



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco
Interbank, Chimbote - 2018

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

AUTOR:

Dorador Contreras Thiago Juaho

ASESOR:

Mgtr. Gutiérrez Chilca Randall Manolo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Chimbote – Perú

2018

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

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

Thiago Julio Derador Contreras

cuyo título es:

Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote-2018

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

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

..... *DIECISEIS* (Letras).

Chimbote. *04* de *12*... Del 20*18*..



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre VILMA CONTRERAS CABALLERO.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, per más que nada, por su amor.

A mis familiares.

Que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.
¡Gracias a ustedes!

A mis amigos.

Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que, hasta ahora, seguimos siendo amigos.

Finalmente, a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que los pones en frente mío para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

Gracias por estar presente no sólo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

Cada momento vivido durante todos estos años, son simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores y faltas cometidas durante el día anterior.

Gracias a mis maestros por haber elegido ser maestros, gracias a mis maestros por haber enseñado tan bien y por haberme permitido el desarrollo de esta tesis. Gracias maestros.

El desarrollo de esta tesis no lo puedo catalogar como algo fácil, pero lo que sí puedo hacer, es afirmar que durante todo este tiempo pude disfrutar de cada momento, que cada investigación, procesos y proyectos que se realizaron dentro de esta, lo disfruté mucho, y no fue porque simplemente me dispuse a que así fuera, fue porque mis amigos siempre estuvieron ahí, fue porque la vida misma me demostró que las cosas y actos que yo realice, serán los mismos que harán conmigo.

Siembra una buena y sincera amistad, y muy probablemente el tiempo te permitirá disfrutar de una agradable cosecha.

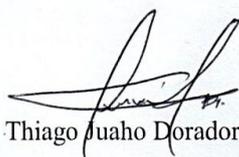
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Thiago Juaho Dorador Contreras con DNI N° 73745667, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Chimbote, 04 de diciembre de 2018



Thiago Juaho Dorador Contreras

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Bachiller en Ciencias Empresariales.

Thiago Juaho Dorador Contreras

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.4. Formulación del problema.....	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos.....	39
II. MÉTODO.....	41
2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Variables, operacionalización.....	42
2.3. Población y muestra.....	44
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS.....	48
IV. DISCUSIÓN.....	84
V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES.....	89
VII. REFERENCIAS.....	90
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Correlación Rho Spearman entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote - 2018.....	48
Tabla 2: Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote - 2018	49
Tabla 3: Nivel de Motivación de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018	50
Tabla 4: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Factores Internos	51
Tabla 5: Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Logro	52
Tabla 6: Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Poder.....	53
Tabla 7: Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Afiliación	54
Tabla 8: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Factores Externos	55
Tabla 9: Opinión de los encuestados sobre el indicador Supervisión	56
Tabla 10: Opinión de los encuestados sobre el indicador Grupo de Trabajo	57
Tabla 11: Opinión de los encuestados sobre el indicador Contenido de Trabajo.....	58
Tabla 12: Opinión de los encuestados sobre el indicador Salario	59
Tabla 13: Opinión de los encuestados sobre el indicador Promoción	60
Tabla 14: Nivel de Desempeño Laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018	61
Tabla 15: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Calidad de Trabajo	62
Tabla 16: Opinión de los encuestados sobre el indicador Ausencia de Errores	63
Tabla 17: Opinión de los encuestados sobre el indicador Orden y Pulcritud.....	64
Tabla 18: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Cantidad de Trabajo	65
Tabla 19: Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento de los Tiempos..	66
Tabla 20: Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento de los Tiempos..	67
Tabla 21: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Responsabilidad y actitud	68
Tabla 22: Opinión de los encuestados sobre el indicador Actitud y Respuesta Positiva	69

