



# UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

---

## ESCUELA DE POSTGRADO

### MOTIVACIÓN POR EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA HUARAZ, 2022

**Tesis para optar el grado de Maestro  
en Administración  
Mención: Gestión Pública**

**HILLER YAMIR GRACIANO MELGAREJO**

**Asesor: Dr. Edwin Hernan Ramirez Asis**

**Huaraz - Ancash - Perú**

**2024**

Nº. Registro: **T0970**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” para calificar la Tesis presentada por el:

Bachiller : **GRACIANO MELGAREJO HILLER YAMIR**

Título : **MOTIVACIÓN POR EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA HUARAZ, 2022**

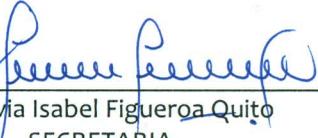
Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, lo declaramos:

APROBADO, con el calificativo de QUINCE (15)

De conformidad con el Reglamento General de la Escuela de Postgrado y el Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **ADMINISTRACIÓN** con Mención en **GESTIÓN PÚBLICA**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 10 de enero del 2024

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Juan Emilio Vilchez Carcamo  
PRESIDENTE

  
\_\_\_\_\_  
Dra. Silvia Isabel Figueroa Quito  
SECRETARIA

  
\_\_\_\_\_  
Mag. Leopoldo Enrique Neglia Valderrama  
VOCAL

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís  
Asesor

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM  
**ANEXO 1**  
**INFORME DE SIMILITUD.**

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

**MOTIVACIÓN POR EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL  
EN LA BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA HUARAZ, 2022**

Presentado por: HILLER YAMIR GRACIANO MELGAREJO

con DNI N°: 72031875

para optar el Grado de Maestro en:

Administración con mención en Gestión Pública

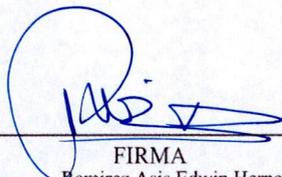
Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : 17% de similitud.

**Evaluación y acciones del reporte de similitud para trabajos de investigación, tesis posgrado, textos, libros, revistas, artículos científicos, material de enseñanza y otros (Art. 11, inc 2 y 3)**

Porcentaje	Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda
Del 1 al 20%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	<input checked="" type="radio"/>
Del 21 al 30%	Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación.	<input type="radio"/>
Mayores al 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes; sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="radio"/>

Por tanto, en mi condición de **Asesor responsable**, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 05/03/2024



FIRMA

Apellidos y Nombres: Ramirez Asis Edwin Hernan

DNI N°: 31668274

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctor* Juan Emilio Vilchez Cárcamo

Presidente



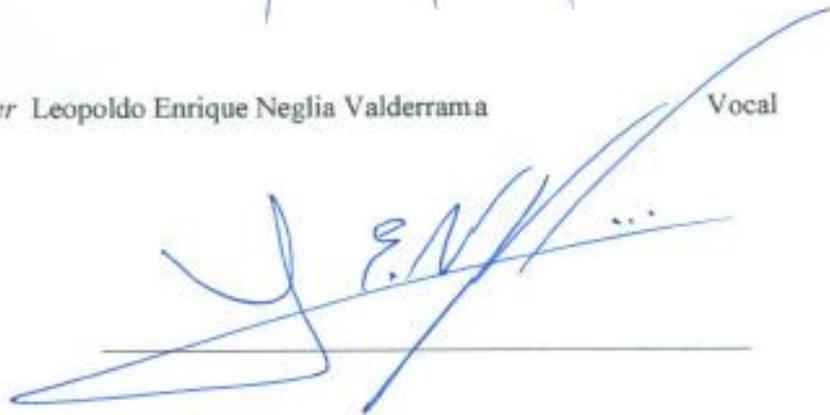
*Doctora* Silvia Isabel Figueroa Quito

Secretaria



*Magister* Leopoldo Enrique Neglia Valderrama

Vocal



## ASESOR

*Doctor* Edwin Hernan Ramirez Asis



## AGRADECIMIENTO

A mi asesor Dr. Edwin Hernán Ramirez Asís en reconocimiento a su inquebrantable aliento y perspicaz crítica a lo largo del proceso de redacción de mi tesis, así como a las valiosas aportaciones de cada uno de ellos. De la misma forma a mi madre y mi hermano, que han sido mis principales fuentes de aliento a lo largo de mi crecimiento educativo y personal, siguen siéndolo hasta el día de hoy.



A mi querida madre Otilia Melgarejo, mujer que me inculca el camino del bien y del esfuerzo permanente, quien además una vez me aconsejó mirar para adelante, aunque el sol pegue.

Agradezco la ayuda de todos los que han estado a mi lado y han hecho posible este estudio, especialmente a los que me han acogido en sus casas y han aportado su experiencia.

## ÍNDICE

	<b>Pag.</b>
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo I.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	3
1.2. Objetivos .....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Delimitación .....	10
Capítulo II.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
2.2. Bases teóricas .....	17
2.3. Definición de términos .....	26
2.4. Hipótesis.....	28
2.5. Variables.....	29
Capítulo III .....	30
METODOLOGÍA .....	30
3.1. Tipo de Investigación .....	30
3.2. Diseño de Investigación .....	31
3.3. Población y muestra .....	31
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	32

3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	32
Capítulo IV .....	34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34
4.1. Resultados según objetivos .....	34
4.2. Resultados generales .....	38
4.3. Discusión .....	46
Conclusiones .....	52
Recomendaciones.....	53
Referencias Bibliográficas .....	54
Anexos.....	59



## Resumen

El estudio se denomina Motivación hacia el servicio público y el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación - Huaraz, 2022. El propósito de este estudio fue conocer el vínculo entre la motivación del servicio público y el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación - Huaraz. Era de naturaleza cuantitativa, no experimental, de naturaleza transversal y correlacional. Los trabajadores incluidos en la muestra fueron 75 colaboradores del el Banco de la Nación - Huaraz y que fueron nombrados y contratados. Se administraron dos encuestas basadas en escalas ordinales, como las utilizadas en la escala de Likert, y se utilizó el Rho Spearman para analizar el nivel de asociación entre las variables del estudio. Se determinó que ambas variables tienen un alto grado de correlación (0,624), lo que indica que existe una asociación directa y significativa entre la motivación hacia el servicio público y el desempeño de habilidades en el Banco de la Nación - Agencia Huaraz. Además, se demostró que existe relación significativa entre el compromiso con el interés público con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz (0,622. Por otro lado, existe relación significativa entre la compasión con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, (0,688). Así mismo, existe relación significativa entre el autosacrificio con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, (0,568). Finalmente, existe relación significativa entre la justicia social con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz (0,531).

**Palabras Clave:** Motivación por el servicio público, autosacrificio, desempeño laboral, justicia social

## Abstract

Public service motivation and individual achievement at Banco de la Nación in Huaraz, 2022. The researchers at Banco de la Nación - Agencia Huaraz wanted to learn more about how employees there were affected by their drive to serve the public. It was statistical in character, non-experimental in design, and correlational in scope. Seventy-five appointed and contractual staff from Banco de la Nación - Agencia Huaraz were used for the sample. Two surveys were administered based on ordinal scales, as utilized in the Likert scale, and the Rho Spearman correlation coefficient was employed to analyze the amount of relationship between the research variables. There is a direct and substantial relationship between public service motivation and performance of skills in the Banco de la Nación - Agencia Huaraz, as measured by a high degree of correlation (0.624) between the two variables. Furthermore, it was shown that workers of Banco de la Nación - Agencia Huaraz had a substantial correlation (0.622) between their dedication to public interest and their individual job performance. On the other side, personnel at Banco de la Nación - Huaraz Agency show a high correlation between empathy and individual productivity (0.688). Similarly, at Banco de la Nación - Huaraz Agency, there is a statistically significant correlation (0.568) between employees' levels of selflessness and their individual output. Last but not least, a correlation of 0.531 between employees' perceptions of social fairness and their own productivity at work at Banco de la Nación - Agencia Huaraz.

**Keywords:** Motivation for public service, self-sacrifice, job performance, social justice.

## INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este estudio es determinar si existe o no relación entre el nivel de deseo de servicio público de una persona y su desempeño laboral en el Banco de la Nación – Huaraz, 2022. Asimismo, se especifica las dimensiones y cómo se relacionan con la segunda variable.

Este estudio es significativo porque aborda un tema oportuno que debe ser aprovechado por instituciones del estado como el Banco de la Nación para garantizar que todos los gastos de servicio de sus representados sean bien aprovechados. La “Motivación por el Servicio” Público (MSP), tienen efectos positivos cuando se ponen en práctica continuamente además se espera que las mediciones de la MSP y la satisfacción laboral deberían incluirse en los diagnósticos periódicos del clima laboral que realizan los organismos públicos. Dado que la mayoría de los clientes son hablantes nativos de quechua con bajos ingresos, es crucial que los proveedores de servicios presten mucha atención a la calidad del trabajo de cada empleado.

La tesis se desglosa en las siguientes secciones para facilitar su lectura y comprensión: Estas son las páginas introductorias, y se dividen en las siguientes secciones:

El tema de la investigación se define en el Capítulo I, "El problema de la investigación", junto con los objetivos, la justificación, los límites y las consideraciones éticas del estudio.

Capítulo II: Marco teórico, que comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la definición de palabras, las hipótesis y las variables.

En el Capítulo III: Metodología, se exponen el enfoque del estudio, el diseño de la investigación, la demografía y la muestra, los métodos y el equipo de recogida de datos y la estrategia de análisis de la información recopilada.

Los resultados, las pruebas de las hipótesis, el debate y las conclusiones finales, las sugerencias, las citas y los apéndices se encuentran en el Capítulo IV: Resultados y debate. Considero que el desarrollo del tema no cubre la totalidad de la temática en este campo del conocimiento; pero estoy convencido que sus resultados teóricos y empíricos, formarán un aporte útil al sistema de conocimiento, carente en el estudio de las variables.

## Capítulo I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

La motivación por el servicio público (MSP) está asociado al concepto de altruismo. Se argumentan que el MPS es una motivación general y desinteresado en el sentido de que actúa en beneficio de los demás; al servicio de su comunidad, estado, nación o humanidad. Sin embargo, a diferencia de las concepciones sociológicas del altruismo, que se basan en la noción de individuos que actúan para satisfacer las necesidades de los demás antes de satisfacer sus propias necesidades (Christensen et al., 2017), satisfacer estas necesidades de la comunidad en realidad satisface la necesidad de un individuo al mismo tiempo. En esencia, el MSP es un enfoque de la motivación basado en las necesidades que implica la búsqueda del bien público (Perry et al., 2010).

El deseo a nivel de satisfacer esta necesidad de contribuir al bien público puede tener lugar en muchos ámbitos sociales diferentes. Los investigadores desarrollaron inicialmente el constructo MSP para comprender la diferencia de los empleados público y los trabajadores de las empresas privadas (Ballart et al., 2017). Más tarde, se extendió a trabajadores sin fines de lucro, voluntarios y comportamiento de donación. En general, las personas que laboran en las instituciones del estado tienen niveles más altos de MSP que los empleados del sector privado. En estudios fuera del lugar de trabajo, los hallazgos demuestran que existen relaciones positivas entre la MSP y el voluntariado y la donación.

También, es fundamental considerar la cultura, ya que impacta en una variedad de procesos psicológicos y, por lo tanto, en los procesos organizacionales (Homberg & Vogel, 2016). Al respecto, se han formulado ideas sobre el impacto de diversas culturas nacionales en la MSP. El estudio transcultural sobre la MSP ha revelado paralelos y contrastes con el enfoque de Perry (Vandenabeele et al., 2018). Dentro de Europa, por ejemplo, los trabajadores del gobierno británico otorgan mayor valor a la integridad e imparcialidad, pero los funcionarios civiles franceses otorgan un mayor valor a la oferta de servicios (Ballart et al., 2017). Asimismo, una investigación realizada en 38 países verificó las características del autosacrificio, preocupación por la generación de políticas públicas y compasión son indicadores de la MSP (Vandenabeele et al., 2018). En esta investigación se observan diferencias en las puntuaciones del MSP; América Latina y Europa parecen tener un índice alto de MSP, que se atribuyen a una fuerte tradición católica, que les permite internalizar valores morales; De manera similar, Europa del Este tiene un índice MSP bajo, que los autores atribuyen a su pasado político comunista (Vandenabeele et al., 2018).

Sin embargo, numerosas investigaciones han coincidido en los impactos de la MSP en el comportamiento de las organizaciones gubernamentales. También se ha demostrado que el MSP se correlaciona positivamente con el compromiso laboral, la satisfacción del trabajador, la conducta ética y el éxito organizacional en Asia, Europa y América del Norte (Oviedo, 2020).

