca**

Es inherente cuando una persona muestra deseo de aprender o trabajar, exhibiendo constantemente un desarrollo de personalidad y superación personal en la búsqueda de sus sueños y ambiciones.

- **Política de la empresa**

Son pautas amplias que ayudan a orientar la actividad y al mismo tiempo establecen parámetros y métodos para su ejecución.

- **Puesto de trabajo**

Es el rol que se determina presupuestariamente y además consistiría en un grupo de obligaciones, atribuciones y responsabilidades que un trabajador debe cumplir dentro de la jornada mínima de trabajo legalmente exigida.

- **Riesgo en el trabajo**

El riesgo laboral se refiere a cualquier parte del trabajo que tenga la posibilidad de ocasionar daños.

- **Reconocimiento laboral**

Según su definición, la verificación es un instrumento estratégico que mejora significativamente una empresa.

- **Sueldos**

El término "salario" describe la compensación regular que se otorga por la ejecución de una tarea o el prestamiento de un servicio profesional.

- **Talento humano**

Describe a quienes poseen inteligencia o son aptos para una determinada línea de trabajo; inteligentes en el sentido de que comprenden y son capaces de resolver problemas si cuentan con la teoría, las capacidades y la experiencia necesarios.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Utilizando los siguientes estudios para consistencia teórica: Rojas (1983), Sierra (1988), Tafur (1995), Kerlinger y Lee (2002) y Sampieri, Fernández y Baptista (2006). Todos estos estudios entran en la categoría de exploración descriptiva porque no se realizó ningún tipo de manipulación de variables durante el proceso de recopilación de datos, es decir, las variables se encontraron sin cambiar sus condiciones originales.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño causal descriptivo que describe las variables de causa y efecto en función de sus dimensiones e indicadores fue parte del diseño exploratorio vinculado antes de desarrollar descripciones y análisis y brindar breves justificaciones a la luz de la información brindada en las tablas que les correspondieron. Para probar la hipótesis se utiliza el examen de independencia de Chi cuadrado. En tal caso se ha usado el paquete de estadística para ciencias sociales, o SPSS. Tafur señaló que si bien este método es útil en estudios descriptivos que involucran sólo variables cualitativas y en los casos en que se han estudiado poblaciones enteras, no es necesario en otras situaciones (1995).

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La tabulación 3 expone la población de la organización financiera Mibanco en la localidad distrital de Juliaca, la cual está compuesta por 130 trabajadores divididos en 2 áreas.

Tabla 1

Tabla de distribución de la población

Mibanco	Personal
Área de operaciones	40
Área de ventas	90
Total	130

Nota: Elaboración propia, 2023.

3.3.2. Muestra

El muestreo de probabilística aleatorio se utiliza en la muestra de exploración de socios.

Fórmula para determinar la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 P(p * q)}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 (p * q)}$$

$$N = 130$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.50$$

$$q = (1-0.5)$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{30 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(129) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = 97$$

La muestra usada es de 97.

Factor multiplicador

$$n/N = 97/130=0.75$$

Tabla 2*Muestra estratificada.*

Mibanco	Personal	Factor multiplicador	Muestra estratificada
Área de operaciones	40	0.75	30
Área de ventas	90	0.75	67
Total	130		87

Nota: Elaboración propia, 2023**3.3.3 Unidad de análisis**

Sujetos quienes deben presentarse y responder al cuestionario; en tal caso era personal de Mibanco.

La exploración se ha desarrollado mediante la técnica deductiva.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**3.4.1. Técnica**

Se ha usado el método de encuesta para recopilar datos para esta exploración.

3.4.2. Instrumento

La herramienta usada fue el cuestionario medido en escala Likert.

3.4.2.1. Escala de Likert

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), Rensis Likert desarrolló esta herramienta en 1932 con la intención de medir las percepciones de los ívidos sobre ideas, acciones o símbolos que surgen en la mente, la sociedad y el mundo natural.

El hecho de que este instrumento capture variables cualitativas las características son pertinentes a la escala de medición ordinal de nuestra exploración.



Se ha puesto cuidado en su creación, y no sólo aborda la matriz de consistencia del problema sino también la orientación lógica de los enunciados y las categorías que pueden ser positivas o negativas. Para lograr los mejores resultados se crearon cinco categorías de acuerdo con los ítems establecidos. Las puntuaciones se calcularon utilizando el siguiente procedimiento:

$$= \frac{PT}{NT}$$

Puntuación Total en la misma escala que la Cantidad Total de aseveraciones, tal como se describe en la referencia bibliográfica citada anteriormente.

3.5. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE INSTRUMENTO

3.5.1. Confiabilidad

La confianza del instrumento fue aplicada con la herramienta de examinación de Alfa de Cronbach, como menciona (Vara-horna 2010, p. 310), ejecutado en Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

3.5.2. Validez

Los instrumentos se verificarán mediante validación de juicio de expertos, validación de contenido y validación de contingencia para garantizar la validez de la información.

3.6. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

Una vez permitida la exploración, se iniciará el trabajo de campo luego de gestionar las licencias requeridas con los directivos del organismo financiero Mibanco en la localidad distrital de Juliaca. Con la ayuda de las unidades de exploración de la muestra, los cuestionarios fueron recogidos y tabulados usando el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 23. Luego



se entregaron los informes finales del proyecto, seguidos de exámenes estadísticos y una comparación de las teorías expuestas en esta exploración.

Debido a que se probarán los individuos que poseen las variables, las variables analizadas son eminentemente CUALITATIVAS. En otras palabras, las características se articularon verbalmente de una manera que reflejará un orden y una frecuencia; también hizo referencia a ello en ese sentido Palomino (1997).

Dado que las categorizaciones de orden se formaron basada en las dimensiones e índices proporcionados en la matriz de temas, la escala de medición necesaria es ordinal. Como hallazgo, se han desarrollado los siguientes procedimientos:

1. La información se contabilizará y ordenará en función de los índices de cada variable: para la "metodología dialéctica", la información se ordenará según sus dimensiones e indicadores especificados, mientras que para la variable "formación científica", los datos se ordenarán según sus dimensiones e indicadores especificados.
2. Las tabulaciones de distribución de frecuencia y la distribución de frecuencia proporcional se crearán utilizando los datos ordenados. Las escalas enfatizan las categorizaciones de exploración en línea con los propósitos de la exploración, respondiendo a la matriz temática y la coherencia del marco conceptual presuntivo de la exploración.
3. A continuación, tomando como base la información establecida en las tablas, se describirán, analizarán e interpretarán los datos.
4. Para probar la teoría se utilizará el Chi cuadrado independiente X^2 , que también aconsejan Sampieri, Fernández y Baptista (2006).