Tabla 23: Opinión de los encuestados sobre el indicador Aprovechamiento de la Formación Recibida.....	70
Tabla 24: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Iniciativa	71
Tabla 25: Opinión de los encuestados sobre el indicador Resolución de Problemas	72
Tabla 26: Opinión de los encuestados sobre el indicador Comunicación de Deficiencias .	73
Tabla 27: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Colaboración.....	74
Tabla 28: Opinión de los encuestados sobre el indicador Disposición Para Participar en Diferentes Equipos	75
Tabla 29: Opinión de los encuestados sobre el indicador Capacidad de Adaptación e Integración a Otros Equipos.....	76
Tabla 30: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Disciplina.....	77
Tabla 31: Opinión de los encuestados sobre el indicador Puntualidad y Cumplimiento del Horario	78
Tabla 32: Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento de las Normas de la Compañía	79
Tabla 33: Correlación Rho Spearman entre la Motivación por Factores Internos y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote - 2018	80
Tabla 34: Relación entre la Motivación por Factores Internos y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018	81
Tabla 35: Correlación Rho Spearman entre la Motivación por Factores Externos y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote - 2018	82
Tabla 36: Relación entre la Motivación por Factores Externos y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de Motivación de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018	50
Figura 2: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Factores Internos	51
Figura 3: Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Logro	52
Figura 4: Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Poder	53
Figura 5: Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Afiliación	54
Figura 6: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Factores Externos	55
Figura 7: Opinión de los encuestados sobre el indicador Supervisión	56
Figura 8: Opinión de los encuestados sobre el indicador Grupo de Trabajo	57
Figura 9: Opinión de los encuestados sobre el indicador Contenido de Trabajo	58
Figura 10: Opinión de los encuestados sobre el indicador Salario	59
Figura 11: Opinión de los encuestados sobre el indicador Promoción	60
Figura 12: Nivel de Desempeño Laboral	61
Figura 13: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Calidad de Trabajo	62
Figura 14: Opinión de los encuestados sobre los indicadores Ausencia de Errores	63
Figura 15: Opinión de los encuestados sobre los indicadores Orden y Pulcritud	64
Figura 16: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Cantidad de Trabajo	65
Figura 17: Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento de los Tiempos	66
Figura 18: Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento en Entrega de Información y Documentos	67
Figura 19: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Responsabilidad y Actitud	68
Figura 20: Opinión de los encuestados sobre el indicador Actitud y Respuesta Positiva	69
Figura 21: Opinión de los encuestados sobre el indicador Aprovechamiento de la Formación Recibida	70
Figura 22: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Iniciativa	71
Figura 23: Opinión de los encuestados sobre el indicador Resolución de Problemas	72
Figura 24: Opinión de los encuestados sobre el indicador Comunicación de Deficiencias	73
Figura 25: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Iniciativa	74
Figura 26: Opinión de los encuestados sobre el indicador Disposición Para Participar en Diferentes Equipos	75
Figura 27: Opinión de los encuestados sobre el indicador Capacidad de Adaptación e Integración a Otros Equipos	76

Figura 28: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Disciplina	77
Figura 29: Opinión de los encuestados sobre el indicador Puntualidad y Cumplimiento del Horario	78
Figura 30: Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento de las Normas de la Compañía	79

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote -2018. La población para este estudio estuvo conformada por 42 representantes financieros del Banco Interbank en las agencias de Chimbote, a quienes se les realizó una encuesta para recolectar los datos que fueron procesados en el paquete SPSS. El nivel de significancia obtenido con el estadístico Rho de Spearman fue de 0.006 y el coeficiente de correlación de 0.547, por lo que se pudo concluir que la motivación se relaciona de forma positiva y moderada con el desempeño laboral de los representantes financieros; además que el 48% de los representantes financieros opinó tener un nivel medio de motivación, dentro del cual el 43% manifestó que casi nunca se encuentran motivados por la necesidad de poder, el 48% señaló que casi nunca se encuentra motivado por la necesidad de afiliación; que el 62% de los representantes financieros opinó tener un desempeño laboral de nivel medio, dentro del cual el 43% de los representantes financieros opinó que nunca realizan su labores con orden y pulcritud y el 50% manifestó que nunca cumplen los tiempos establecidos para realizar sus actividades; que la motivación por factores internos se relaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral, y; que la motivación por factores externos se relaciona positiva pero débil con el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, banco.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between motivation and job performance of financial representatives in the Interbank bank, Chimbote -2018. The population for this study consisted of 42 financial representatives of Banco Interbank in the Chimbote agencies, who were surveyed to collect the data that were processed in the SPSS package. The level of significance obtained with the Spearman's Rho statistic was 0.006 and the correlation coefficient of 0.547, so it could be concluded that the motivation is positively and moderately related to the work performance of the financial representatives; in addition, 48% of the financial representatives said they had an average level of motivation, 43% said that they are almost never motivated by the need for power, 48% said that they are almost never motivated by the need to membership; that 62% of the financial representatives thought they had a mid-level job performance, in which 43% of the financial representatives thought that they never perform their tasks with order and neatness and 50% said that they never meet the established times to perform Your activities; that the motivation for internal factors is positively and moderately related to job performance, and; that motivation due to external factors is positive but weak related to the work performance of financial representatives in Banco Interbank, Chimbote - 2018.