Por otro lado, el desempeño laboral juega un papel central en lo que hacemos como profesionales, En la selección de personal, se intenta identificar las variables de diferencias .es que están relacionadas con las diferencias .es en el desempeño

laboral y seleccionar a los individuos en función de esas características (Koopmans et al., 2014). Las organizaciones requieren que los gastos asociados con los programas de capacitación, programas de orientación, capacitación en habilidades se justifiquen con evidencia de que dicha capacitación mejora el desempeño laboral. Los datos de desempeño laboral se pueden usar clasificando cuatro categorías: (1) decisiones entre personas, (2) decisiones dentro de la persona, (3) mantenimiento de sistemas y (4) documentación. Los usos decisorios entre personas incluyeron el uso de datos de desempeño laboral para fines de administración de salarios, toma de decisiones de promoción y para diseñar sistemas de pago por mérito (Sánchez-Castro & Carrasco-Choque, 2021). Las decisiones dentro de la persona incluyeron proporcionar retroalimentación a las personas para identificar las fortalezas y debilidades, datos que se utilizan para evaluar las necesidades de capacitación y colocación (Koopmans et al., 2014). La categoría de mantenimiento de sistemas se refiere al uso de evaluaciones de desempeño laboral para la planificación de recursos humanos y reafirmación de la autoridad de toda la institución. Finalmente, los datos de desempeño laboral también se utilizan para fines de documentación legal.

En comparación con las investigaciones existentes que tratan la MSP como una variable independiente, hasta donde sabemos, pocos estudios han examinado la MSP como una variable dependiente o han investigado los antecedentes de la MSP (Vandenabeele et al., 2018), aunque algunas investigaciones se han realizado principalmente (por ejemplo, la información demográfica de los individuos y la satisfacción laboral).

Estudios recientes han investigado estas limitaciones en el tratamiento teórico y práctico del MSP. El sexo, el nivel educativo, las actividades religiosas, el trabajo voluntario, la socialización familiar, el estilo de liderazgo, la autoridad jerárquica y los trámites burocráticos son antecedentes ampliamente aceptados del MSP. Sin embargo, las pruebas y los mediadores relativos a estos antecedentes son limitados. El apoyo social tiene un efecto positivo en la motivación individual y, por lo tanto, afecta al MSP directamente o a través de otras variables, por ejemplo, el estrés laboral, un mediador habitual en los estudios sobre el apoyo social (Sánchez-Castro & Carrasco-Choque, 2021). Dado que el nivel de estrés experimentado se asoció con factores estresantes específicos, el estrés laboral se dividió en estrés de reto (por ejemplo, los individuos sentían un alto nivel de sobrecarga de trabajo, responsabilidad y estrés de tiempo) y estrés de obstáculo (por ejemplo, los individuos sufrían burocracia, tareas poco claras y preocupación por la seguridad del trabajo), lo que tendría efectos positivos o negativos en su satisfacción laboral o en la rotación voluntaria (Oviedo, 2020). Por lo tanto, es necesario e interesante examinar el impacto que tiene el MSP en la productividad de los trabajadores.

Es posible que esto se deba a que no se esté desarrollando una política coherente a las buenas prácticas de relaciones entre colaboradores, y falta de conceptualización e interiorización sobre trabajo en equipo, comunicación, empatía, etc. En ese contexto, resulta importante realizar el presente proyecto de investigación, para poder determinar la influencia de la “motivación por el servicio público” en el buen desempeño de los colaboradores de esta institución.

Ahora bien, el Banco de la Nación no es nueva en esta problemática, sino que la el Banco de la Nación presta sus servicios con escasez tanto de su personal nombrado

de larga data como de los trabajadores más jóvenes contratados. La escasa "motivación hacia el servicio público" de los trabajadores del Banco de la Nación explica que su rendimiento laboral no esté a la altura de las expectativas, por lo que es fundamental que todos los miembros de la organización sean conscientes del problema. Para determinar en qué medida la "motivación hacia el servicio público" contribuye realmente a la eficiencia con la que opera el Banco de la Nación, se analizan los siguientes aspectos.

De persistir esta realidad, la institución puede seguir mostrando malos niveles de desempeño, no sólo con la aplicación de la política financiera, sino también el dolor de los usuarios por la baja calidad de los servicios. Se pueden lograr mejores resultados para la institución en este ejercicio fiscal implementando medidas que mejoren las capacidades de los colaboradores y fomenten un ambiente de trabajo aceptable dentro de la institución, es por ello que se plantean los problemas siguientes:

### **Formulación del problema**

#### **Problema general:**

¿Qué relación existe entre la motivación por el servicio público y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022?

#### **Problemas específicos:**

¿Qué relación existe entre el compromiso con el interés público con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022?.

¿Qué relación existe entre la compasión con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022?.

¿Qué relación existe entre el autosacrificio con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022?.

¿Qué relación existe entre la justicia social con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022?.

## 1.2. Objetivos

### **Objetivo general:**

Establecer la relación que existe entre la motivación por el servicio público y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación - Agencia Huaraz, 2022.

### **Objetivos específicos:**

Determinar la relación entre el compromiso con el interés público con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.

Determinar la relación entre la compasión con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.

Determinar la relación entre el autosacrificio con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.

Determinar la relación entre la justicia social con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.

### 1.3. Justificación

#### **Justificación teórica:**

Los conocimientos adquiridos con este estudio mejorarán nuestra capacidad de motivación y éxito en el servicio público; lo cual será de mucha utilidad, para los colaboradores e interesados de esta entidad, pues al tener esta información se pueda mejorar las relaciones interpersonales y por ende un desempeño laboral exitoso.

#### **Justificación práctica:**

Esta investigación permitirá definir la ventaja de la “motivación del servicio público” como un mecanismo útil dentro del desempeño laboral para mejorar procedimientos ineficientes y erróneos y contribuir así al cumplimiento de las metas institucionales.

#### **Justificación metodológica:**

Para medir la relación de la motivación del servicio público en el desempeño laboral del personal del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, se realizará un estudio de tipo correlacional, instrumento el cuestionario aplicado a la muestra establecida, los cuales permitirán proponer recomendaciones y de esa forma mejorar las relaciones entre los colaboradores que se verá reflejada en su buen desempeño laboral individual.

#### **Justificación social:**

De acuerdo a los resultados se beneficiarán por un lado los trabajadores y los usuarios al recibir un mejor servicio considerando la “motivación hacia el servicio público” de parte del personal del Banco de la Nación –Huaraz.

#### 1.4. Delimitación

Delimitación espacial: Esta investigación se realizó en la Agencia del Banco de la Nación, ubicada en la Av. Luzuriaga en el distrito Huaraz en la provincia de Huaraz.

Delimitación teórica: Se trabajaron teóricamente las variables de Motivación por el Servicio Público y Desempeño Laboral Individual.

Delimitación social: Formaron parte, el investigador, el director de tesis y los colaboradores del Banco de la Nación.

#### **Delimitación Temporal :**

**Inicio:** Junio del 2022

**Termino:** Junio 2023

**Delimitación presupuestal:** Fue autofinanciada por el autor de la tesis

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### A nivel internacional

Hameduddin & Engbers, (2022). Tuvieron el propósito de comprobar la idea de la MSP haya suscitado un mayor interés entre académicos y profesionales, ya que se trata de un valioso constructo conductual que los líderes del sector público pueden utilizar para inspirar, contratar y retener a sus empleados. Además, identifican que la adopción de prácticas de liderazgo para cultivar la “motivación en el servicio público” es uno de los tratamientos más comúnmente propuestos en la investigación sobre la MSP, este estudio sigue el enfoque PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis) para identificar metódicamente tendencias en investigaciones anteriores. En concreto, pretende 1) exponer en qué punto se encuentra el estudio en términos de liderazgo y MSP; 2) establecer patrones de causalidad entre liderazgo y “motivación en el servicio público”; 3) comprender la relación entre el liderazgo y los resultados motivacionales en el servicio público; y 4) establecer cualquier factor contextual que modere los estudios sobre liderazgo y “motivación en el servicio público”.

Chintaradeja, (2021) en su artículo “Motivación de los millennials por el servicio público en la Bangkok urbana” El propósito de este ensayo es conocer las motivaciones de los millennials para el servicio público en la Bangkok urbana. La muestra está formada por 385 personas en edad milenial de Bangkok. Para recoger los datos del estudio, se emplearon cuestionarios

sin preguntas abiertas. La media y la desviación típica son los dos estadísticos descriptivos que se utilizan en el proceso de análisis de datos. Según esta investigación, el segundo componente, denominado "compromiso con el interés público", tiene la puntuación media más alta (4,22). La cuarta dimensión, "abnegación", tiene una media de 3,88, que es la más baja. Es interesante observar que, cuando se analiza la "motivación para el servicio público" en términos de intervalo medio, todas las dimensiones se sitúan en un nivel alto.

Oviedo, (2020) en su tesis doctoral en Ecuador, contribuye al descubrimiento de variables y su influencia como motivadoras que impactan en el comportamiento, intenciones, intercambio de información y producción de conocimiento de los trabajadores de una empresa gubernamental, un campo de investigación que ha recibido poca atención, particularmente en el dominio público. Dado que el intercambio de información es una tarea intencionada, se aplican la teoría del comportamiento planeado; además, debido a que es una investigación relacionada con la gestión pública, la MSP se incluye como un concepto prosocial al servicio de solución de problemas de la sociedad. Dado que las instituciones públicas son lugares creativos, también se examina el vínculo entre el intercambio y la producción de conocimiento organizacional. Utilizó una técnica metodológica mixta para validar empíricamente la investigación; Se realizaron 13 entrevistas y 2550 encuestados a trabajadores de la administración tributaria de Ecuador. Utilizando la tabulación como un enfoque, se descubrieron 63 variables de posibles influencias en las opiniones de las personas sobre el intercambio de

conocimientos. Finalmente, se estableció mediante el uso del análisis estructural las actitudes y normas sociales tenían un efecto favorable sobre el deseo de comunicar información, mientras que el control conductual percibido no tenía efecto. Además, se estableció que el propósito, el control conductual percibido, las circunstancias facilitadoras y los hábitos impactan el comportamiento de compartir. Contrariamente a la creencia popular, la MSP no tuvo ningún efecto en el intercambio, pero sí tuvo un efecto en la creación de conocimiento.

Lapunte & Van de Walle, (2020) en su publicación “Los efectos de la nueva gestión pública en la calidad de los servicios públicos” ¿Hasta qué punto es mejor la ejecución de las políticas públicas gracias a las modificaciones propuestas por la Nueva Gestión Pública (NGP) en las organizaciones públicas? Los cambios introducidos por la Nueva Gestión Pública han sido acogidos con escepticismo. Se les ha acusado de introducir principios del sector privado que entran en conflicto con ideales públicos como la objetividad y la equidad. Sin embargo, con algunas excepciones notables, escasean las pruebas empíricas exhaustivas de las consecuencias reales de los cambios de la NGP en la prestación de servicios públicos. Este artículo introductorio ofrece una sinopsis de un número especial escrito específicamente para cubrir esta necesidad. Y, en general, constatamos que ni los efectos catastróficos ni los balsámicos de los cambios en la NGP están demostrados, sino que el éxito (o el fracaso) depende del entorno administrativo, político y normativo en el que se lleven a cabo tales reformas.

Del mismo modo Pupion et al., (2017) en su artículo científico publicado en Francia, han realizado su estudio para determinar los aspectos de la teoría de la MSP de Perry & Wise (1990) y las mediciones asociadas. Esta investigación utiliza la teoría del comportamiento planificado para analizar el proceso de motivación y compromiso por el servicio público con el objetivo de encontrar como impactan en el compromiso en los servidores públicos. Una investigación realizada en Francia, China y Corea demuestra la singularidad del MSP en cada nación y su impacto en los tipos de compromiso organizativo emocional, normativo y calculado.

Así mismo Martínez, (2019) en España, su tesis de grado, realiza una evaluación sistemática de las dimensiones de satisfacción laboral y MSP. El propósito de esto es localizar y examinar investigaciones que conectan estas dimensiones entre sí y con el desempeño de los empleados públicos, así como descubrir características distintivas que pueden usarse para mejorar el servicio a los consumidores de servicios públicos. Adicionalmente, se ofrecerá un proyecto para investigar los factores antes mencionados en una entidad local específica, con el objetivo de asegurar su correcto funcionamiento.