5. Luego de sistematizar las frecuencias visualizadas, se computarán las frecuencias anticipadas. Calcularemos la frecuencia anticipada usando la siguiente fórmula:

$$Fe = \frac{(total\ de\ renglón)(total\ de\ columnas)}{N}$$

N= Cantidad total de frecuencias observadas.

6. Utilizando el programa estadístico conocido como SPSS, se realizará la evaluación estadística de Chi cuadrado después de que se hayan determinado las frecuencias observadas y las frecuencias anticipadas.

7. Se aplicará un grado de confiabilidad de 0.05 a la tabulación de valores de χ^2 . Los datos recogidos de la población objeto de exploración podrán comprobarse gracias a la estadística.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En el actual capítulo se reportan los hallazgos de las encuestas realizadas a los socios de Mibanco en la localidad distrital de Juliaca, 2022. Al procesamiento de datos en tiempo real le siguió un vaciado de los datos en la aplicación SPSS para su análisis e interpretación en un momento posterior. Cabe mencionar que 97 trabajadores que completaron la encuesta aplicable componen la población de la muestra.

A continuación, se muestra un desglose completo de los hallazgos para cada indicador y variable.

4.1.1. Motivación intrínseca aplicada en la institución financiera Mibanco de Juliaca.

Tabla 3

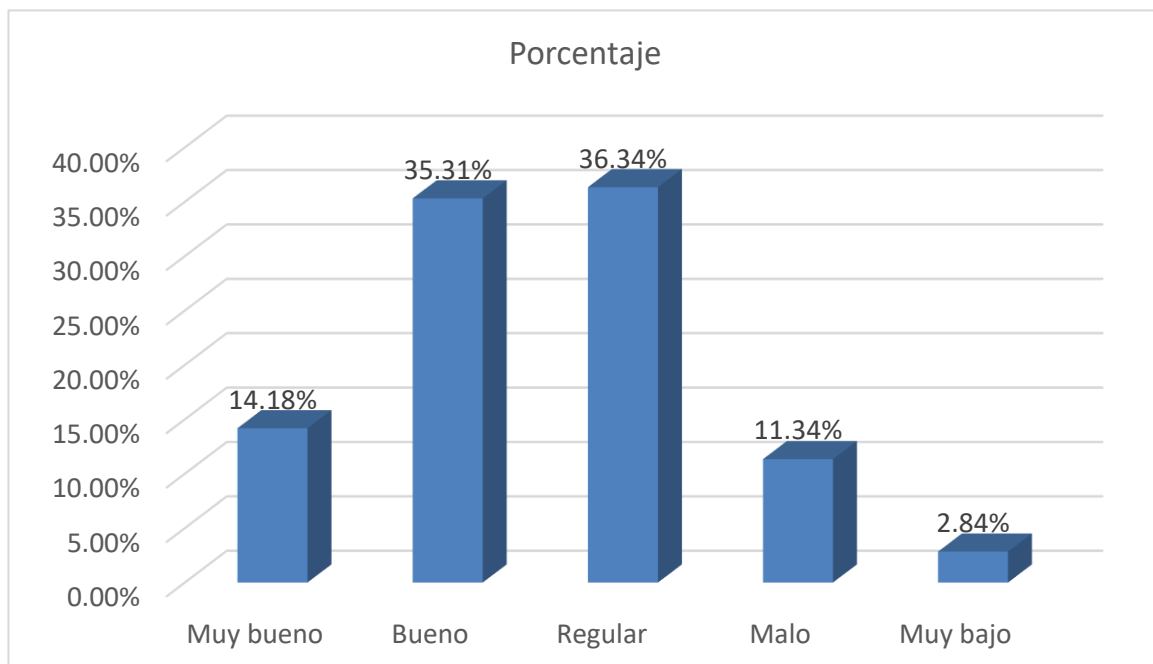
Factor intrínseco aplicada en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca.

Calificación	Realiza Ud. sus actividades laborales correctamente en su puesto de trabajo, alcanzando logros.	Consideras que tus logros dependen de la motivación que te brindan tus jefes inmediatos.	Tus jefes inmediatos reconocen tu labor y eso te motiva para mejorar tu desempeño.	Te sientes satisfecho con los conocimientos que se hacen en la empresa de acuerdo al desempeño laboral.	Tu supervisor reconoce tu desempeño laboral cuando es buena tu producción.	La supervisión en la empresa es la adecuada.	Respetan tus condiciones físicas de trabajo, principios y valores que posees.	Tienes las condiciones físicas para hacer trabajos en otras ciudades.	Total fi	Total fi %
	fi	Fi	fi	fi	fi	fi	fi	fi		
Muy bueno	27	18	15	8	9	2	6	25	14	14,18%
Bueno	44	39	42	33	36	21	31	28	34	35,31%
Regular	26	39	34	43	37	45	35	23	35	36,34%
Malo		1	5	11	13	20	25	13	11	11,34%
Muy bajo			1	2	2	9		8	3	2,84%
Total	97	97	97	97	97	97	97	97	97	100,00%

Nota: Elaboración propia, 2022

Figura 1

Los trabajadores de Mibanco tienen motivación intrínseca



Nota: Tabla 4



Análisis e interpretación

Visualizando la ilustración 1 podríamos apreciar que 36.34% de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, indicaron que la motivación intrínseca es consistente, con un 35.31% diciendo que es excelente, un 14.18% diciendo que es muy alta, un 11.34% diciendo que es malo y un 2.84% diciendo que es muy baja.

Suponiendo que la información acumulada entre las calificaciones regulares y buenas sumarían 71,65% lo cual implicaría que el factor intrínseco de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca son competentes para mostrar propensión a la regularidad; exhiben una educación general en términos de principios morales, habilidades sociales y capacidad creativa, entre otras cosas.