Keywords: motivation, work performance, bank.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Durante la última década, las empresas, a nivel internacional, han sido partícipes de nuevos retos y oportunidades que se han presentado en la economía, en donde las instituciones financieras son, sin lugar a duda, uno de los principales participantes. Gracias a la libre competencia que predomina en la mayoría de los países del mundo, existen innumerables instituciones financieras compitiendo entre sí para obtener una mayor participación de mercado, por lo que les es inevitable enfocarse en, entre otros aspectos, la motivación de sus colaboradores con el fin de que el desempeño de éstos le permita a la empresa obtener los resultados deseados y cumplir sus objetivos.

A nivel nacional, el Banco Internacional del Perú S.A.A. comúnmente conocido como Banco Interbank, es una de las principales instituciones financieras del Perú, con más de 250 tiendas financieras, más de 2 mil cajeros automáticos y más de 3 mil corresponsales Interbank agente a nivel nacional; características que la convierten en una de las empresas más competitivas del sector financiero y por esto mismo no se encuentra ajena a los cambios en la economía mundial.

Uno de los principales retos que tiene el banco Interbank, es mantener el liderazgo a pesar de que prácticamente todas las empresas ofrezcan los mismos productos y servicios. Para ello Interbank busca diferenciarse a través de la incorporación de nuevas tecnologías para agilizar procesos, y contratando personal profesional calificado, a quienes se les brinda capacitaciones y diversas herramientas para brindar una mejor atención. Sumado a lo anterior, la empresa ha incorporado estrategias de motivación para sus trabajadores, sin embargo, éstas se centran en la parte económica, pues se busca que los ingresos de los colaboradores se incrementen a través de incentivos económicos, comisiones, bonos, etc. con la finalidad de que el desempeño del trabajador se incremente.

El investigador pudo, sin embargo, identificar incomodidades expresadas por los trabajadores, pues dentro de todos los incentivos ofrecidos como parte de la motivación, dos de ellos son casi imposibles de conseguirlos. El primero está

basado en el número de ventas que el trabajador realiza, el cual debe superar una meta establecida para que tenga derecho a una comisión individual. Ahora bien, cuando el trabajador realiza el cierre de venta, le suele tomar más de 4 minutos, empero, la empresa tiene establecido que son 4 minutos el tiempo de espera máximo para que un cliente sea atendido. Aquí se presenta el segundo incentivo, el cual está basado en el porcentaje de veces que el trabajador atendió al cliente dentro de los 4 minutos establecidos para el tiempo de espera; si el 80% de las atenciones de toda la agencia se realizó dentro de los 4 minutos de tiempo de espera, entonces pueden acceder a un bono grupal.

Los dos incentivos antes mencionados son prácticamente excluyentes, ya que, para alcanzar la meta de ventas, el trabajador necesita más de 4 minutos y así tener mayor efectividad al ofrecer los productos; mientras que, para obtener el bono grupal por tiempo de espera, el trabajador debe atender al cliente máximo en 4 minutos. A esto se suma el malestar ocasionado por la frecuente demora del sistema con el que procesan la información, lo cual consume valioso tiempo de atención.

Existe pues un claro indicio de que el desempeño laboral podría estar siendo afectado por la estrategia que usa la empresa para motivar a los trabajadores, al ser éstas contraproducentes debido a que, en lugar de mejorar el desempeño del trabajador, está generando incomodidad por no poder obtener ambos beneficios económicos.

Por todo lo anterior, la presente investigación busca determinar, ¿qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank de Chimbote en el año 2018?

1.2. Trabajos previos

Se presenta a continuación algunas investigaciones a nivel internacional realizadas con anterioridad y que tienen relación con las variables que en el presente proyecto se desarrollarán.

Sum (2015), en su tesis “Motivación y desempeño laboral”, realizada en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango - Guatemala, investigación de

tipo descriptivo, tuvo como objetivo general establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, tuvo una muestra de 34 empleados administrativos y se utilizó un cuestionario como instrumento para recolectar los datos, concluye que:

A través de la escala de Likert se logró verificar que los trabajadores sí son felicitados por los jefes inmediatos cuando ejecutan sus tareas adecuadamente, esto ayuda a que el desempeño laboral de los colaboradores sea elevado en el cumplimiento de sus funciones. Con la escala de Likert se constató que el desempeño laboral de los trabajadores se incrementa en cuanto los jefes inmediatos comparten los resultados de cada ítem de las evaluaciones, siendo también para la empresa beneficioso conocer estadísticamente el resultado de la investigación, la cual se ubica dentro de una escala de significación y fiabilidad.