#### **A nivel nacional.**

Chávez-Mora, (2020) Para identificar los elementos que contribuyen a la motivación laboral en la Municipalidad del Callao, se realizó la investigación denominada "Motivación en el Servicio Público de la Municipalidad del Callao". Esta investigación utiliza un enfoque fenomenológico y cualitativo de estudio de caso, con el análisis como herramienta complementaria. La

investigación fue un esfuerzo conjunto de dos funcionarios de elección pública. Los investigadores realizaron entrevistas en profundidad a discreción con dos miembros del equipo de logística y dos expertos en la materia, utilizando una guía de entrevista basada en preguntas de formato libre. A continuación se utilizó el programa Atlas.ti 8 para triangular los resultados. Casi todo el personal de la Municipalidad del Callao se sienten identificados y motivados con sus respectivas funciones laborales, gracias a la amplia gama de percepciones sobre la motivación laboral, entre las que destacan la seguridad en el empleo, factores de la sociedad y el lugar de trabajo, el deseo de servir al público y la administración de instituciones importantes.

Jiménez, (2019) en su tesis, se planteó el propósito de conocer la conexión del deseo de servicio público con la satisfacción laboral de los directores de los colegios estatales de la UGEL en la ciudad de Lambayeque. El estudio fue de carácter descriptivo, realizado a posteriori. La hipótesis fue probada al establecer una conexión de la MSP con la satisfacción laboral en 164 directores de colegios estatales. Conclusión: El rango de aceptabilidad para la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque (UGEL) está entre 3 y 4, por lo tanto, está altamente correlacionado con todos los indicadores de las dos variables consideradas.

Adicionalmente, Sánchez-Castro & Carrasco-Choque, (2021) en sus tesis “Efectos de la motivación hacia el servicio público en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, 2019” Quienes se dedican profesionalmente a los servicios públicos a la comunidad tienen un claro interés social y les motiva el deseo de servir al interés público. Examinar

cómo se relaciona el MPS con otros factores, como la lealtad institucional y la satisfacción laboral, fue el principal objetivo de este estudio. El estudio es descriptivo y correlacional, ya que las variables categóricas utilizadas para evaluar las actitudes se recogieron mediante cuestionarios con escala de Likert; para elaborar la investigación se empleó el análisis correlacional de Spearman. Los empleados designados por el Gobierno Regional constituyen la población, y 55 de ellos sirven de muestra. Según los resultados, existe una conexión favorable entre la “Motivación de Servicio Público” y tanto el compromiso institucional como la felicidad laboral. Utilizados directamente para cubrir puestos administrativos en el Gobierno Regional de Puno.

Bustamante-López & Tenorio-Carranza, (2021) en su artículo “Factores individuales relacionados al desempeño laboral” La contribución de cada trabajador municipal al conjunto de la institución puede suponer una gran diferencia en el cumplimiento o no de sus objetivos. éxito en la consecución de los objetivos institucionales. El objetivo principal del estudio era establecer una conexión entre las características individuales y la productividad de los empleados municipales de Chota. gobierno provincial de Chota. Se consideró una muestra de 127 trabajadores. Para recopilar los datos se utilizaron dos cuestionarios, uno centrado en las características personales y otro en el rendimiento laboral. Los datos muestran tres niveles de productividad: alta (14,2%), media (65,4%) y baja (20,5%). Veinticinco por ciento; no se halló correlación alguna entre el sexo, el estado civil o la permanencia en el trabajo. y la productividad en el trabajo. Sin embargo, la

experiencia laboral y la edad sí estaban relacionadas con la productividad en el trabajo. eficacia en el trabajo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Motivación por el servicio público**

#### **Conceptos**

La MSP generalmente se ve como la motivación que las personas tienen para contribuir a la sociedad (Perry & Wise, 1990). En la investigación contemporánea sobre administración pública y gestión pública, pocos temas han generado tanto debate como el MSP. Para algunos, es la respuesta a una de las grandes preguntas de la gestión pública: ¿Cómo pueden los administradores públicos motivar a los empleados públicos para que persigan importantes propósitos públicos? (Perry, Hondeghem, & Wise, 2010), a pesar de que MSP no se ofreció inicialmente como una posible respuesta a la pregunta planteada, sin embargo, han buscado en MSP una respuesta. De hecho, una cuarta parte de los artículos que citan la gran pregunta planteada están relacionados con MSP. Los datos de publicación demuestran un aumento constante en el número de artículos revisados por pares que abordan el tema de MSP de una forma u otra. Del mismo modo, las puntuaciones de las citas de los artículos relacionados con MSP demuestran que dichos artículos tienen citas por encima del promedio, lo que indica que el tema es uno que genera debate (Vandenabeele & Skelcher, 2015).

#### **Importancia de MSP en la gestión pública**

Las razones de esta aparente popularidad son múltiples. Aparte de la razón antes mencionada de que aborda una de las grandes cuestiones de la administración pública y la gestión pública, se pueden distinguir al menos otras cinco razones de

la resonancia que crea el MSP (Lapiente & Van de Walle, 2020). Primero, encaja en una tradición más larga de utilizar razones desinteresadas para explicar el comportamiento organizacional. Muchos han aplicado la categoría de "componentes motivacionales desinteresados" para responder a todo tipo de problemas de acción colectiva (De Juana-Espinosa & Rakowska, 2018), y el MSP es otro ejemplo de esta tendencia. En segundo lugar, la teoría del MSP proporciona un puente entre los niveles de análisis institucional (Perry et al., 2010). En este sentido, apela al carácter interdisciplinario de la administración pública y puede considerarse como un precursor de lo que recientemente se ha descrito como administración pública conductual de Perry, (2014) defiende la aplicación de conocimientos psicológicos sobre cuestiones de la administración pública. En tercer lugar, con su enfoque metodológico, la investigación de MSP ha sido considerada por muchos como un buen ejemplo en términos de rigor en lo que respecta al desarrollo de escalas Del Estal-García & Melián-González, (2021) pretende esforzarse por avanzar metodológicamente en este campo, con el fin de mantenerse al día con otros subcampos de las ciencias sociales, esto ciertamente tiene cierto atractivo. En cuarto lugar, dentro del campo interdisciplinario de la administración pública, hay solo unos pocos constructos que se han desarrollado como específicos para el campo: la burocracia, la publicidad y el valor público y la burocracia representativa son otras excepciones (Sornoza et al., 2019). Aunque la investigación de MSP todavía se basa en gran medida en otros campos, poco a poco está comenzando a exportar sus conceptos nativos a otros campos (Perry, Hondeghe, & Wise, 2010). Finalmente, el papel de la comunidad investigadora no debe subestimarse al explicar el atractivo. Los actores clave en el campo de MSP han

dedicado gran parte de sus carreras a construir comunidades de investigación constructivas y positivas no solo en los EE. UU. Sino también en Europa (Homberg & Vogel, 2016). De hecho, la mayoría de las publicaciones es sobre MSP se han basado en Europa (en particular en Dinamarca, los Países Bajos e Italia).

### **Efectos del MSP en el comportamiento organizacional**

Zarychta et al., (2020) muestran en su artículo que la MSP tendría las siguientes consecuencias para el comportamiento de los funcionarios públicos:

- ✓ Las personas con un fuerte deseo de servir al público buscarán involucrarse en instituciones públicas.
- ✓ La MSP se correlaciona directa y positivamente con el éxito individual en las instituciones públicas.
- ✓ Las organizaciones públicas que reclutan personas altamente motivadas para servir en el sector público requerirían menos incentivos utilitarios para administrar de manera eficiente el desempeño de sus miembros.
- ✓ Existen investigaciones que demuestran la importancia del MSP en la selección de puestos.
- ✓ Además, identificaron que el deseo de ayudar a los demás y contribuir a la sociedad, ambos relacionados con el MSP, se correlacionan positivamente con la elección de puestos en el gobierno.

### **Dimensiones de la motivación por el servicio público**

#### **Compromiso con el interés público**

Los compromisos de interés público son las razones por las que las personas creen en el interés público, esto incluiría los sentimientos públicos y la lealtad por las organizaciones estatales (Riba & Ballart, 2016), Además, el interés por los

asuntos públicos se observa en el interés en la política y es importante para el compromiso político (Tejada, 2021). Se realiza un análisis de tres aspectos que abordan el interés en los asuntos públicos (nivel de interés en la política, nivel de interés en los asuntos nacionales y nivel de interés en las campañas políticas) con el fin de reducir las variables. A medida que aumenta el interés en los asuntos públicos, debería aumentar el nivel de actividad política.

### **Compasión**

Se centra en los impulsos emocionales definidos por el deseo de ayudar a los demás, se mide su identificación con los problemas de los usuarios de las instituciones públicas. También, se consideran los motivos relacionados con a la compasión a resolver problemas de la comunidad que se puede observar mediante la intención de ayudar a todos los miembros de la comunidad (Bustamante-López & Tenorio-Carranza, 2021).

La MSP plantea una serie de opciones para su aplicación en la administración del estado. Dado que los individuos están motivados para servir al público a través de una ética desinteresada inherente, recompensarlos simplemente con dinero u otras ventajas extrínsecas puede no ser una forma efectiva de mejorar el desempeño laboral y la efectividad institucional.

### **Autosacrificio**

Es una consideración personal interna, es decir poseer un sentido de autosacrificio es importante para facilitar la participación de manera más activa en el servicio público (Del Estal-García & Melián-González, 2021). Por otro lado, a medida que aumenta el sentido de autosacrificio de una persona, cree que tiene la capacidad de comprometerse o ponerse a disposición del servicio público como

funcionarios del gobierno. También se han identificado razones normativas cuando una persona cree en el interés público, incluida la opinión pública y la lealtad a las instituciones gubernamentales e impulsos emocionales marcados con el interés de apoyar a otros seres humanos y sacrificar sus intereses personales (Vandenabeele et al., 2018).

### **Justicia social**

Este componente está relacionado con las cualidades fundamentales del trabajo, que pueden definirse como el deseo de hacer el bien y contribuir al bienestar de la sociedad (Gadzhieva et al., 2020). Las razones cubiertas por el MSP no se limitan a los trabajadores públicos; también están presentes, en mayor medida, entre los empleados de empresas del sector privado que ofrecen servicios públicos; por tanto, la idea se relaciona con el servicio más que con el sector público (De Juana-Espinosa & Rakowska, 2018). La conducta prosocial demuestra que algunas personas eligen ocupaciones con un efecto social. De manera similar, en la literatura sobre gestión pública se utilizan ideas comparables, como el concepto de bien común, que prevalece en las naciones asiáticas, o el concepto de ética del servicio público, que prevalece en el contexto europeo.

### **Desempeño laboral**

#### **Conceptos**

El DLI son comportamientos evaluables. Aunque la diferencia entre comportamientos y resultados no está clara en muchos casos. Algunos investigadores insisten en una demarcación clara entre comportamientos y resultados, mientras que otros restan importancia a esta diferencia. La diferencia entre comportamientos y resultados es el supuesto control que un individuo tiene

sobre ellos. El argumento es que la variable del desempeño laboral no debe incluir lo que está más allá del control del individuo (Viswesvaran, 2002).

Además, para cada medida o índice de desempeño laboral el grado de control que tiene el individuo es una cuestión de grado. Como tal, la distinción entre comportamientos y resultados también es una cuestión de grado y no una distinción absoluta. Si uno define el desempeño como algo relacionados como comportamientos o los resultados dependen de las atribuciones que uno haga y del propósito de la evaluación. Existen varias manifestaciones del desempeño laboral con la medida operativa real que varía según los contextos (Koopmans et al., 2011).

Teniendo en cuenta lo anterior, el desempeño laboral se define como las actividades, actitudes y logros escalables en los que todos los trabajadores se involucran o consiguen que estén relacionados con los objetivos de la organización y contribuyen a ellos (Koopmans et al., 2014). Esta definición va acompañada de tres conceptos: (1) el desempeño del trabajador se concibe como el comportamiento en lugar de resultados, (2) el desempeño del trabajador solo debe comprender aquellas conductas necesarias de cumplir con los fines de la institución y (3) la gestión del desempeño es multifuncional.

En resumen, en la literatura, los términos "rendimiento laboral" y "productividad laboral" se utilizan a veces indistintamente; sin embargo, existe una clara distinción entre ambos. La productividad se mide por la relación entre insumos y producción. En consecuencia, la productividad es un término más limitado cuando se compara con el rendimiento en el trabajo.