4.1.2. Motivación Extrínseca aplicada en la Institución financiera Mibanco.

Tabla 4

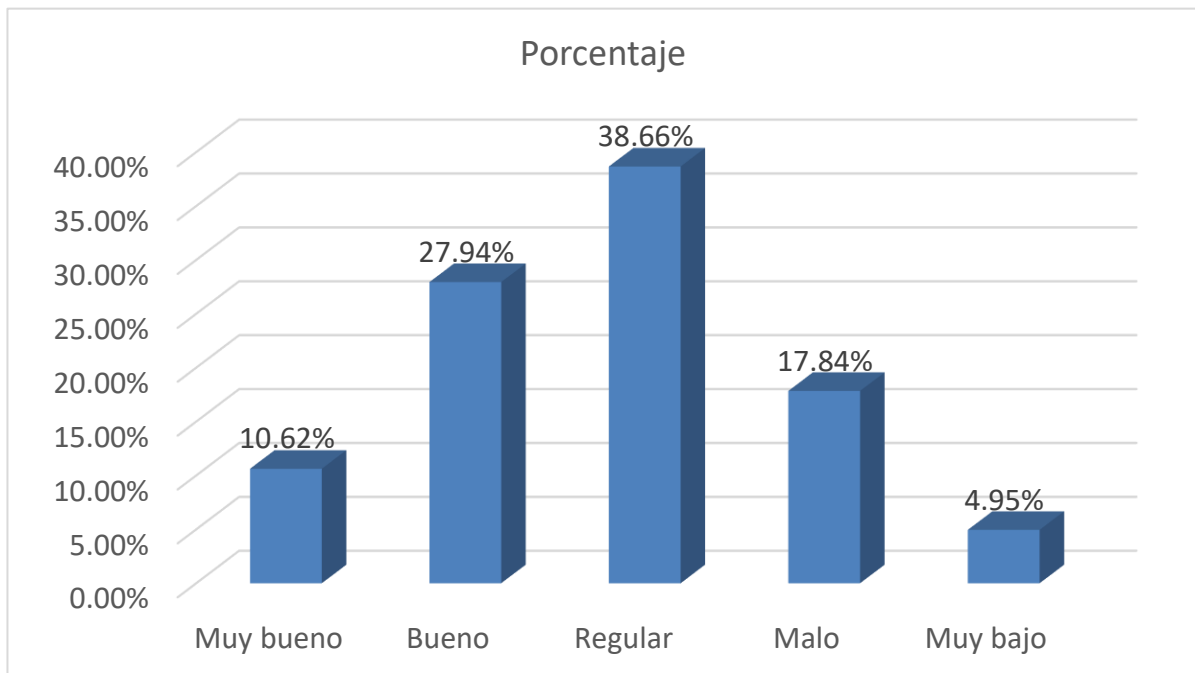
Factor extrínseco aplicado en la institución financiera Mibanco.

	Estas conforme con la motivación que la empresa te brinda, los sueldos y beneficios que percibes .	En la empresa se percibe los sueldos y beneficios de acuerdo a la producción que hace cada empleado.	Consideras que la capacitación y motivación que te brinda la empresa es la adecuada para desempeñarte de la mejor manera y evitar cualquier riesgo en el trabajo.	En la financiera tus jefes inmediatos te apoyan para hacer cualquier trámite para que no cometas riesgos en el trabajo	Te preocupa tu estabilidad laboral en la empresa.	Consideras que la motivación y la estabilidad laboral son muy importantes para tu desempeño	La política de la empresa está acorde con los trabajadores	Estás de acuerdo con la política de la empresa.	Las relaciones interpersonales entre tus compañeros de trabajo son buenos.	Tienes la facilidad de relacionarte rápidamente con sus clientes.	Total fi	Total fi %
Calificación	fi	Fi	fi	fi	fi	fi	fi	fi	fi	fi		
Muy bueno	4	3	4	2	19	29	3	4	17	18	10	10.62%
Bueno	24	22	28	25	27	22	24	15	45	39	27	27.94%
Regular	45	37	38	43	28	37	46	44	23	34	38	38,66%
Malo	17	29	24	23	18	7	16	21	12	6	17	17.84%
Muy bajo	7	6	3	4	5	2	8	13			5	4.95%
Total	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	100,00%

Nota: Elaboración propia, 2022

Figura 2

Los trabajadores de Mibanco tienen motivación extrínseca



Nota: Tabla 5



Análisis e interpretación

Visualizando la ilustración 2 podríamos apreciar que 38.66% de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, muestran que el impulso intrínseco es cíclico: el 27,94% indica excelente, el 17,84% indica terrible, el 10,62% indica extremadamente alto y el 4,95% indica muy bajo.

Suponiendo que la información acumulada entre las calificaciones regulares y buenas sumarían 66.60% lo cual implicaría que el factor intrínseco de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca demuestran ideales, capacidades interpersonales, habilidad creativa, talentos individuales, capacidades y potencial humano, entre otras cosas, que los califican para tener predisposición a la regularidad.

4.1.3. Motivación intrínseca y extrínseca aplicada en la institución financiera

Mibanco.

Tabla 5

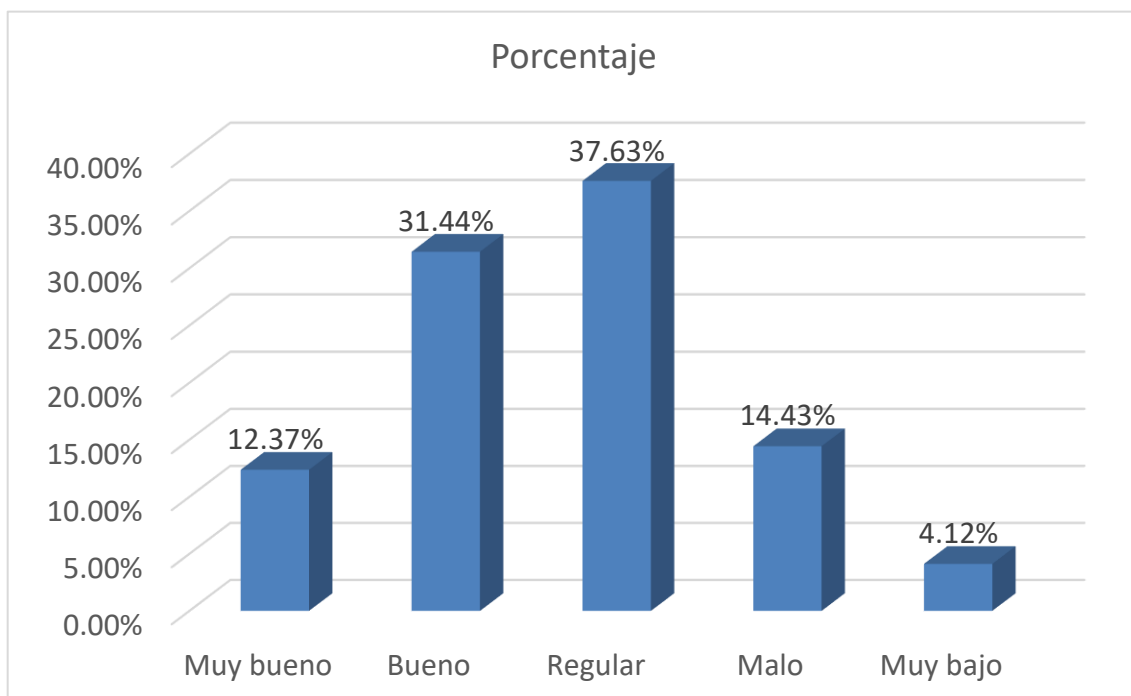
Factor intrínseco y extrínseco aplicado en la institución financiera Mibanco.