Enríquez (2014), en su tesis titulada “Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México”, de la Universidad de Montemorelos - México, la cual fue de tipo descriptiva explicativa correlacional transversal y se elaboró un cuestionario como instrumento para recolectar los datos, la que fue aplicada a una población de 164, con lo cual concluye:

Existe una fuerte influencia entre la motivación laboral y el desempeño laboral, en tanto más alto sea el grado de la motivación, más fuerte será la influencia en el desempeño. Sin embargo, se pudo determinar que no hay diferencia significativa entre el nivel máximo académico de los trabajadores respecto al área de trabajado en relación con la motivación que reciben.

Olvera (2013), en su tesis titulada “Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”, realizada en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, la cual fue de tipo descriptiva correlacional no experimental y se diseñó un cuestionario como instrumento para recolectar los datos, que fue aplicada a una población de 38 trabajadores, con lo cual se concluyó que:

Los factores seguridad e higiene, y trabajo en equipo dentro del entorno laboral, son los principales influenciadores en el desempeño de los trabajadores; ambos factores son considerados operativos y se encuentran dentro de la dimensión factor extrínseco de la variable motivación. Por otro lado, existen dos factores dentro de la motivación que son los principales influenciadores en el desempeño laboral, el primero es el salario, el cual forma parte de los factores extrínsecos, y en segundo lugar se tiene el reconocimiento que forma parte de los factores intrínsecos. Además, el reconocimiento que hace un jefe a sus trabajadores también es factor que influencia en el desempeño; por otro lado, se determinó que los factores motivacionales de los trabajadores influyen negativamente en el desempeño laboral, esto de acuerdo con el resultado de las evaluaciones de desempeño que se realizaron.

Iturralde (2011), en su tesis “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010”, de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, investigación descriptiva correlacional, tuvo una población de 98 trabajadores y una muestra de 78 trabajadores, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, con la que se concluye que:

Los trabajadores perciben el ambiente laboral de la institución dentro de un margen de bueno. La mayoría de los colaboradores indican que no saben cuál es el resultado luego de la evaluación de desempeño. Asimismo, los trabajadores de la Cooperativa OSCUS, reconocieron no saber cuáles son los objetivos de la ejecución de las evaluaciones de desempeño. Finalmente se encontró que la cooperativa no cuenta con planes de mejoras elaboradas a partir de los resultados de las evaluaciones de desempeño que se les aplica a los colaboradores, esto es un punto clave en el estancamiento del crecimiento y desarrollo de la empresa.

Sánchez (2011), en su tesis titulada “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”, Puerto Cabello, Estado Carabobo”, de la Universidad Nacional

Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional – Venezuela, la cual fue de tipo descriptiva correlacional, en donde se empleó un cuestionario como instrumento para recolectar los datos, se aplicó a 12 trabajadores, se concluye que:

Los incentivos que reciben los trabajadores por las funciones que realizan es percibido con un índice elevado de descontento, esto no resulta favorable para la ejecución satisfactoria de las tareas, pues se realizan sin entusiasmo; de acuerdo con los resultados, lo anterior se debe a que los beneficios sociales obtenidos por los trabajadores son percibidos como muy pocos teniendo en consideración que no poseen un salario justo de acuerdo con las tareas y las exigencias para la ejecución de sus tareas; aparte de no recibir incentivos, existe un descontento en los trabajadores debido a que no son tomados en cuenta para participar en eventos que aportan en el desarrollo profesional. En lo concerniente a las necesidades motivacionales identificadas por los trabajadores, se puede evidenciar por otra parte un aspecto positivo respecto al horario de trabajo, pues se sienten a gusto, sin embargo, consideran que el trabajo que realizan no es compensado económicamente, pues la remuneración es baja y sólo les permite cubrir necesidades básicas, como alimentación, esto ocasiona que los trabajadores estén incomodos e inseguros en el entorno laboral.

Es posible apreciar que a nivel nacional también existen investigaciones previas en donde se desarrollaron las variables de motivación y desempeño laboral, a continuación, se presentan las más relevantes en concordancia con la presente investigación.