## **Importancia del desempeño laboral.**

El DLI es una temática muy importante en la salud ocupacional y la psicología organizacional. La relevancia de la medición del desempeño laboral probablemente se refleje en el volumen de literatura dedicado a él, y muchos investigadores destacados en nuestro campo han escrito sobre el tema del desempeño laboral en general, pero sobre el desempeño. existe muy pocas investigaciones. Los datos de desempeño laboral se pueden usar de muchas maneras. identifiqué varios usos de los datos de desempeño laboral clasificando estos usos en cuatro categorías: (1) decisiones entre personas, (2) decisiones dentro de la persona, (3) mantenimiento de sistemas y (4) documentación. Los usos decisorios entre personas incluyeron el uso de datos de desempeño laboral para el salario. fines de administración, toma de decisiones de promoción y diseño de sistemas de pago por mérito. Dentro de la persona las decisiones incluyeron proporcionar retroalimentación a las personas para identificar las fortalezas y debilidades .es. Además, los datos que se utilizan para evaluar las necesidades de formación y colocación. La categoría de mantenimiento de sistemas se refiere al uso de evaluaciones .es del desempeño laboral para la planificación y el refuerzo de los recursos humanos de las estructuras de autoridad en las organizaciones. Por último, los datos de desempeño laboral también se utilizan para fines legales y de documentación del desenvolvimiento del trabajador.

## **Dimensiones del desempeño laboral**

### **Desempeño de la tarea**

La competencia puede describirse como la capacidad para cumplir las funciones esenciales de un trabajo. Además, la competencia en tareas específicas del trabajo,

la competencia técnica y el desempeño laboral también son términos que se utilizan ocasionalmente para describir el desempeño laboral. Abarca una variedad de factores, incluida la cantidad de trabajo realizado, la calidad del trabajo realizado y la comprensión del trabajador del trabajo realizado.

Además, el desempeño de la tarea se puede evaluar en relación con las dos primeras dimensiones, a saber, la competencia en actividades específicas en el puesto de trabajo y la competencia en tareas no específicas del trabajo (actividades fuera del puesto de trabajo, pero que es necesario que todos los trabajadores los cumplan), Por otro lado, (Homberg & Vogel, 2016) dividen el desempeño de las tareas en cantidad y calidad de trabajo.

Naturalmente, lo que define las funciones laborales fundamentales varía según el empleo. Con frecuencia se utilizaron numerosos factores para describir cómo se llevaban a cabo las actividades. Por ejemplo, (Vandenabeele et al., 2018) definieron el desempeño de las tareas del trabajador de oficina con precisión, demostrando conocimiento del tiempo, los detalles y la planificación. Por otro lado, (Del Estal-García & Melián-González, 2021) discutieron cómo los contadores públicos ejecutan actividades como la comprensión, planificación y revisión de tareas. Además, clasificaron el desempeño laboral de los gerentes como orientación a la acción (hacer las cosas, toma de decisiones). Además, (Coursey, Yang, & Pandey, 2012) clasificaron el desempeño de los administradores en funciones tradicionales y percepciones e inquietudes ocupacionales.

### **Desempeño contextual**

La conducta laboral. en apoyo del entorno en el que trabajan todos los servidores, podría definirse como desempeño en contexto. Se hace referencia a este

componente mediante una variedad de términos, incluida la competencia en las tareas laborales generales, el desempeño de funciones adicionales, la conducta cívica organizacional y las conexiones interpersonales. Sin embargo, ambas ideas pertenecen a acciones que se extienden más allá de los objetivos laborales explícitamente definidos, es decir asumir actividades extras, demostrar proactividad o capacitar a los trabajadores noveles (Sánchez-Castro & Carrasco-Choque, 2021).

Proporcionar más contexto para la explicación del desempeño contextual. Los mecanismos de comunicación ya sea escrita u oral, el esfuerzo, la autodisciplina, el estímulo de los compañeros, el liderazgo y la supervisión son factores a considerar. Además, el desempeño contextual puede definirse como capacidad de comunicación, capacidad administrativa, capacidad interpersonal y conformidad y aceptación de la misma.

Con frecuencia utilizaron muchas variables más precisas para indicar el desempeño contextual al evaluar tareas .es. Por ejemplo, (Vandenabeele & Skelcher, 2015) mostraron la especificación del desempeño contextual de los trabajadores de oficina utilizando la dimensión de colaboración y responsabilidad adicional, mostrando responsabilidad e iniciativa, interactuando con los empleados corporativos y comunicándose con el público. (De Juana-Espinosa & Rakowska, 2018) definieron el desempeño del trabajo gerencial en términos de liderazgo y supervisión, conexiones y comunicación interpersonal, conducta y valiosas habilidades personales.

### **Comportamiento laboral contraproducente**

La gran mayoría de las investigaciones que tratan el desempeño laboral incluyeron al menos un factor de comportamiento contraproducente en el lugar de

trabajo. Murphy definió las acciones destructivas / peligrosas como aquellas que crean un claro potencial de pérdida de productividad, daños materiales u otras calamidades. Además, los hábitos de tiempo de inactividad se conocen como comportamientos de evitación del trabajo, que se utilizan para caracterizar las acciones que son perjudiciales para el negocio. (Vandenabeele et al., 2018) incluyeron actividades extra-tarea, rebelión y robo. En su estudio, Chávez-Mora, (2020) afirmó que los hábitos de trabajo improductivos deben reconocerse como un tercer componente amplio del desempeño laboral. Finalmente, fueron clasificados como enfocados solo en la conducta laboral improductiva en su desempeño laboral. Además, la investigación del desempeño laboral se realizó desde la óptica de la salud ocupacional se separó en ausentismo y asistir al trabajo estando enfermo, los dos aspectos pueden denominarse hábitos laborales improductivos y peligran el bienestar institucional.

### 2.3. Definición de términos

- **Autosacrificio:** Se refiere principalmente a la decisión de servir a los demás. Es decir, deja de centrarte en tu vida personal y / o familiar o en pasatiempos ajenos a tu trabajo (Coursey, Yang, & Pandey, 2012).
- **Compromiso con el interés público:** La finalidad de la realización de actos de interés público, es decir, las ventajas y el rigor de los trámites adquiridos en beneficio de toda la sociedad, se tiene en cuenta en cualquier actuación o decisión política de las autoridades (Homberg & Vogel, 2016).
- **Compasión:** Este es un sentimiento que se produce cuando ves a alguien sufrir y que impulsa a aliviar su dolor o dolor y corregirlo o evitarlo: ¿cómo puedes tener compasión por los más pobres? cómo ves a una mujer entre tus

vecinos, considerada como un individuo un tanto extravagante, de carácter hosco y reservado, pero inofensivo de corazón y sobre todo digno de compasión por su extremo (Oviedo, 2020).

- **Comportamiento laboral contraproducente:** Estos actos son opcionales y discrecionales, en violación de los estándares organizacionales. En otras palabras, nos referimos al comportamiento de los individuos en las organizaciones, que impactan las conexiones entre personas y grupos, y la interacción entre las personas y la empresa (Viswesvaran, 2002).
- **Desempeño de la tarea:** Al ejecutar las principales funciones y funciones necesarias para su trabajo en un entorno de trabajo dado, el desempeño permite que el trabajador demuestre su idoneidad. Están íntimamente involucrados en los resultados de sus talentos profesionales y sus habilidades interpersonales (Christensen et al., 2017).
- **Desempeño contextual:** El desempeño contextual se describe como un esfuerzo realizado por un individuo que no está conectado de inmediato con los deberes principales del puesto. Esta variable tiene la capacidad de funcionar tanto de forma independiente como en grupos. Es decir, son actos que ayudan a mantener y mejorar el entorno psicológico y social de la organización. Esto contribuye al éxito de la tarea (Vandenabeele et al., 2018).
- **Justicia social:** Es capaz de convivir con las personas, de establecer vínculos sociales y de ser valorada y no discriminada. Sin embargo, es una cosa en la que todos deberían estar de acuerdo en que la justicia social es un ideal fundamental.

## 2.4. Hipótesis

### Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación por el servicio público y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación - Agencia Huaraz, 2022.

### Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el compromiso con el interés público con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.
- Existe relación significativa entre la compasión con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.
- Existe relación significativa entre el autosacrificio con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.
- Existe relación significativa entre la justicia social con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.

## 2.5. Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<b>Motivación por el servicio público</b>	Hacer referencia a la intención de servir al interés público y explicar por qué se llevan a cabo acciones de servicio público. (Coursey et al., 2012).	Se basa en el apego a ideales como la dedicación, la compasión, el autosacrificio y la justicia social en la búsqueda de una cultura y relaciones interpersonales armoniosas y de alta calidad.	Compromiso con el interés público Compasión Autosacrificio Justicia social	Servicio público significativo Valoración del servicio público Sensibilidad social Identificación de necesidades Valoración de riesgos Dependencia de los servicios Hacer la diferencia Logros personales Medidas de autocontrol Disposición de hacer sacrificios Valorar los derechos de los demás Responsabilidad social	Cuestionario escala de Likert
<b>Desempeño laboral individual</b>	Estas son las conductas o actividades de los trabajadores que son importantes para la consecución de los propósitos organizacionales (Koopmans et al., 2014).	Considera la medición del desempeño en cuanto a la tarea, el desenvolvimiento contextual y la conducta desacertada.	Desempeño de la tarea Desempeño contextual Comportamiento laboral contraproducente	Planificación del trabajo Establecer prioridades Trabajo eficiente Actualización de conocimientos Responsabilidades adicionales Nuevos desafíos Participación activa Quejas y reclamos Aspectos negativos del trabajo Compartir información	Cuestionario escala de Likert

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de Investigación

De acuerdo a la orientación o finalidad: Fue una investigación aplicada, se caracteriza por la utilización de los conocimientos que se adquiere con la investigación básica, en búsqueda de posibles aplicaciones prácticas representarlo (Hernández & Mendoza, 2018).

De acuerdo con lo anterior la presente investigación pretendió identificar la relación de la “motivación por el servicio público” y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación - Huaraz, así como obtener una línea de base necesaria para profundizar información existente y generar aportes para la mejora de la institución.

De acuerdo al alcance temporal

Los datos se obtuvieron en un único momento, por lo que los diseños del estudio fueron no experimentales y transversales. Su objetivo era estudiar la frecuencia y la interacción entre variables en un periodo de tiempo concreto. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (Ñaupas et al., 2018).

De acuerdo al carácter

Al basarse en mediciones numéricas y análisis estadísticos para identificar pautas de comportamiento y poner a prueba ideas, puede describirse como de carácter cuantitativo.

De acuerdo al nivel o profundidad

Correlacional, según Hernández & Mendoza (2018) el propósito de este estudio era establecer la naturaleza y la fuerza de los lazos que unen ideas y conceptos relacionados en un entorno determinado.

### **3.2. Diseño de Investigación**

La tesis tuvo un diseño no experimental y transversal dado que la recolección de datos se llevó a cabo en un momento dado sin manipular deliberadamente las variables del objeto de estudio. En el cual los colaboradores fueron investigados en su mismo ambiente.

### **3.3. Población y muestra**

La población de esta investigación está constituida por los colaboradores del banco de la Nación - Agencia Huaraz, dato que fue proporcionado por el gerente de Agencia.

Cantidad de colaboradores: 75

Supervisores: 10

Cajeros 32

Asesores 17

Administrativos 16

Criterios de inclusión:

Trabajadores con un mínimo de 6 meses de contrato.

Criterios de exclusión:

Trabajadores con licencia por salud

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

La encuesta se estilizó como una técnica de recolección de datos (Ñaupas et al., 2018), lo que permitió a la recolección de esta información de un número significativo de individuos. El cuestionario se utilizó como instrumentos y se define como un documento que aporta información empírica imprescindible para la determinación de la escala de las variables como motivos del análisis (Supo & Zacarias, 2020) Para la primera variable se adaptó a partir (Riba & Ballart, 2016), se utilizó en la escala de motivación del servicio público para un trabajador civil español. Por otro lado, la segunda variable se midió mediante el cuestionario (Dåderman et al., 2020) traducido y adaptado.

La fiabilidad del cuestionario se evaluó mediante el estadístico de medición alfa de Cronbach. La medida en que un instrumento de medida proporciona datos fiables para las variables de interés es una medida de la validez del instrumento. El alfa de Cronbach, una medida de fiabilidad, presupone que los ítems (puntuados en una escala de Likert) evalúan el mismo constructo y están altamente asociados. Cuando el valor alfa se aproxima a 1, indica que los elementos objeto de estudio son altamente coherentes entre sí. Para garantizar una evaluación precisa del constructo en cuestión, es crucial determinar la fiabilidad de la escala utilizando los datos de cada muestra.

### **3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para el análisis de los datos se utilizaron estadísticas descriptivas de las variables recogidas por separado y presentadas en una distribución de frecuencias, especialmente en tablas.