Calificación	Total fi intrínseca	Total fi Extrínseca	Total fi extrínseca e intrínseca	Total fi extrínseca e intrínseca %
Muy bueno	14	10	12	12.37%
Bueno	34	27	31	31.44%
Regular	35	38	37	37.63%
Malo	11	17	13	14.43%
Muy bajo	3	5	4	4.12%
Total	97	97	97	100,00%

Nota: Elaboración propia, 2022

Figura 3

Los trabajadores de Mibanco tienen motivación intrínseca y extrínseca



Nota: Tabla 6

Análisis e interpretación

Visualizando la ilustración 3 podríamos apreciar que 37.63% de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, demostraron la regularidad de los factores intrínsecos y extrínsecos, el 31,44% son excelentes, el 14,43% son pésimas, el 1237% son muy altas y el 4,12 son muy bajas.

Tabla 6

El talento humano aplicado en la institución financiera Mibanco

Calificación	Tu capacidad y desempeño laboral es buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la empresa.	Tienes la capacidad de resolver cualquier inconveniente que se te presente en el trabajo.	La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir el desempeño de tus actividades.	Tu desempeño dentro de la empresa es reconocido por tus superiores.	Total fi	Total fi %
Muy bueno	13	7	7	2	7	7.47%
Bueno	40	35	19	31	31	32.22%
Regular	40	39	43	40	41	41.75%
Malo	4	16	27	21	17	17.53%
Muy bajo			1	3	1	1.03%
Total	97	97	97	97	97	100.00%

Nota: Elaboración propia, 2022

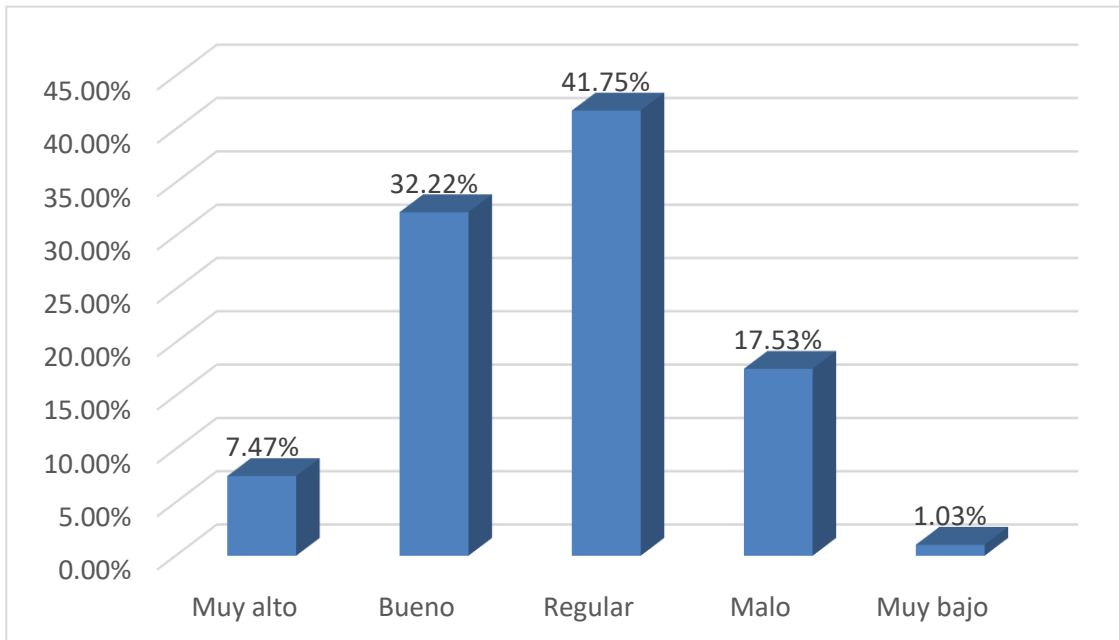
Suponiendo que la información acumulada entre las calificaciones regulares y buenas sumarían 69.07% lo cual implicaría que los componentes intrínsecos y extrínsecos de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, tienen propensión a la regularidad en sus propias cualidades, habilidades y capacidad humana, entre otras áreas.

4.1.4. Motivación laboral, talento humano aplicado en la institución financiera

Mibanco.

Figura 4

Los trabajadores de Mibanco tienen talento humano.



Nota: Tabla 7

Análisis e interpretación

Visualizando la ilustración 4 podríamos apreciar que 41.75% de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, muestran que la capacidad humana es media, el 32,22% es excelente, el 17,53% es mala, el 7,43% es muy alta y el 1,03% es muy baja.

Suponiendo que la información acumulada entre las calificaciones regulares y buenas sumarían 73.97% lo cual implicaría que los talentos humanos de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca son capaces de exhibir una propensión a la regularidad y al rendimiento.