Oliva (2017), en su tesis “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015”, desarrollada en la Universidad César Vallejo, Lima – Perú, investigación de tipo descriptivo correlacional, en donde utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, la que aplicó a una muestra de 130 trabajadores, concluye que:

Según la prueba de correlación que son pruebas para muestras cualitativas, como se observa: el valor $p: 0,026$ es menor que alfa (α) es $,05$, por lo tanto, existen razones suficientes para aceptar la hipótesis alterna $H1$, y

consecuentemente rechazar la hipótesis nula H_0 concluyendo que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del HVLH. La otra prueba de motivación trascendental según el coeficiente de Spearman, el valor de Rho fue 0,274 y el de P 0,003. Según los estándares normales, la asociación entre la variable motivación y desempeño laboral se considera estadísticamente significativo, con una correlación baja según la tabla de interpretación del Rho de Spearman se encuentra en c) de 0.21 a 0.40 moderada correlación. Considerando que proponemos una hipótesis alterna y consecuentemente una hipótesis nula, los resultados son determinantes, según los estadísticos no paramétricos utilizados el resultado del Rho de Spearman se llega a la conclusión que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, demostrando que el presente estudio existe relación medianamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera.

Mamani (2016), en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral en la Institución Financiera MiBanco de la ciudad de Puno, del año 2016”, realizada en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno – Perú, investigación de tipo descriptiva, en donde se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicado a una muestra de 97 trabajadores, concluye que:

Se determina que la empresa tiene una productividad de nivel regular, pero con cierta inclinación a mejorar, con lo que se demuestra la hipótesis alternativa en donde se indica que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral. Asimismo, el nivel del desempeño laboral y la motivación intrínseca es regular debido a que los trabajadores consideran que los jefes no reconocen el desempeño que éstos tienen, además, la relación con los superiores es algo inadecuado, finalmente, la remuneración es percibida como injusta con relación a las funciones que éstos realizan y las responsabilidades que asumen. Finalmente, los resultados de la investigación reflejan la importancia de tener vínculos laborales fortalecidos entre los trabajadores de distintos niveles jerárquicos, pues a través de las relaciones interpersonales se ve reflejada la satisfacción del personal.

Chirito y Raymundo (2015), en su tesis titulada “La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014”, realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú, la cual fue de tipo descriptiva correlacional y se empleó un cuestionario como instrumento para recolectar los datos y fue aplicada a una población de 43 empleados, con lo cual se concluyó que:

En el Banco Interbank, la motivación influye positiva y de modo significativo en el desempeño laboral; por lo que queda comprobado que la comunicación, seguridad en el puesto, salario, políticas de la organización y ambiente laboral condicionan la eficacia y eficiencia en el desempeño de las funciones de los trabajadores al otorgar un servicio a los clientes. Se encontró que los factores motivacionales influyen positiva y de modo significativo en el desempeño laboral de los trabajadores, pues éstos dan importancia a el sentimiento de realización, reconocimiento de la empresa, crecimiento profesional y si esto se encuentra presente, la satisfacción que sentirán los trabajadores hará que la empresa pueda alcanzar los objetivos y metas establecidos.

Cuenca (2014), en su tesis titulada “Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la Financiera Confianza”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú, investigación de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental-transversal, la población la constituyeron 25 trabajadores, a quien se les aplicó un cuestionario como instrumento para recolectar los datos, concluye que:

Existe un desequilibrio entre los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores, sin embargo, se puede concluir que de los resultados generales sí muestra que hay satisfacción, pues el desempeño de los trabajadores permitió obtener beneficios a la empresa. Los trabajadores de nivel operativo manifestaron que uno de los incentivos que menos prefieren son los sociales y recreativos; sin embargo, esto no afectó al desempeño en general, pues la mayoría de los trabajadores hace uso de sus capacidad, destrezas y talentos para incrementar el desempeño financiero debido a que llegan a sentir que son piezas importantes en el funcionamiento de la empresa.

A nivel local existen investigaciones previas con las variables de motivación y desempeño laboral, las que se presentan a continuación:

Paredes (2015), en su tesis titulada “Los incentivos y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote -2015”, de la Universidad César Vallejo, Chimbote – Perú, la cual fue de tipo descriptiva correlacional, aplicada a una muestra de 100 colaboradores administrativos a través de una encuesta como técnica para recolectar los datos, en donde se concluye que:

En la investigación se ha medido el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote - 2015. En donde, con un 26% se indicó tener un desempeño laboral malo, con un 40% regular, un 30% bueno y tan solo un 4% óptimo. Esto se debe que en la organización no existe ninguna cultura de premiación o bonos de incentivos, como tampoco motivación por el crecimiento y desarrollo de capacidades de los colaboradores dentro del centro de trabajo.