Este análisis se llevó a cabo de acuerdo con la codificación establecida para la recogida de datos. Se utilizó SPSS v25 para crear una base de datos de las medidas. Este software se utilizó para indicar los porcentajes según el número de instancias de la variable. Los porcentajes recogidos permitieron elaborar gráficos para todos los aspectos definidos en la variable de estudio. Del análisis de los datos se extraen las siguientes inferencias y sugerencias.

### **Interpretación de datos**

Una vez analizados y procesados con el software mencionado, estos datos se presentarán en un informe con tablas descriptivas y de referencias cruzadas que ofrezcan una visión más completa y accesible de los resultados de este estudio.

## Capítulo IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados según objetivos

##### Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Huaraz.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Huaraz.

**Tabla 2**

*Correlación entre la MSP y desempeño laboral individual*

		Motivación hacia el servicio público	Desempeño laboral individual
Rho de Spearman	Motivación hacia el servicio público	Coefic. de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,624**
		N	75
	Desempeño laboral individual	Coefic. de correlación	,624**
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	75	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba Rho de Spearman rechaza la hipótesis nula ya que 0,000 es inferior a 0,05. La motivación para el servicio público y el desempeño laboral del gobierno local están directamente relacionados en el Banco de la Nación, Huaraz.

##### Objetivo específico 1

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre el compromiso con el interés público y desempeño de habilidades en el Banco de la Nación, Agencia Huaraz.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre el compromiso con el interés público y desempeño de habilidades en el Banco de la Nación, Agencia Huaraz.

**Tabla 3**

*Correlación entre la CIP y desempeño laboral individual*

			Compromiso con el interés público	Desempeño laboral individual
Rho de Spearman	Compromiso con el interés público	Coefic. de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 75	,622** 75
	Desempeño laboral individual	Coefic. de correlación Sig. (bilateral) N	,622** 0,000 75	1,000 75

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba Rho de Spearman rechaza la hipótesis nula ya que 0,000 es inferior a 0,05. Esto demuestra que el interés público y el desempeño laboral están vinculados en el Banco de la Nación, Huaraz.

### **Objetivo específico 2**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre la compasión y el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Huaraz.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre la compasión y el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Huaraz.

**Tabla 4***Correlación entre compasión y desempeño laboral individual*

			Compasión	Desempeño laboral individual
Rho de Spearman	Compasión	Coefic. de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	75	75
	Desempeño laboral individual	Coefic. de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	75	75

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se rechaza de la hipótesis nula ya que el valor observado de 0.000 es menor que el valor de significancia teórico 0.05. Como resultado, la compasión de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz está directa y significativamente vinculado al desempeño laboral individual.

### Objetivo específico 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre el autosacrificio y el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Agencia Huaraz.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el autosacrificio y el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Agencia Huaraz.

**Tabla 5**

*Correlación entre autosacrificio y desempeño laboral individual*

		Autosacrificio		Desempeño laboral individual
Rho de	Autosacrificio	Coefic. de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	75	75
Spearman	Desempeño laboral individual	Coefic. de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	75	75

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se rechaza de la hipótesis nula ya que el valor observado de 0.000 es menor que el valor de significancia teórico 0.05. Como resultado, el autosacrificio de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia Huaraz está directa y significativamente vinculado al desempeño laboral individual.

#### **Objetivo específico 4**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre la justicia social y el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Huaraz.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre la justicia social y el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Huaraz.

**Tabla 6***Correlación entre justicia social y desempeño laboral individual*

			Justicia social	Desempeño laboral individual
Rho de Spearman	Justicia social	Coefic. de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	75	75
	Desempeño laboral individual	Coefic. de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	75	75

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se rechaza de la hipótesis nula ya que el valor observado de 0.000 es menor que el valor de significancia teórico 0.05. Como resultado, la justicia social de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz está directa y significativamente vinculado el desempeño laboral individual.

#### 4.2. Resultados generales

**Tabla 7***Características de la población encuestada.*

Característica		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Femenino	41	54.7
	Masculino	34	45.3
	Total	75	100,0
Tipo de Trabajador	Contratado	47	62.7
	Nombrado	28	37.3
	Total	75	100,0
Instrucción	Técnico	10	13.3
	Bachiller	36	48.0
	Titulado	29	38.7
	Total	75	100,0
Edad	<= 32	16	21.3
	33 - 43	23	30.7
	44 - 52	21	28.0

53+	15	20.0
Total	75	100,0

Según la tabla 1, el 54,7% de los encuestados son mujeres y el 30,7% tienen entre 33 y 43 años. Además, el 48,0% cuenta con el grado de bachiller, estos datos explican que, en el Banco de la Nación, Huaraz cuenta con mayor número de trabajadores contratados con grado de bachiller y femenino.

### Tabla 8

*Niveles de motivación hacia el servicio público.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	20.0%
Medio	35	46.7%
Alto	25	33.3%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

Como puede verse en la tabla 2, el 46,7% está ligeramente motivado por el servicio al público, mientras que el 20,0% está con un nivel bajo, estos datos explican que, en el Banco de la Nación, Huaraz los trabajadores no cuentan con niveles adecuados de motivación por el servicio público por lo que no se ofrecen una atención con sensibilidad hacia la sociedad.

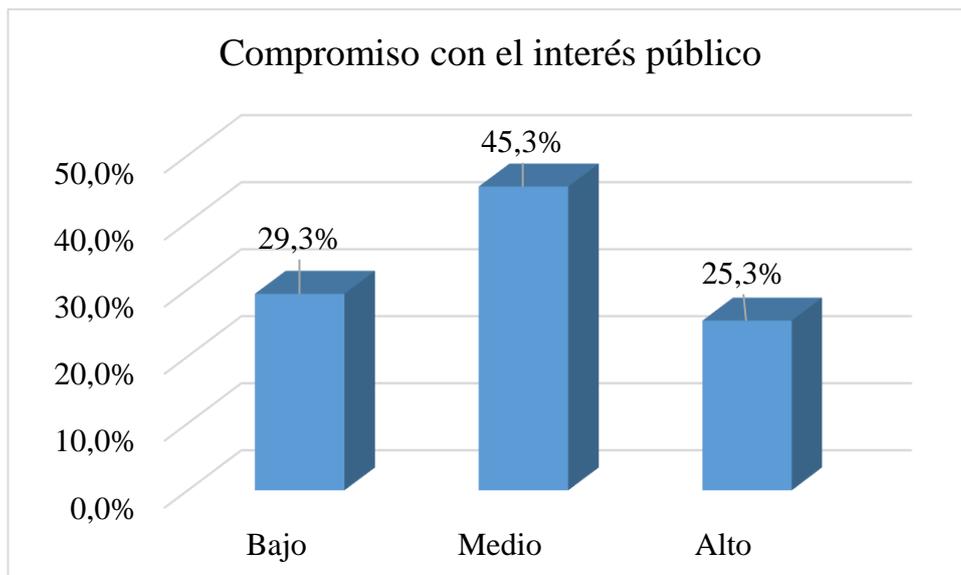


Figura 1. Niveles de compromiso con el interés público.

El 45,3% de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz dice tener un nivel medio de dedicación al interés público, mientras que el 25,3% dice tener un nivel alto, estos datos explican que, hay mucho por hacer para mejorar el compromiso con el interés público de parte de los trabajadores.

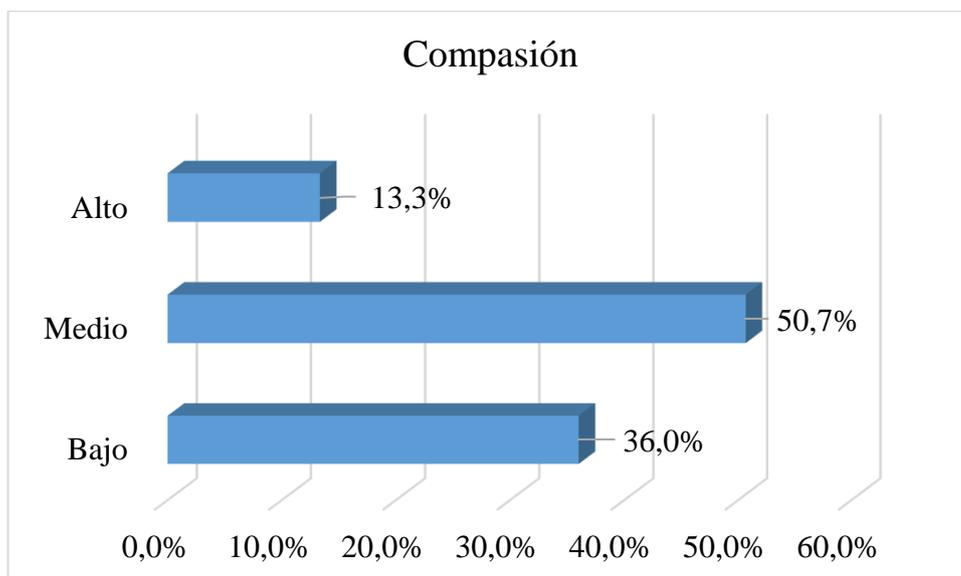


Figura 2. Niveles de compasión.

De la figura 2, se observa que el 50.7% de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia Huaraz perciben de nivel medio de compasión, mientras que el 13.3% califican de nivel alto de compasión, estos datos explican que, hay mucho por hacer para mejorar los niveles de compasión de parte de los trabajadores hacia los usuarios del Banco de la Nación, Huaraz.

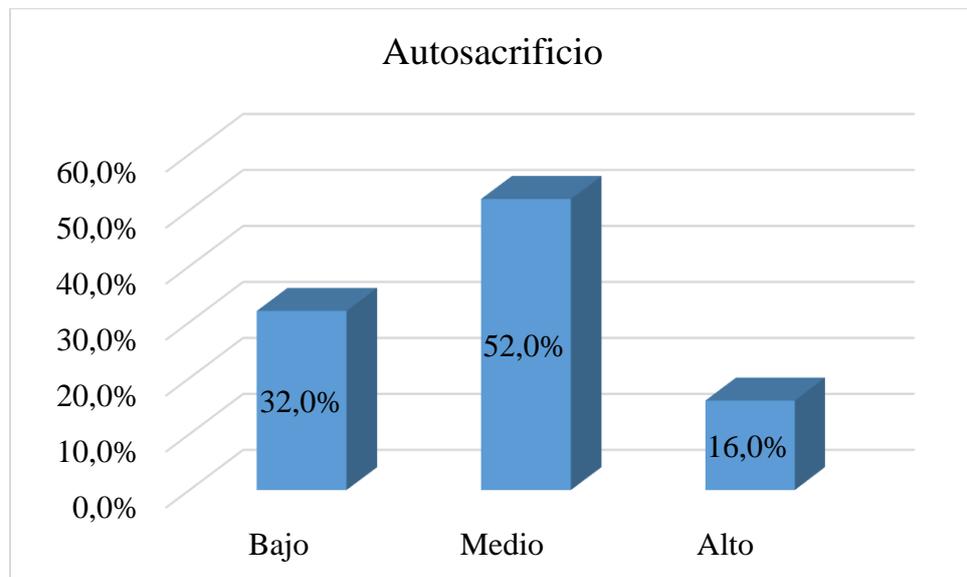


Figura 3. Niveles de autosacrificio

**Interpretación:** El 52.0 por ciento de los empleados del Banco de la Nación, Agencia Huaraz califica el auto-sacrificio como un nivel medio, mientras que el 16.0 por ciento califica como un nivel alto, estos datos explican que los niveles de autosacrificio no son los adecuados de parte de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz.

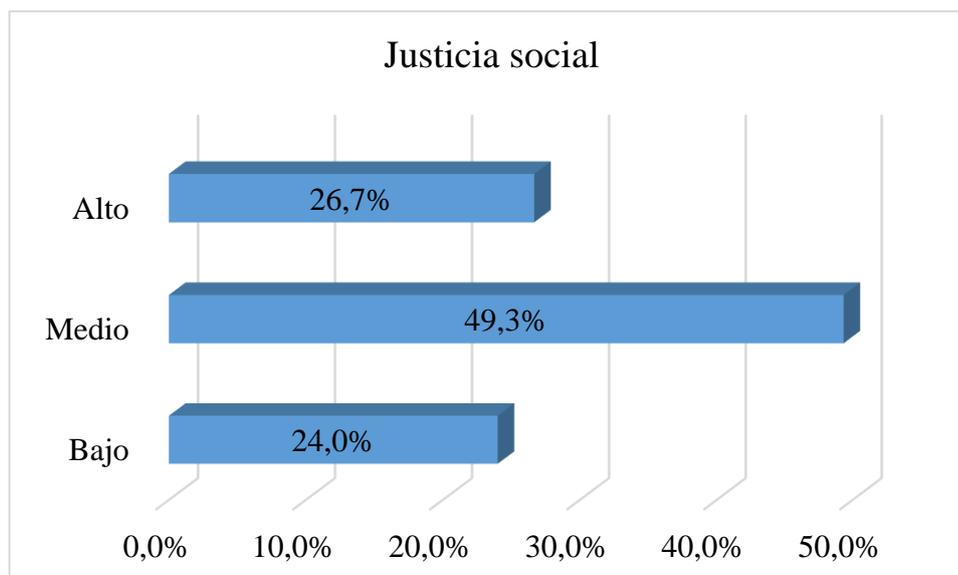


Figura 4. Niveles de justicia social

Los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz califican de nivel medio la justicia social en un 49.3%, mientras que el 26.7% califican de nivel alto de justicia social, estos datos explican que los niveles de justicia social no son los adecuados de parte de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz.