4.1.5. Desempeño laboral, factores aplicados en la institución financiera

Mibanco

Tabla 7

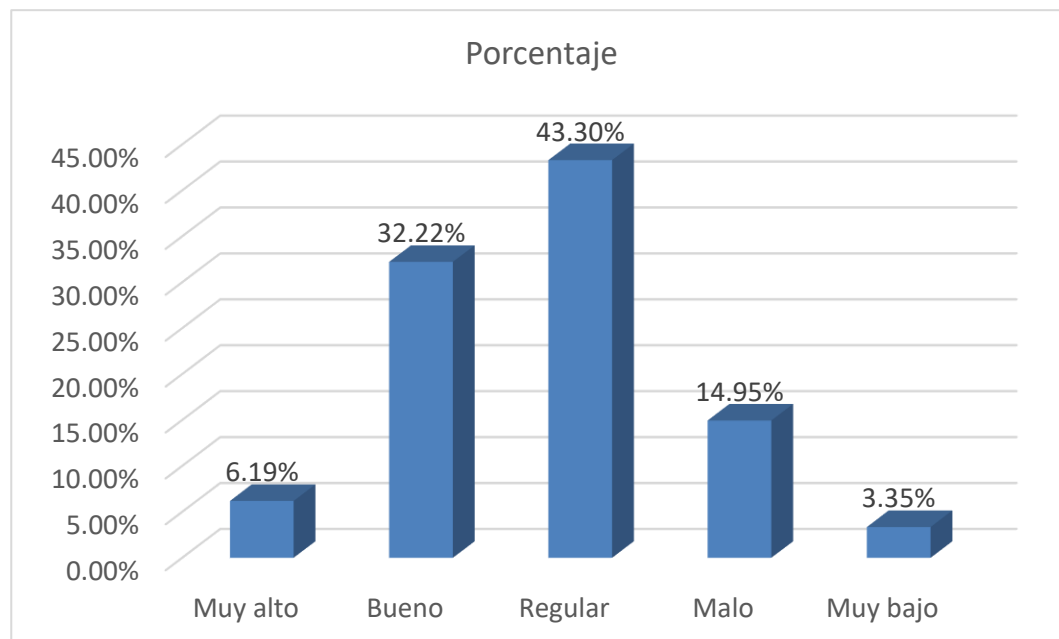
Los factores aplicados en la institución financiera Mibanco

Calificación	La evaluación del desempeño, ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno.	Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas.	La motivación que te brinda la empresa favorece tu desempeño laboral.	Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario.	Total fi	Total fi %
Muy bueno	4	13	2	5	6	6.19%
Bueno	37	34	27	27	31	32.22%
Regular	41	34	49	44	42	43.30%
Malo	15	8	15	20	15	14.95%
Muy bajo		8	4	1	3	3.35%
Total	97	97	97	97	97	100.00%

Nota: Elaboración propia, 2022

Figura 5

Los trabajadores de Mibanco cumplen con los factores



Nota: Tabla 8



Análisis e interpretación

Visualizando la ilustración 05 podríamos apreciar que 43.30% de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, demostraron que las variables aplicadas son regulares, el 32,22% son excelentes, el 14,95% son pésimos, el 6,19% son altos y el 3,35% son muy bajos.

Suponiendo que la información acumulada entre las calificaciones regulares y buenas sumarían 75.52% lo cual implicaría que los factores de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca demuestran motivación y cualidades ambientales, y son aptos para tener una propensión a ser regulares.

4.1.6. Desempeño laboral, evaluaciones aplicadas en la institución financiera

Mibanco

Tabla 8

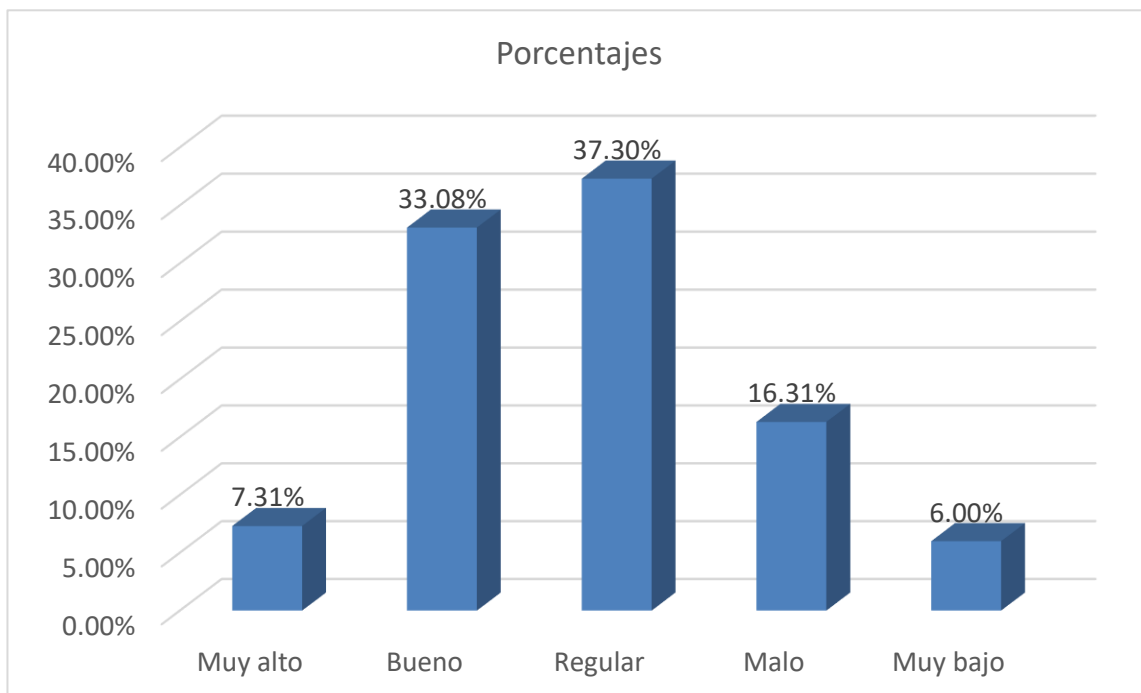
Evaluaciones aplicadas en la institución financiera Mibanco

	Estas conte nto con tu puesto o de trabajo	Estás de acuerdo con los puestos de trabajo en la financi era	Creer que tu rendimie nto en el trabajo es bueno.	Cuando ingresast e a trabajar a la empresa te adaptast e rápidame nte con tus nuevos compañe ros.	La comunica ción con tus jefes es bueno y te ayudan a realizar trámites con tus clientes.	Es buena la comun icación entre los colabo radore s de la financi era.	Tienes iniciativ a para tomar decisio nes cuando tu jefe inmedi ato no se encuen tra	La empresa utiliza la herramien ta apropiada para poder medir tus conocimie ntos en el desempeñ o de tus actividade s.	Desarr olla tus tantos satisfam toriam ente dentro de la empre sa.	Tu comp orta mient o con tus comp añer os de trabaj o es adec uado.	Recibes algún tipo de recompe nsa cuando tu desemp eño laboral es bueno.	Tot al fi	Total fi %
Muy bueno	7	6	13	12	6	6	8	6	3	7	4	7	7.31%
Bueno	26	36	41	33	36	35	46	22	31	34	13	32	33.08 %
Regular	36	34	33	37	42	40	30	47	26	34	39	36	37.30 %
Malo	17	16	9	13	11	13	9	13	34	14	25	16	16.31 %
Muy bajo	11	5	1	2	2	3	4	9	3	8	16	6	6.00%
Total	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	100.0 0%

Nota: Elaboración propia, 2022.