Cayetano (2015), en su tesis titulada “Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la Financiera EDYFICAR – Chimbote: 2014”, de la Universidad Nacional de Trujillo - Perú, la cual fue de tipo descriptiva correlacional, aplicada a una población de 24 colaboradores a través de una encuesta como técnica para recolectar los datos, en donde se concluye que:

Las condiciones laborales en las que laboran los colaboradores sí influye de modo negativo en el desempeño de éstos dentro de la Financiera EDYFICAR de la ciudad de Chimbote, lo que se manifiesta en las actitudes negativas, temor, ansiedad, estrés, entre otras, que alteran el ambiente y las condiciones en el trabajo a diario, debilitando el compromiso con la empresa y con las metas de la organización. Se concluyó también que las relaciones interpersonales son negativas, el 54% de los colaboradores opinan que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son regulares y el 17% opina que son malas, y las relaciones con los jefes no son del todo buenas. Finalmente, concluye que la relación existente entre las condiciones laborales y el desempeño se da a mostrar notablemente, un 96% del personal existente

afirma que las condiciones laborales de la empresa influyen en su desempeño dentro de su labor diario.

Velásquez (2015), en su tesis “Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú, investigación de tipo cuantitativo no experimental descriptivo, en donde se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, la que se aplicó a 52 empresas industriales, concluye que:

Las empresas industriales suelen utilizar aspectos de formación e información, área y ambiente de trabajo, motivación y reconocimiento; en la gestión de la motivación laboral, además, un gran porcentaje de los trabajadores encuestados manifestó que sólo les falta recibir motivación a través de incentivos económicos, pues existen aspectos como el desarrollo profesional, las condiciones de trabajo, el trabajo en equipo, la relación jefe-subordinado, y la organización del trabajo que sí les hace sentir motivados para trabajar en la empresa. Tampoco hay información sobre la implementación de algún instrumento de gestión mediante el cual se pueda aplicar estrategias para motivar a los colaboradores; además, la ausencia de reconocimiento por el desempeño laboral y de los incentivos económicos genera en los trabajadores un sentimiento de desmotivación que se ve reflejada en la disminución de la eficacia y eficiencia en la producción y baja calidad, lo cual afecta negativamente en el desempeño financiero de la empresa pues se generan incremento de costos por baja productividad y errores cometido por los trabajadores que no encuentran motivados.

Paredes (2014), en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja del Santa en la ciudad de Chimbote - 2013”, elaborada en la Universidad San Pedro, Chimbote – Perú, investigación de tipo descriptiva correlacional, utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el que fue aplicado a una población de 36 trabajadores, con el que se concluyó:

Se determinó que el nivel de motivación es bajo según el 64% de los trabajadores encuestados, siendo el salario el indicador más importante para determinar el nivel de motivación según el 73% los trabajadores, seguido por

la posibilidad de escalar en los puestos de trabajo de acuerdo con el 61% de los encuestados y, finalmente, el 54% considera los reconocimientos al trabajo como tercer aspecto más importante que determina la motivación en los trabajadores. Concluye también que el nivel del desempeño laboral es bajo según el 59% de los encuestados, en donde el 45% indica que no es posible tener un mejor desempeño laboral bajo las condiciones físicas en las que laboran, además, el 32% señala no existe colaboración entre los trabajadores, por lo que todos se preocupan por cumplir los objetivos individuales antes que los de la organización. Finalmente, el coeficiente de RH de Pearson ($r=0.8537$) determinó que existe una relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja del Santa en la ciudad de Chimbote; con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación

La motivación es el proceso que realiza el encargado del departamento de recursos humanos o el encargado de un área cualquiera, para activar, orientar, dinamizar y mantener positivamente el comportamiento de un trabajador en la búsqueda del logro de objetivos planteados por la organización. Debido a estos aspectos, dentro de una empresa es necesario conocer qué factores estimulan el comportamiento de sus colaboradores, puesto que quien esté a cargo de gerenciar puede manipular dichos elementos con la intención hacer que los trabajadores, en conjunto, realicen sus funciones con mayor satisfacción, lo que influirá en el desempeño laboral (López, 2005, p. 26)

La estimulación positiva de aquellos factores importantes para los trabajadores permite alcanzar y superar los estándares que tenga una empresa con relación al desempeño laboral. Esta estimulación, provoca motivación, y ésta forma parte de lo que el trabajador necesita para mejorar su forma de trabajar, es lo que requiere para generar el impulso, deseo y sentir la necesidad de lograr metas específicas. Sin embargo, para que se genere una motivación

saludable y duradera, las metas trazadas por la empresa deberán tener en algún aspecto concordancia con las metas personales de cada trabajador, de modo que pueda interiorizarlas y sentir suyas las metas de la empresa.