**Tabla 9**

*Niveles de desempeño laboral individual*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	24.0%
Medio	36	48.0%
Alto	21	28.0%
Total	75	100,0

El 48.0% de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz muestran un desempeño laboral individual, mientras que el 24.0% muestra un nivel alto desempeño laboral individual, estos datos explican que los niveles de desempeño

laboral individual necesitan buscar métodos adecuados de medición entre los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia Huaraz.

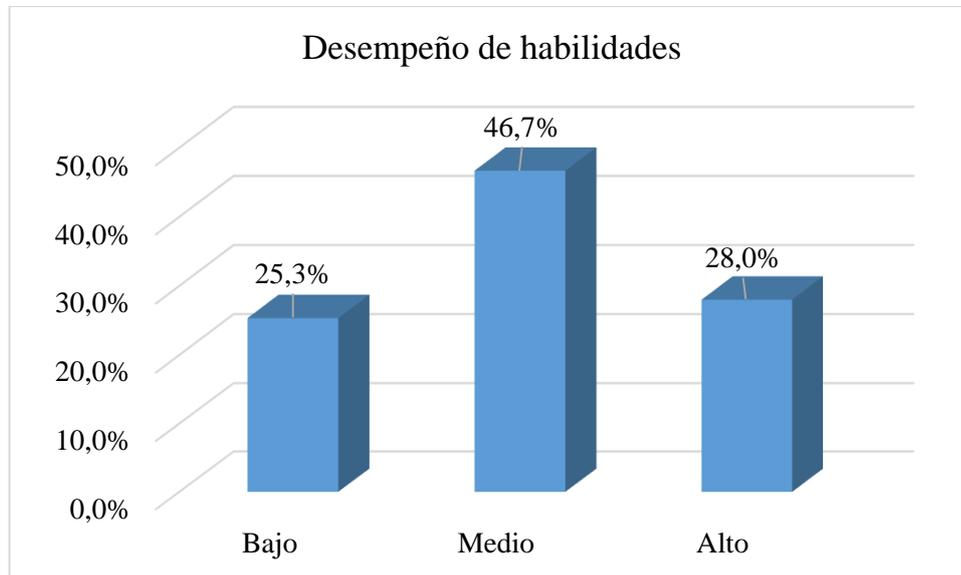


Figura 5. Niveles de desempeño de habilidades.

El 46.7% de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz califican de nivel medio de desempeño de habilidades, mientras que el 25.3% califican de nivel bajo de desempeño de habilidades, estos datos explican que los niveles de desempeño de habilidades no son los adecuados de parte de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz.

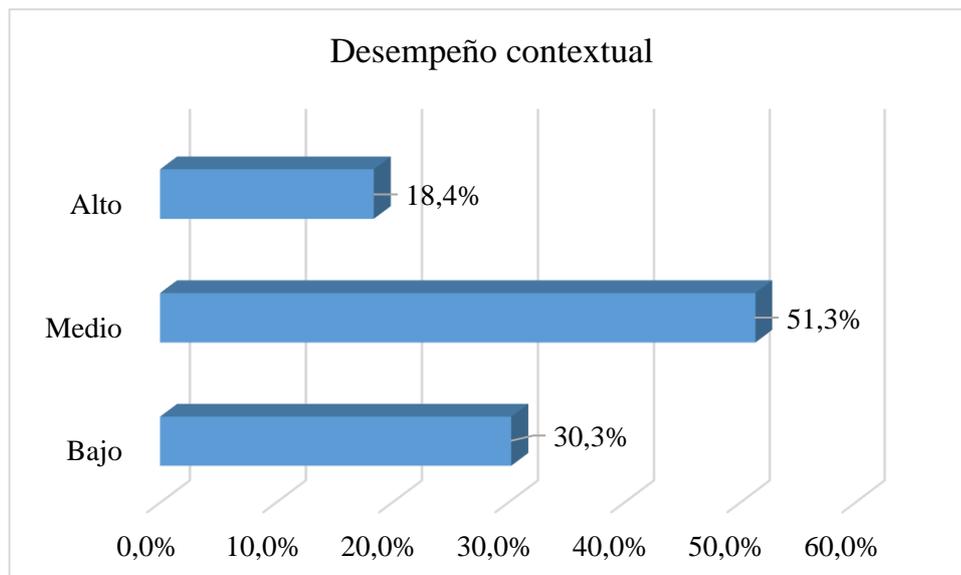


Figura 6. Niveles de desempeño contextual.

El 51.3% de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz califican de nivel medio el desempeño contextual, mientras que el 18.4% califican de nivel alto el desempeño contextual, estos datos explican que los niveles de desempeño contextual no son los adecuados de parte de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz.

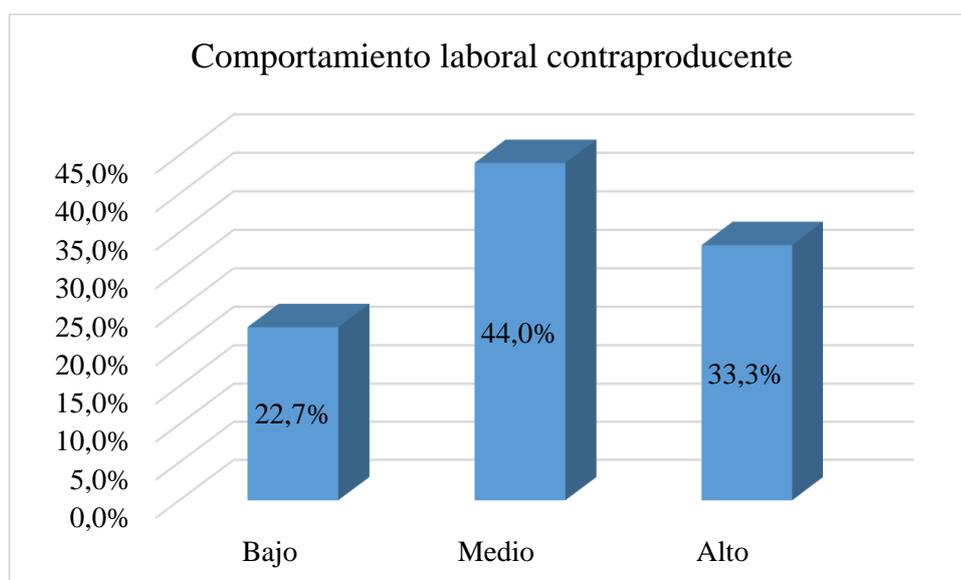


Figura 7. Niveles de comportamiento laboral contraproducente.

El 44.0% de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz califican de nivel medio el comportamiento laboral contraproducente, mientras que el 22.7% califican de nivel bajo del comportamiento laboral contraproducente, estos datos explican que los niveles de comportamiento laboral contraproducente deben reducirse por parte de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia Huaraz.

**Tabla 10**

*Motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual*

Motivación hacia el servicio público	Desempeño laboral individual			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	12.0%	6.4%	1.6%	20.0%
Medio	8.8%	23.9%	14.0%	46.7%
Alto	3.2%	17.7%	12.4%	33.3%
Total	24.0%	48.0%	28.0%	100.0%

El 23.9% de los empleados del Banco de la Nación, Huaraz, describen su motivación por el servicio público como "media" y su desempeño laboral individual cae en la misma categoría, estos datos explican que los niveles de Motivación hacia el servicio público se relacionan con los niveles de desempeño laboral individual por parte de los trabajadores del Banco de la Nación, Huaraz.

**Tabla 11**

Prueba de normalidad de los datos

Variable / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Resultado
	Estadístico	gl	Sig.	
Compromiso con el interés público	0,246	75	0,000	N.T.D.N.
Compasión	0,271	75	0,000	N.T.D.N.

Autosacrificio	0,182	75	0,000	N.T.D.N.
Justicia social	0,278	75	0,000	N.T.D.N.
<b>Motivación hacia el servicio público</b>	<b>0.315</b>	<b>75</b>	<b>0,000</b>	<b>N.T.D.N.</b>
Desempeño de habilidades	0,299	75	0,000	N.T.D.N.
Desempeño contextual	0,285	75	0,000	N.T.D.N.
Comportamiento laboral contraproducente	0,176	75	0,000	N.T.D.N.
<b>Desempeño laboral individual</b>	<b>0.267</b>	<b>75</b>	<b>0,000</b>	<b>N.T.D.N.</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al tratarse de una muestra considerable, empleamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov para asegurarnos de que la distribución era normal (75 encuestados). Los datos no tienen una distribución normal (NTDN), como muestran los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), por lo tanto, el estadístico de contraste debe ser un análisis no paramétrico, en cuyo caso, el estadístico de correlación será el Rho de Spearman, por adecuarse al diseño de investigación.

La contrastación de las hipótesis se realizó mediante el Rho de Spearman ya que las variables no cumplen el supuesto de normalidad.

### 4.3. Discusión

El desempeño de las organizaciones públicas es fundamental para la legitimidad de un estado. Pero como define Chintaradeja, (2021) el desempeño del servicio público es multifacético y se relaciona con diversas perspectivas de las partes interesadas sobre qué valor público debe lograrse y qué valores públicos deben priorizarse. En este sentido, nos enfocamos en la motivación de los empleados individuales como una contribución al desempeño del servicio público individual y, por lo tanto, excluimos muchos otros factores que contribuyen al desempeño de las organizaciones públicas, incluidas las variables no directamente relacionadas con el desempeño como, por ejemplo, rotación y absentismo.

Sin embargo, la definición que se usó para la presente investigación según Dáderman et al., (2020) el desempeño laboral individual está en función a la motivación hacia el servicio público y acompañado de características institucionales. Además, refleja cómo el vínculo entre la motivación de los individuos y el desempeño individual depende de las instituciones. Por ejemplo, los valores públicos son uno de los factores más importantes para la construcción de la motivación hacia el servicio público en las instituciones públicas y, por lo tanto, las instituciones importan con respecto a los resultados de desempeño de los individuos motivados por el servicio público. Esto está respaldado por las dos teóricas (teoría de la motivación, teoría institucional) que usamos para la explicación de los Procesos.

La presente investigación se diferencia de otros estudios puesto que se centra en una institución pública con variables relacionadas con la motivación hacia el servicio público. Además, existe una escasa información sobre estos temas y se requiere más conocimiento para comprender mejor el papel que juega el contexto a la hora de explicar el desempeño individual a través de la motivación hacia el servicio público. Por ejemplo, se necesita más conocimiento sobre la influencia del diseño organizacional, la subcontratación y la teoría burocrática con el desempeño individual. Esto también incluye el análisis del ajuste ambiental midiendo los cambios en el contexto institucional a lo largo del tiempo, así como las diferentes instituciones públicas entre otros sectores, gobiernos regionales, Municipalidades distritales e instituciones públicas con régimen privado como la SUNAT, SUNARP, Ministerio Público y Poder Judicial y los efectos de las mismas en los resultados del desempeño laboral individual.

En cuanto al objetivo general se interesaba la solidez de la relación entre la motivación hacia servicio público y el desempeño individual. Hasta ahora, podemos concluir que la relación es directa y significativa, con valor de Rho Spearman de 0.624, tal como se puede observar en la tabla 2. Estos resultados coinciden con lo presentado por Martínez, (2019) donde explica que la motivación hacia el servicio público y la satisfacción del trabajador promueve el rendimiento y fomenta una mejor calidad en el servicio en un municipio de España. Adicionalmente Hameduddin & Engbers, (2022) realizan un análisis sobre la motivación en los servicios públicos, llegando a la conclusión de que la motivación hacia el servicio público genera un mejor desempeño laboral en trabajadores del sector público en Barcelona, España. Este resultado permite darle la importancia merecida a la variable motivación hacia el servicio público en funcionarios de instituciones públicas, que a pesar del avance tecnológico muy pocas instituciones tienen acceso a las nuevas tecnologías. Por otro lado, Lapuente & Van de Walle, (2020) pronostica que la implementación de la inteligencia artificial en el sector público será un gran paso para mejorar la atención al usuario con mejor tecnología.