Figura 6

Los trabajadores de Mibanco están de acuerdo con las evaluaciones



Nota: Tabla 9



Análisis e interpretación

Visualizando la ilustración 06 podríamos apreciar que 37.30% de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, demostraron que las evaluaciones aplicadas son consistentes, el 33,08% de las valoraciones son excelentes, el 16,31% son pésimas, el 7,31% son muy altas y el 6,00 indican que la valoración es bajísima.

Suponiendo que la información acumulada entre las calificaciones regulares y buenas sumarían 70.38% lo cual implicaría que las evaluaciones de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca demuestran cualidades de desempeño, crecimiento de talento y flexibilidad, y están calificados para tener propensión a la regularidad.

Tabla 9

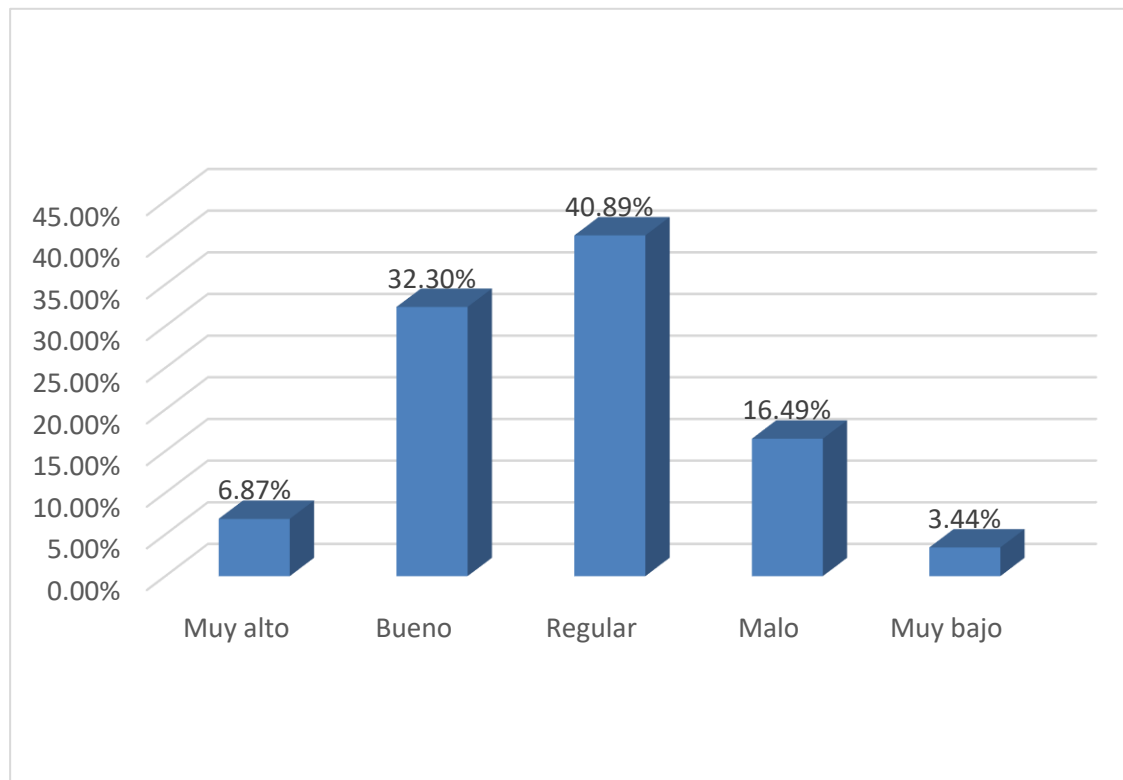
Talento humano, factores, evaluaciones aplicadas en la institución financiera Mibanco.

Calificación	Total fi Talento Humano	Total fi factores	Total fi evaluaciones	Total fi talento humano, factores y evaluaciones.	Total fi talento humano, factores y evaluaciones %
Muy bueno	7	6	7	7	6.87%
Bueno	31	31	32	31	32.30%
Regular	41	42	36	40	40.89%
Malo	17	15	16	16	16.49%
Muy bajo	1	3	6	3	3.44%
Total	97	97	97	97	100.00%

Nota: Elaboración propia, 2022.

Figura 7

Los trabajadores de Mibanco tienen talento humano, factores, evaluaciones.



Nota: Tabla10



Análisis e interpretación

Visualizando la ilustración 07 podríamos apreciar que 40.89% de los colaboradores del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca, demostraron que el desempeño laboral, las variables y las evaluaciones utilizadas son consistentes, el 32,30% son excelentes, el 16,49% son malos, el 6,87% son muy altos y el 3,44% son muy bajos.

Suponiendo que la información acumulada entre las calificaciones regulares y ordinarias sumarían 73.19% lo cual implicaría que las evaluaciones de los colaboradores, el talento humano y otros aspectos del organismo financiero Mibanco de la localidad distrital de Juliaca son competentes para exhibir una propensión a la regularidad.



4.2. DISCUSIÓN

La actual exploración, se hizo teniendo en cuenta un problema genuino: los empleados no aplican la motivación de la empresa.

Cuando alfa de Cronbach se encuentra por debajo a 0.5 indicaría un nivel inaceptable de fiabilidad, en conformidad con George y Mallery (1995); un valor entre 0.5 y 0.6 podría considerarse un grado deficiente; un valor entre 0.6 y 0.7 estaría entre un grado cuestionable; un valor entre 0.7 y 0.8 se referiría a un grado aceptable; un valor entre 0.8 y 0.9 podría considerarse un buen grado y un valor superior a 0.9 sería excelente. (George & Mallery, 1995, P. 231)

La actual exploración contribuye a nuestra comprensión de la motivación y el rendimiento en el trabajo de forma científica.

El antecedente No. 1 de la exploración concluyen que diversos programas de incentivos y acciones motivacionales, como el reconocimiento individual, la imparcialidad y transparencia en la promoción de los colaboradores y, esencialmente, los motivos a la producción, tuvieron una impactación perceptible en el rendimiento laboral en los organismos financieros de Huamanga.

En el antecedente No. 2, los elementos primarios que afectan el desempeño son aquellos relacionados con el lugar de trabajo, incluyendo la colaboración, la seguridad y la limpieza. Estos se clasifican como factores operativos, mientras que la motivación es un componente de los factores extrínsecos. El salario es un componente extrínseco y la comprobación es un incentivo interno, estas son las dos cosas que tienen el mayor impacto en la motivación de los empleados. La expectativa es el método preferido para recibir el pago. Estos afectan el desempeño en el trabajo de los empleados administrativos de la división comercial de la organización.