En referencia al primer objetivo específico 1, se muestra una relación directa entre el compromiso con el interés público y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Agencia Huaraz, con valor de Rho Spearman de 0.622 tal como se puede observar en la tabla 3. Este resultado se complementa con el hecho de que la mayoría de los estudios empíricos descuidan en gran medida los correlatos de la motivación del servicio público como variables explicativas del desempeño de habilidades individuales (Chintaradeja, 2021). A excepción de un estudio ofrecido por Oviedo, (2020) donde muestra que los conocimientos son muy limitados de la

relevancia de la motivación hacia el servicio público en comparación con otras variables motivacionales y actitudinales que predicen o se relacionan con el desempeño individual. Por ejemplo, la satisfacción laboral es un antecedente del desempeño individual y está estrechamente relacionada con el desempeño de las habilidades del trabajador (Bustamante-López & Tenorio-Carranza, 2021). Este resultado permite valorar el desempeño de habilidades en los trabajadores de Banco de la Nación, Agencia Huaraz, a pesar que tradicionalmente se mide solamente el cumplimiento de horas laborales, cumplimiento del plan operativo del área. Puesto que Sánchez-Castro & Carrasco-Choque, (2021) defiende que la tendencia de la evaluación del desempeño laboral no solo es cuantitativa, existen aspectos cualitativos que se deben valorar con mayor énfasis para humanizar el servicio público.

Seguidamente, con respecto al objetivo específico 2, permite concluir que en el contexto institucional es importante la actitud del trabajador, es decir existe una relación significativa entre la compasión y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Agencia Huaraz con un valor de Rho Spearman de 0.688, tal como se puede observar en la tabla 4. Los identificaron hallazgos contradictorios entre los estudios que investigan el mismo tipo de desempeño (por ejemplo, comportamiento extra rol) en diferentes contextos. Sin embargo, con la excepción del estudio de Jiménez, (2019), hay una falta de estudios que utilicen medidas de desempeño contextualizadas. Por lo tanto, alentamos a los investigadores a continuar con el uso de medidas de encuestas de recursos humanos bastante generales para analizar los efectos del desempeño a partir de la motivación hacia el servicio público (Tejada, 2021). El desempeño de contextual es un campo a nivel

institucional donde las instituciones públicas debe otorgar instrumentos para fortalecer los valores públicos concretos que determinan el desempeño en un contexto específico. Otro punto es la propuesta de Koontz et al., (2020) defiende que el desempeño de contextual se entiende como la propensión de los empleados a ir más allá de las tareas tradicionalmente asociadas a su puesto. Esencialmente se reduce a los sentimientos de cooperación del propio individuo para completar con éxito los objetivos del área e institucional.

Adicionalmente, con respecto al objetivo específico 3, el autosacrificio se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación, Agencia Huaraz, con valor de Rho Spearman de 0.568, tal como se puede observar en la tabla 5. También se demostrado que, en el Banco de la Nación, Agencia Huaraz existen un nivel medio de comportamiento contraproducentes de parte de los trabajadores, estos resultados coinciden con lo presentado por Chávez-Mora, (2020) demuestra que existe un término medio en cuanto a la seriedad con la que la gente se toma el factor de los comportamientos contraproducentes. Esto puede representar la predisposición de los trabajadores a cometer algunos actos que puedan afectar el desempeño laboral de los trabajadores en general (como por ejemplo a trazar algunos trámites importantes para algunas oficinas. Por otro lado, Hameduddin & Engbers, (2022) refuerza el concepto de mala conducta por parte de los funcionarios que socava la misión y los objetivos de la empresa. Estas acciones, que pueden ser deliberadas o no, pueden obstruir o paralizar el progreso hacia las metas y objetivos declarados por la institución pública.

Finalmente, con respecto al objetivo específico 4, la justicia social se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral individual en el Banco de la

Nación, Agencia Huaraz, con valor de Rho Spearman de 0.531, tal como se puede observar en la tabla 6. También se demostró que, en el Banco de la Nación, Agencia Huaraz existen un nivel medio de justicia social de parte de los trabajadores, estos resultados coinciden con lo presentado por Peña-Ochoa & Durán, (2016). demuestra que los resultados corroboran la afirmación de que las prácticas de gestión pueden influir en las opiniones de los trabajadores sobre la justicia social y, por extensión, en su productividad en el trabajo. Esto puede representar la predisposición de los trabajadores a no actuar con justicia social al momento de prestar el servicio, como por ejemplo a tender algunos familiares o amigos antes que los clientes que estén en la fila. Por otro lado, Hocking, (2022) refuerza en su investigación y describe violaciones tanto en el presente como en el pasado, y aluden a ideas de justicia social. A menudo se violan los derechos laborales de las personas, que suelen alegar como causa las privaciones en el lugar de trabajo. Se hace hincapié en el derecho al trabajo junto con cuestiones de justicia social y laboral.

## Conclusiones

- Existe relación directa y significativa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación –Huaraz. Con un coeficiente Rho de Spearman = 0.624 y valor de significancia observado de 0.000
- El compromiso con el interés público se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación – Agencia Huaraz. Rho de Spearman = 0.622 y valor de significancia observado de 0.000
- La compasión se relaciona directa y significativamente con desempeño laboral individual en el Banco de la Nación –Huaraz. Rho de Spearman = 0.688 y valor de significancia observado de 0.000
- El autosacrificio se relaciona indirecta y significativamente con el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación – Agencia Huaraz. Con un coeficiente de Rho de Spearman = 0.568 y valor de significancia observado de 0.000
- La justicia social se relaciona indirecta y significativamente con el desempeño laboral individual en el Banco de la Nación – Agencia Huaraz. Con un coeficiente de Rho de Spearman = 0.531 y valor de significancia observado de 0.000

## Recomendaciones

- Se sugiere al administrador de Agencia propiciar la participación de los trabajadores en campañas de solidaridad apoyo a la comunidad, para interiorizar la “motivación hacia el servicio público”.
- También, al administrador de Agencia, elaborar un check list para medir el compromiso con el interés público de sus trabajadores, así mejorar los indicadores de esta dimensión de la motivación hacia el servicio público.
- Por otro lado, al jefe de créditos, al jefe de operaciones, debe mejorar la medición del desempeño laboral individual, incorporando indicadores relacionados con las habilidades individuales (La tolerancia, respeto, amabilidad) y no solo basado en el cumplimiento del horario laboral.
- Adicionalmente, al jefe de Caja debe realizar un estudio minucioso sobre la salud mental de los trabajadores debido a que se observa que existe un nivel medio del desempeño contextual basado en la poca interacción entre trabajadores.
- Finalmente, al jefe de operaciones generar mecanismo para evaluar continuamente el nivel de justicia social en sus trabajadores y así mejorar la atención a las personas de tercera edad.

## Referencias Bibliográficas

- Ballart, X., Rico, G., & Ripoll, G. (2017). *La motivación en los servicios públicos: análisis empírico de sus antecedentes y de sus efectos*. INAP Investiga. <http://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1507081>
- Bustamante-López, L. G., & Tenorio-Carranza, J. R. (2021). Factores individuales relacionados al desempeño laboral: Individual factors related to workers' work performance. *Revista Ciencia Norandina*, 4(1), 48-53. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2021v4n1p48>
- Chávez-Mora, F. F. (2020). *Motivación en el servicio público de la Municipalidad del Callao*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú], Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41490>
- Christensen, R. K., Paarlberg, L., & Perry, J. L. (2017). Public service motivation research: Lessons for practice. *Public Administration Review*, 77(4), 529-542. <https://doi.org/10.1111/puar.12796>
- Chintaradeja, P. (2021). Millennial's public service motivation in Urban Bangkok. *Journal of Local Management and Development Pibulsongkram Rajabhat University*, 1(2), 28-38. [https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jclmd\\_psru/article/view/251578](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jclmd_psru/article/view/251578)
- Coursey, D., Yang, K., & Pandey, S. K. (2012). Public service motivation (PSM) and support for citizen participation: A test of Perry and Vandenabeele's reformulation of PSM theory. *Public Administration Review*, 72(4), 572-582. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02581.x>
- Dåderman, A. M., Ingelgård, A., & Koopmans, L. (2020). Cross-cultural adaptation, from Dutch to Swedish language, of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 65(1), 97-109. <https://doi.org/10.3233/WOR-193062>

- De Juana-Espinosa, S., & Rakowska, A. (2018). Public sector motivational practices and their effect on job satisfaction: country differences. *European Journal of Management and Business Economics*, 27(2), 141-154. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-02-2018-0027>
- Del Estal-García, D., & Melián-González, S. (2021). Motivación por el servicio público de los profesionales de los centros de atención primaria: ¿qué es más importante el entorno o el apoyo directivo? *Atención Primaria*, 53(4), 101995, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.101995>
- Gadzhieva, E., Osipov, V., Khoruzhy, L., & Tashtamirov, M. (2020). Solutions to Increase the Efficiency of Staff Activity/Soluciones para aumentar la eficiencia de la actividad del personal. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(S10), 209-221. <http://doi.org/10.5281/zenodo.4155499>
- Hameduddin, T., & Engbers, T. (2022). Leadership and public service motivation: a systematic synthesis. *International Public Management Journal*, 25(1), 86-119. <https://doi.org/10.1080/10967494.2021.1884150>
- Hocking, C. (2022). La justicia ocupacional como justicia social: la demanda moral de la inclusión. *Journal of Occupational Science*, 29(2), 170-185. <https://doi.org/10.1080/14427591.2020.1820661>
- Homberg, F., & Vogel, R. (2016). Human resource management (HRM) and public service motivation (PSM): Where are we, and where do we go from here? *International Journal of Manpower*, 37(5), 746-763. <https://doi.org/10.1108/IJM-05-2016-0120>
- Jiménez, C. E. (2019). *Motivación para el servicio público y satisfacción con el trabajo público de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Perú], Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6218>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W., & Van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of

- individual work performance: A systematic review. *Journal of occupational and environmental medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Koopmans, L., Coffeng, J. K., Bernaards, C. M., Boot, C. R., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2014). Responsiveness of the individual work performance questionnaire. *BMC public health*, 14(1), 1-11. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-14-513>
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Martínez, F. J. (2019). *Satisfacción Laboral y Motivación para el Servicio Público: variables que fomentan el rendimiento y promueven una mayor calidad en el servicio*. [Tesis de pregrado, Universitat Illes Balears, España], Repositorio Institucional: <http://hdl.handle.net/11201/152759>
- Oviedo, M. I. (2020). *La motivación en la creación y compartición de conocimiento en las comunidades de práctica de las organizaciones públicas*. [Tesis doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador], Repositorio Institucional: <http://hdl.handle.net/10644/7415>
- Peña-Ochoa, M., & Durán, N. M. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 201-222. <http://hdl.handle.net/11181/4827>
- Perry, J. L. (2014). The motivational bases of public service: Foundations for a third wave of research. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 36(1), 34-47. <https://doi.org/10.1080/23276665.2014.892272>
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public administration review*, 50(3), 367-373. <https://doi.org/10.2307/976618>
- Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, L. R. (2010). Revisiting the motivational bases of public service: Twenty years of research and an agenda for the

- future. *Public administration review*, 70(5), 681-690.  
<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02196.x>
- Pupion, P. C., Pyun, H. O., Yun, K. J., Dorbaire, P., Huron, D., Park, J., & Guo, Y. (2017). From public service motivation to public service commitment: comparative case study among china, France and South Korea. *Revue Management International*, 21(2), 60-79. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02012808>
- Riba, C., & Ballart, X. (2016). La motivación para el servicio público de los altos funcionarios españoles: medida y efectos. *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas* (154), 65-82.  
<http://dx.doi.org/10.5477/cis/reis.154.65>
- Sánchez-Castro, J. del R., & Carrasco-Choque, F. (2021). Efectos de la motivación hacia el servicio público en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, 2019. *Semestre Económico*, 10(1), 18–27. <https://doi.org/10.26867/se.2021.v10i1.109>
- Sornoza, D. R., Sornoza, G. I., Parrales, M. L., & Guaranda, V. F. (2019). Motivación hacia el servicio público, un análisis de la literatura de China y Ecuador. *Revista Espacios*, 41(30), 180-188.  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n30/20413015.html>
- Tejada, R. W. (2021). Incentivos intrínsecos al servidor público para una gestión por resultados eficiente. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública* (5), 76–92.  
<http://revista.enap.edu.pe/article/view/4466>
- Vandenabeele, W., & Skelcher, C. (2015). Public service motivation—practical problems, scientific evidence and the role of a research community. *Public Money & Management*, 35(5), 321-327.  
<https://doi.org/10.1080/09540962.2015.1061165>

- Vandenabeele, W., Ritz, A., & Neumann, O. (2018). *Public service motivation: State of the art and conceptual cleanup*. En E. Ongaro, & S. Van Thiel, The Palgrave handbook of public administration and management in Europe (págs. 261-278). Londres: Palgrave Macmillan.  
<https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3>
- Viswesvaran, C. (2002). *Assessment of individual job performance: A review of the past century and a look ahead*. En N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran, Handbook of industrial, work and organizational psychology, Vol. 1. Personnel psychology (págs. 110–126). Londres: Sage Publications Ltd.  
<http://dx.doi.org/10.4135/9781848608320.n7>
- Zarychta, A., Grillos, T., & Andersson, K. P. (2020). Public sector governance reform and the motivation of street-level bureaucrats in developing countries. *Public Administration Review*, 80(1), 75-91.  
<https://doi.org/10.1111/puar.13132>



## Anexo 2. Cuestionario



Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo

MOTIVACIÓN POR EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL  
INDIVIDUAL EN EL BANCO DE LA NACION - AGENCIA HUARAZ, 2022.