La preocupación por el medio ambiental, la salud humana y la seguridad durante todo el proceso de fabricación es uno de los principales propósitos de la empresa, como se menciona en el antecedente No 3. además de esforzarse por cumplir con los requisitos, la firma va más allá para garantizar que estos tres Los factores se controlan lo más cerca posible de la perfección. Esto se evidencia en la fábrica de DSM Chile, que recibió el premio SHE. Los resultados antes mencionados son esencialmente el resultado de que los empleados trabajen extremadamente bien y produzcan su más alto nivel de productividad. Sin embargo, esto no sería factible si no se sintieran una parte vital de la empresa, que los inspira y recompensa de diversas formas para garantizar que su compromiso con su trabajo sea total.

Debido a esta exploración, se deben realizar más exploraciones sobre los múltiples motivos que se encuentran en los organismos financieros de Juliaca y cómo afectan a los empleados, así como sobre cómo utilizar correctamente los incentivos e inspirar a los empleados.



CONCLUSIONES

PRIMERA. La teoría se sustenta en el hallazgo de que la vinculación entre motivación y desempeño laboral tiene un grado regular de productividad con tendencia a la optimización. Además de no ofrecer capacitación continua ni incentivos, la corporación tampoco brinda las herramientas necesarias para aumentar la producción.

SEGUNDA. El desempeño laboral y la motivación intrínseca son consistentes y tienen el potencial de mejorar. Ya que creen que sus superiores no son las mejores personas con quienes tratar en lo que respecta a su trabajo, que no reciben una compensación justa por las tareas que les han sido asignadas y que no son apreciados por el trabajo que ejecutan.

TERCERA. El desempeño laboral y la motivación extrínseca están influenciados por recompensas tanto financieras como no financieras. Dado que gran parte de los colaboradores piensa que existe una mala comunicación y que la relación asesor-supervisor muestra niveles significativos de infelicidad, está claro que mejorar las interacciones interpersonales es crucial.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. Para mejorar el clima laboral de los empleados, dependiendo del desempeño y los resultados de los empleados, establecer un esquema de recompensa financiera y no financiera. Además, debido a que la motivación y el desempeño laboral están vinculados a una serie de variables, como un mejor ambiente de trabajo y conexiones interpersonales dentro de los grupos de trabajo, deberían recibir más atención.

SEGUNDA. Es necesario mejorar la motivación intrínseca y el rendimiento laboral, ya que no se puede esperar que los empleados realicen su trabajo de manera efectiva si no gozan de buena salud física, mental y espiritual. Por esta razón, se debe considerar más a fondo el interés de los empleados en esta etapa.

TERCERA. Se debe dar más peso a la motivación extrínseca (riesgos en el trabajo, estabilidad laboral, condiciones físicas de trabajo y supervisión). Además, es importante fortalecer la dedicación de los colaboradores a la organización, asimilando su propósito y visión. Para elevar los niveles de productividad se debe crear un programa de capacitación en función de la cantidad de trabajo que realizan los colaboradores. Los talleres sobre integración son necesarios para mejorar las capacidades de supervisores y colaboradores y construir relaciones más sólidas entre ellos.



REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/organizacional. México: Cengage Learning Editores.
- Amaru, A. (2008). Administración para emprendedores. México: Pearson Educación.
- Balderas, L. (2004). Estadística para administración y economía 7ma. Ed. México: Person Prentice Hall.
- Bohorquez. (2007). [https://es.scribd.com/doc/172846241/concepto de desempeño laboral](https://es.scribd.com/doc/172846241/concepto-de-desempeño-laboral).
- Cannice, M., Weihrich, H., & Koontz. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. México: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. México: McGraw Hill.
- Clark, M. (2009). "Esta teniendo diversión todavía? Crear un ambiente de trabajo motivador", capacitación industrial y comercial. Volumen 41, número 1., Nueva York.
- Davila, B. (2006). Apuntes de probabilidad y estadística. México: Items.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2000). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw Hill.
- George, D., & Mallery, P. (1995). SPSS/PC + step by step: a simple guide and reference. CA. EE. UU.: Wadsworth Publishing Company Belmont.
- George, J., & Jones, G. (2006). Administración contemporánea. México: McGraw Hill.
- Gonzales, D. (2008). Psicología de la motivación. Habana: Ciencias Médicas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación 5ta edición. México: McGraw Hill.



- Herzberg, F. (1968). Como motivar empleados. Nueva York: Business Review. Hill,
- J. (2002). Administración del desempeño.
- Javier, F. (1996). El comportamiento humano en las organizaciones. Lima 01:
Universidad del Pacifico.
- Jiménez, C. (2009). Motivación y habilidades de la dirección. Cemci, 2.
- Koontz, H. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. México:
McGraw Hill.
- Lusthaus, C. (2002). Evaluación organizacional: Marco para mejorar el desempeño.
Canadá: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Madrigal, B. (2009). Habilidades directivas. México: Mc Graw Hill. Maslow, A.
(1983). La personalidad creadora. New York: Kairos.
- Mendez, C. (2011). Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en
ciencias empresariales. México: Limusa.
- Moya, R. (2005). Estadística descriptiva. 2da. Edición. Lima, Perú, San Marcos.
- Bassett, J., & Geoffrey C., (2005). "Significa herzberg's teoría de la motivación tiene
poder?". Diario de desarrollo de la gestión. Volumen 24, Nuero 10. Nueva
York.
- Pino, R. (2010). Manual de la Investigación científica guías metodológicas para
elaborar planes y tesis de pregrado, maestría y doctoral. Lima Perú.
- Reeve, J. (1994). Motivación y emoción. España: McQuaw Hill. Richard, G. (2005).
Psicología y vida. México: Pearson Addison Wesley.
- Robbins, S. (s.f.). Teoría de la motivación e higiene de Herzberg, Adaptado de
Administración. México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M.(2010.). Administración. México.: Pearson Educación.



- Robbins., S., & Judge., T. (2013.). Comportamiento organizacional. México. Pearson Educación.
- Ruiz, E., Gago, M., García, C., & López, S. (2013). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. España: McGraw Hill.
- Sierra, R. (2002). Tesis doctorales y trabajos de investigación científica, metodología general de su elaboración y documentación 5ta edición. España: Paraninfo editorial SA.
- Slocum, H. (2009). Comportamiento organizacional. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Stoner, J. (1996). Administración. México: Pearson.
- Toro, F. (2002). Desempeño y productividad. Medellín: Cincel Ltda.
- Vara-Horna, A. (2010). Como hacer una tesis en ciencias empresariales? 2da. Edición. Lima Universidad San Martin de Porres.
- Varela, R., & Dessler, G. (2011). Administración de recursos humanos. México: Pearson Educación.
- Zavaleta, A. (2003). Los modelos de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencia.
- Zornoza, L. (2006). <http://www.monografias.com/trabajos81/motivacion-productividad-eficacia-bancos/motivación-productividad-eficacia-bancos2.shtml#ixzz4GDOXHILk>.



ANEXOS



**ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema General: ¿Cómo es la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo es la motivación intrínseca y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022?</p> <p>¿Cómo es la motivación extrínseca y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022?</p>	<p>Hipótesis General: La motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022, es regular.</p> <p>Hipótesis Específicas La motivación intrínseca y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022, es regular.</p> <p>La motivación extrínseca y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022?, es regular.</p>	<p>Objetivo General Identificar la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos: Conocer la motivación intrínseca y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022.</p> <p>Conocer la motivación extrínseca y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022?</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE Motivación	Factor Intrínseca.	- Logros - Reconocimiento Laboral - Puesto Trabajo	<p>Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo <p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo causal <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 130 trabajadores. <p>Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97 entidades <p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Enfoque cualitativo</p>
				Factor extrínseco	- Supervisión - Condiciones Físicas de Trabajo - Sueldos y Beneficios - Riesgo en el Trabajo - Estabilidad Laboral - Política de la Empresa - Relaciones Interpersonales	
				Talento humano	- Capacidad - Desempeño	
				Factores	- Entorno - Motivación	
			VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño Laboral	Evaluaciones	- Rendimiento - Adaptabilidad - Comunicación - Iniciativa - Conocimientos - Desarrollo de talentos - Comportamiento - Recompensas	

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES

A continuación se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca conocer la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la entidad financiera Mibanco de la ciudad de Juliaca, 2022. Los datos serán manejados confidencialmente

Nº	MOTIVACIÓN	Muy alto = 1	Bueno = 2	Regular = 3	Malo = 4	Muy bajo = 5
1.	¿Realiza Ud. sus actividades laborales correctamente en su puesto de trabajo, alcanzando logros?	1	2	3	4	5
9.	¿Consideras que tus logros dependen de la motivación que te brindan tus jefes inmediatos?	1	2	3	4	5
10.	¿Tus jefes inmediatos reconocen tu labor, y eso te motiva para mejorar en tu desempeño?	1	2	3	4	5
11.	¿Te sientes satisfecho con los reconocimientos que se hacen en la empresa, de acuerdo al desempeño laboral?	1	2	3	4	5
12.	¿Tu supervisor reconoce tu desempeño laboral, cuando es buena tu producción?	1	2	3	4	5
13.	¿La supervisión en la empresa es la adecuada?	1	2	3	4	5
14.	¿Respetan tus condiciones físicas de trabajo principios y valores que posees?	1	2	3	4	5
15.	¿Tienes las condiciones físicas para hacer trabajos en otras ciudades?	1	2	3	4	5
16.	¿Estás conforme con la motivación que la empresa te brinda y los sueldos y beneficios que percibes?	1	2	3	4	5
17.	¿En la empresa se percibe los sueldos y beneficios de acuerdo a la producción que hace cada empleado?	1	2	3	4	5
18.	¿Consideras que la capacitación y motivación que te brinda la empresa, es la adecuada para desempeñarte de la mejor manera y evitar cualquier riesgo en el trabajo?	1	2	3	4	5
19.	¿En la financiera tus jefes inmediatos te apoyan, para hacer cualquier trámite para que no cometas riesgos en el trabajo?	1	2	3	4	5
20.	¿Te preocupa tu estabilidad laboral en la empresa?	1	2	3	4	5
21.	¿Consideras que la motivación y la estabilidad laboral son muy importante para tu desempeño?	1	2	3	4	5
22.	¿La política de la empresa está acorde con los trabajadores?	1	2	3	4	5
23.	¿Estás de acuerdo con la política de empresa?	1	2	3	4	5
24.	¿Las relaciones interpersonales entre tus compañeros de trabajo son buenos?	1	2	3	4	5
25.	¿Tienes la facilidad de relacionarte rápidamente con tus clientes?	1	2	3	4	5
26.	¿Tu Capacidad y desempeño laboral es buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
27.	¿Tienes la capacidad de resolver cualquier inconveniente que se te presente en el trabajo?	1	2	3	4	5



28.	¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir el desempeño de tus actividades?	1	2	3	4	5
29.	¿Tu desempeño dentro de la empresa es reconocido por tus superiores?	1	2	3	4	5
30.	¿La evaluación del desempeño, ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?	1	2	3	4	5
31.	¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas?	1	2	3	4	5
32.	¿La motivación que te brinda la empresa favorece tu desempeño laboral?	1	2	3	4	5
33.	¿Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?	1	2	3	4	5
34.	¿Estás contento con tu puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
35.	¿Estás de acuerdo con los puestos de trabajo en la financiera?	1	2	3	4	5
36.	¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es bueno?	1	2	3	4	5
37.	¿Cuándo ingresaste a trabajar a la empresa te adaptaste rápidamente con tus nuevos compañeros?	1	2	3	4	5
38.	¿La comunicación con tus jefes es bueno y te ayudan a realizar trámites con tus clientes?	1	2	3	4	5
39.	¿Es buena la comunicación entre los colaboradores de la financiera?	1	2	3	4	5
40.	¿Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentra?	1	2	3	4	5
41.	¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir tus conocimientos en el desempeño de tus actividades?	1	2	3	4	5
42.	¿Desarrollas tus talentos satisfactoriamente dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
43.	¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuado?	1	2	3	4	5
44.	¿Recibes algún tipo de recompensa cuando tu desempeño laboral es bueno?	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN”



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 28 /05/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ABAD BERTIN PERALTA FLORES

Dirección: Jr. Jose Domingo Choquehuanca N° 165 Barrio Cerro Colorado

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 024 054 86

Teléfono: 998 8048 45 email: abadbertinp@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención: GESTIÓN EMPRESARIAL

Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
MI BANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): MOTIVACIÓN , DESEMPEÑO LABORAL , FINANCIERA

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P50

Firma de Autor



huella digital

28 / 05 / 2025

Fecha