### Cuestionario

#### Datos de Identificación:

Género: Femenino  Masculino  Edad:

Tipo de Trabajador: Nombrado  Contratado

Grado de Instrucción: Técnico  Bachiller  Titulado

**Instrucciones:** Escriba en número en la casilla que explica la frecuencia de conducta que lo represente como se indica en cada pregunta.

Codificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

MOTIVACIÓN POR EL SERVICIO PÚBLICO						
Ítem	Compromiso con el interés público	1	2	3	4	5
1	Es muy valioso que el servicio público contenga un impacto social significativo.					
2	Además de ser un funcionario, el servicio público es una obligación de la ciudad.					
3	Hacer actividades por la sociedad me deleita, sin importar si me pagan.					
4	Las políticas sociales son muy esenciales para ser libres.					
Ítem	Compasión					
5	Me conmueve ver las necesidades de las personas socialmente desfavorecidas.					
6	Me preocupa el bienestar de las personas que no conozco.					
7	Me preocupa el bienestar de los ciudadanos menos favorecidos.					
8	Los eventos diarios con frecuencia me recuerdan lo dependientes que somos.					
Ítem	Autosacrificio					
9	Me importa mucho marcar la diferencia en la sociedad.					
10	Me siento satisfecho con apoyar a solucionar dudas de los demás					
11	El interés público tiene prioridad a mis logros personales					
12	Participar en el logro bienestar de los usuarios me ayuda a tomar medidas de autocontrol					
Ítem	Justicia social					
13	Tengo disposición para hacer sacrificios por el bienestar social.					
14	No tengo temor de apoyar a los derechos de los demás, incluso si eso significa que se burlan de mí.					
15	Me siento satisfecho con mi participación en marchas o protestas justificadas					
16	Me interesa ser parte de actividades de responsabilidad social.					

OU

DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL						
Ítem	Desempeño de habilidades	1	2	3	4	5
1	Podría organizar mi trabajo para completarlo a tiempo.					
2	Consideré los resultados del trabajo que necesitaba hacer					
3	Podría asignar prioridades					
4	Podría realizar mi trabajo de manera eficiente					
5	Puedo manejar bien mi tiempo					
Ítem	Desempeño contextual					
6	Por mi propia iniciativa, cuando terminé mis tareas anteriores, comencé nuevas tareas.					
7	Cuando estuvieron accesibles, acepté tareas difíciles.					
8	Me he esforzado por mantener actualizado mi conocimiento del lugar de trabajo.					
9	He estado trabajando para mantener mis habilidades actualizadas.					
10	He encontrado respuestas únicas a nuevos problemas.					
11	He asumido tareas extra.					
12	En mi trabajo siempre he buscado nuevos retos.					
13	Activamente he participado en reuniones y marchas.					
Ítem	Comportamiento laboral contraproducente					
14	En el trabajo me quejaba de las pequeñas dificultades relacionadas con el trabajo.					
15	He hecho que los problemas laborales sean mayores de lo que eran.					
16	Me concentré en los aspectos negativos más que en los favorables.					
17	Hablé de las partes desagradables de mi trabajo con mis compañeros de trabajo.					
18	Hablé de lo negativo de mi empleo con personas ajenas a la organización.					

¡Muchas gracias por su apoyo!

### Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	UNIDAD DE ANÁLISIS	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre la motivación por el servicio público y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué relación existe entre el compromiso con el interés público con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022?.</li> <li>2. ¿Qué relación existe entre la compasión con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022?.</li> <li>3. ¿Qué relación existe entre el autosacrificio</li> </ol>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Establecer la relación que existe entre la motivación por el servicio público y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación - Agencia Huaraz, 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la relación entre el compromiso con el interés público con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.</li> <li>2. Determinar la relación entre la compasión con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.</li> <li>3. Determinar la relación entre el</li> </ol>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa la motivación por el servicio público y desempeño laboral individual en el Banco de la Nación - Agencia Huaraz, 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe relación significativa entre el compromiso con el interés público con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.</li> <li>2. Existe relación significativa entre la compasión pública con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.</li> </ol>	<p><b>Unidad de análisis:</b> Trabajadores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022</p> <p><b>Población</b> Conformada por 75 Trabajadores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022</p> <p><b>Muestra</b> Determinada mediante muestreo probabilístico, determinada en 75</p>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño</b> No experimental – Transversal</p>

<p>con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022?.</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la justicia social con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022?.</p>	<p>autosacrificio con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.</p> <p>4. Determinar la relación entre la justicia social con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.</p>	<p>3. Existe relación significativa entre el autosacrificio con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.</p> <p>4. Existe relación significativa entre la justicia social con el desempeño laboral individual en los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Huaraz, 2022.</p>		
--	---	--	--	--

## Anexo 4. Validación de cuestionario

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento
Mag. Doris Tatiana Gonzales Yanac	Docente FAT - UNASAM	Cuestionario sobre motivación por el servicio público y desempeño laboral individual	HILLER YAMIR GRACIANO MELGAREJO
Título del estudio: MOTIVACIÓN POR EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA HUARAZ, 2022			

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				81					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																								86	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																								85	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																								82	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																								83	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																								87	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																								81	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																								86	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																								88	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																								84	
<b>PROMEDIO</b>																										<b>84.30</b>

Procede su aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD:  Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

18/12/2022	43225206	 MAG. D. TATIANA GONZALES YANAC SUPERVISORA DE COMPRAS Y FINANZAS DEL ESTADO HUARAZ	949513131
Lugar y fecha	DNI. N°		Teléfono



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del informante</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
Mag. William Rene Dextre Martinez	Docente FAT - UNASAM	Cuestionario sobre motivación por el servicio público y desempeño laboral individual	HILLER YAMIR GRACIANO MELGAREJO
Título del estudio: <b>MOTIVACIÓN POR EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA HUARAZ, 2022</b>			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		87			87
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																	84				84
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																		89			89
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																		88			88
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																	85				85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																	82				82
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																		90			90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																	85				85
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		86			86
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		88			88
<b>PROMEDIO</b>																					<b>86.40</b>	

- OPINION DE APLICABILIDAD:**
- Procede su aplicación
  - Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
  - No procede su aplicación

07/01/2023	40138473		993007106
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del informante</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor del instrumento</b>
Dr. Roger Pedro Norabuena Figueroa	Docente - UNMSM	Cuestionario sobre motivación por el servicio público y desempeño laboral individual	HILLER YAMIR GRACIANO MELGAREJO
Título del estudio: <b>MOTIVACIÓN POR EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA HUARAZ, 2022</b>			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**  
Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL																								
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																									
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																									
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				89																									
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																					86																								
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																						85																							
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																						88																							
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																						83																							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																							87																						
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																							84																						
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																								86																					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																								88																					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																								85																					
<b>PROMEDIO</b>																																														86.10

**Procede su aplicación**

**OPINION DE APLICABILIDAD:**  **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**

**No procede su aplicación**

10/01/2023	41493243		968850116
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK
1	id	Genero	Edad	Instr	Trab	CIP1	CIP2	CIP3	CIP4	CIP	COM5	COM6	COM7	COM8	COM	AUT9	AUT10	AUT11	AUT12	AUT	JS13	JS14	JS15	JS16	JS	MSP	DHA1	DHA2	DHA3	DHA4	DHA5	DHA	DCT6	DCT7	DCT8	DCT9	DCT10
2	1	2	31	2	2	3	4	3	4	14	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	57	5	4	4	4	3	20	4	3	4	4	3	
3	2	2	52	3	1	2	3	3	4	12	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	56	4	3	3	4	3	17	3	4	5	4	4
4	3	1	45	3	1	4	2	4	3	13	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	60	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4
5	4	2	42	3	1	3	3	2	4	12	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	56	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3
6	5	1	43	3	1	3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	50	4	3	4	3	4	18	3	3	5	3	4
7	6	1	32	2	2	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	54	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4
8	7	2	31	3	1	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	55	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4
9	8	2	23	2	2	3	4	3	3	13	2	4	4	4	14	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	56	4	3	3	4	4	18	4	3	4	4	3
10	9	2	37	3	1	4	3	4	3	14	4	2	4	3	13	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	56	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	4
11	10	2	43	2	1	3	3	4	4	14	4	3	2	4	13	3	4	5	3	15	3	3	4	4	14	56	4	3	4	4	3	18	4	3	5	4	5
12	11	2	51	3	1	4	4	3	3	14	4	3	3	2	12	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	56	4	4	3	4	3	18	3	4	5	3	2
13	12	2	54	1	1	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	55	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	4
14	13	1	42	1	2	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	2	4	4	4	14	3	3	4	4	14	56	4	4	3	3	4	18	4	3	2	4	4
15	14	1	64	2	1	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	4	4	2	3	13	4	4	4	3	15	56	4	4	4	4	3	19	3	2	4	4	3
16	15	1	38	3	2	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	2	2	3	10	3	4	3	4	14	53	4	4	3	4	4	19	2	4	4	4	4
17	16	1	44	3	1	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	5	4	4	16	3	4	4	4	15	61	4	3	3	4	2	16	4	4	4	3	4
18	17	1	37	3	1	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	3	3	4	2	12	3	4	3	3	13	53	4	3	5	2	3	17	4	4	5	4	5
19	18	2	25	2	2	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	4	5	4	3	16	2	4	3	3	12	55	4	3	2	3	4	16	3	3	4	3	3
20	19	1	34	2	1	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	2	3	4	12	54	4	2	4	3	3	16	3	4	4	4	4
21	20	1	46	2	1	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	5	2	4	15	3	4	2	3	12	52	2	3	3	4	3	15	4	4	5	3	3
22	21	2	47	3	1	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	4	4	4	2	14	56	4	3	4	5	3	19	3	3	4	3	2
23	22	1	32	3	2	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	5	4	3	16	4	3	3	4	14	58	2	3	3	4	4	16	4	4	4	3	4
24	23	2	55	3	1	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	5	3	16	3	4	4	3	14	59	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4
25	24	1	33	1	1	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	54	4	4	2	4	3	17	3	4	5	3	3
26	25	2	31	2	2	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56	3	4	5	2	4	18	3	3	5	4	3
27	26	1	52	3	1	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	55	4	4	4	3	2	17	4	4	4	3	4
28	27	2	45	2	1	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	5	4	4	16	4	3	3	4	14	57	4	3	4	4	3	18	2	4	4	4	4
29	28	1	42	3	2	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	54	4	4	3	4	3	18	4	2	4	3	4
30	29	2	43	1	1	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	5	4	3	16	4	3	4	3	14	58	4	3	4	4	4	19	4	4	2	4	4
31	30	1	32	2	1	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	3	4	4	3	14	60	4	4	4	3	4	19	4	3	4	2	4
32	31	1	31	2	2	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	5	4	3	16	4	3	4	4	15	60	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	2
33	32	1	62	2	1	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	56	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	4
34	33	2	33	3	2	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	3	4	3	3	13	60	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	3
35	34	1	53	3	1	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	56	4	3	4	5	3	19	4	4	4	3	3
36	35	1	51	2	1	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	57	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	2
37	36	2	54	3	2	2	1	1	2	6	1	2	1	2	6	2	1	5	1	9	1	2	1	2	6	27	1	1	4	4	2	12	2	1	1	2	3
38	37	1	42	1	1	5	4	4	5	10	4	4	4	4	16	4	5	4	5	10	4	4	4	5	17	60	4	4	3	3	4	10	4	5	4	4	5