Según Palomo (2010), la motivación se puede presentar intrínseca y extrínsecamente. La primera corresponde a la motivación que se da como una actividad por sí misma, en otras palabras, existe esta motivación puesto que por sí misma ya es agradable e interesante para la persona. Por otro lado, la motivación extrínseca se genera por la aplicación de castigos y recompensas, intentando incrementar la autoestima mediante la aprobación de los actos que realiza el trabajador.

Dimensión 1: Factores Internos

La motivación proviene de factores internos cuando se adquiere a través de actividades, acciones o trabajos que se realizan sólo por interés propio o porque se siente a gusto haciéndolas, mas no porque se espere obtener una recompensa mayor a la gratificación que la acción de por sí misma trae (Chiavenato, 2007).

En la teoría de las necesidades sociales, creada en 1968 por MC. Clelland, Atkison y Feather, se plantea que el comportamiento del ser humano se ve condicionado a la necesidad de afiliación, poder y logro, los cuales se consideran como factores internos que, según sus características en cada persona, ésta tendrá distinto nivel de motivación (Tracy, 2015).

Necesidad de logro: se manifiesta principalmente en los trabajadores que tienen la característica de estar siempre pendientes de alcanzar objetivos a mediano plazo, de hacer algún invento o algo realmente único; en personas que quieren encontrar una experiencia sinigual y diferenciarse de las demás personas. El comportamiento de la persona estará orientado hacia el logro, si para conseguir todo lo anterior existe un nivel de dificultad media y además sí es probable alcanzar el resultado que se quiere.

Necesidad de poder: ésta se encuentra presente en las personas que tienen el deseo de ejercer un dominio y muchas veces se evidencia en las acciones,

pues con ellas pretenden influenciar y controlar ya sea a los grupos y demás personas, pero además, intentan controlar también los medios con los que se puede conseguir y mantener el control.

Necesidad de afiliación: se percibe en las personas que buscan que las relaciones que sostenga con otras personas estén cargadas de afecto. Este tipo de necesidad se observa en aquellos que de algún modo quieren obtener, conservar o restaurar alguna de las relaciones afectivas y satisfactorias con otras personas, dentro de estas están las relaciones amorosas y también las de amistad.

Dimensión 2: Factores externos

Los factores externos son los que se encuentran fuera de la persona y sobre las cuales no puede interferir, sin embargo, estos factores pueden impulsar a que las personas realicen ciertas acciones (Chiavenato, 2007).

Según Beltrán y La Serna (2008), los trabajadores pueden cambiar de comportamiento cuando los factores internos logran relacionarse con los externos, repercutiendo este cambio en el ámbito social, laboral e individual (p. 83).

Los indicadores que se encuentran dentro de los factores externos y afectan en la motivación del trabajador, son los que el empleado espera recibir de una forma específica, entre estos se tiene: la supervisión de los trabajadores, en donde éstos esperan que su contribución con la empresa sea valorada tras su evaluación y se le reconozca los méritos justamente; el grupo de trabajo es otro de los indicadores dentro de factores externos, en donde el empleado espera contar con un grupo de compañeros que entre todos se cultive una productiva relación; el contenido del trabajo, en tanto las tareas encomendadas le demande al trabajador ser creativo y no le permita caer en la monotonía; el salario que recibe es otro de los importantes aspectos externos que repercuten en la motivación del trabajador, pues éste espera que la retribución económica compense realmente el esfuerzo que realiza para ejecutar las tareas que se le asigna en el puesto de trabajo; finalmente, que exista promoción en la empresa, en relación a que sea posible que un

trabajador pueda recibir ascensos para asumir cargos de mayor responsabilidad dentro de la empresa y por consiguiente aporte al desarrollo profesional (Toro, 2012, p. 29).

Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

Según la teoría de Maslow (1991), las necesidades humanas están organizadas en niveles jerárquicos según su influencia e importancia. Dicha jerarquía de necesidades se puede apreciar en forma de una pirámide en cuya base se ubican las necesidades primarias o fisiológicas, mientras que en la parte superior de la pirámide se encuentran las necesidades de autorrealización, que son las más elevadas entre todas las necesidades.

Las necesidades fisiológicas forman parte del nivel más básico entre las necesidades humanas, pues tienen una importancia vital. Aquí se ubican las necesidades de abrigo (calor o frío), de sueño y reposo (cansancio), de alimentación (sed y hambre), o deseo sexual. Las necesidades antes mencionadas se encuentran relacionadas con la supervivencia de la persona y con la conservación de la especie; son instintivas y vienen ya configuradas biológicamente con la persona al nacer. Se consideran a estas necesidades como las más relevantes entre todas las que pueda tener una persona, puesto que cuando alguna de éstas no es satisfecha suele alterar la conducta de la persona. Una persona que tiene vacío el estómago, por ejemplo, su mayor preocupación será satisfacer su hambre. Sin embargo, si esta persona ingiere alimentos de modo adecuado y con regularidad, el hambre como necesidad deja de ser una motivación importante (Chiavenato, 2007).

Las necesidades de seguridad conforman el segundo nivel de las necesidades humanas, dentro de este nivel se encuentran las necesidades de estabilidad, seguridad, huida del peligro y búsqueda de protección contra amenaza o privación.

Necesidades de seguridad: está conformada por las necesidades de huida del peligro, búsqueda de protección contra la privación o amenazas, estabilidad y seguridad; todas éstas forman parte del segundo nivel de las necesidades humanas. Una vez que las necesidades fisiológicas han sido

cubiertas, empiezan a surgir las necesidades de seguridad, como respuesta automática, todo el organismo adopta un mecanismo que busca seguridad; es por ello que influyen considerablemente en la conducta de los trabajadores cuando lo que la empresa les ofrece no cubre estas necesidades, caso contrario, se genera un especie de dependencia por parte de la persona hacia la empresa, sin embargo si los encargados de gerenciar una compañía toma decisiones de forma arbitraria o incoherentes, tenderá a generar inseguridad e incertidumbre en el trabajador con relación a la continuidad en su actual empleo (Chiavenato, 2007).

Necesidades sociales: cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad ya han sido satisfechas en gran medida, empiezan a surgir las necesidades sociales en la conducta de las personas. En este nivel se encuentran las necesidades de amor y afecto amical, de ser aceptado en un grupo social o de compañeros y de asociación. Si las necesidades sociales no son suplidas, la conducta de las personas tiende a cambiar y se vuelven hostiles, antagónicos y resistentes a relacionarse con sus semejantes dentro en un espacio de trabajo, por ejemplo (Chiavenato, 2007).

Necesidad de estima: surge tras la evaluación y forma en que una persona se ve, dentro de este tipo de necesidades se encuentran las necesidades de consideración, de prestigio, de estatus, de respeto y aprobación social, de autoconfianza, y de la auto apreciación. Están incluidas además el deseo de autonomía, independencia, confianza frente al mundo, adecuación y fuerza. Cuando una persona no se siente satisfecha al nivel de la estima, tiende a adquirir comportamientos que reflejan desánimo, desamparo, dependencia, debilidad, inferioridad, baja estima, etc. (Chiavenato, 2007).

Necesidad de autorrealización: este grupo de necesidades se encuentran en la cima de todas, son las más elevadas y está relacionadas con la superación continua y realización del propio potencial (Chiavenato, 2007).

Teoría de la Jerarquía de Alderfer

Alderfer (2000), sugiere que existen tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento; es por ello que esta teoría es

también conocida por el nombre de ERC. El primer grupo, el de existencias, se enfoca en la satisfacción de todos los requerimientos fundamentales de la existencia maneral. Aquí se contemplan los primeros dos niveles de la necesidad de Maslow, es decir las fisiológicas y de seguridad. En el grupo de las relaciones, el segundo grupo de necesidades, se tiene la necesidad de mantener importantes relaciones interpersonales; acá se encuentran los deseos de estatus sociales, los que demandan cierta interacción con otras personas, es un componte que permite clasificar la estima de forma externa. Finalmente, dentro de las necesidades de crecimiento de Alderfer, se encuentran los deseos intrínsecos del desarrollo personal; aquí es posible agrupar los dos últimos niveles de las necesidades de Maslow, es decir las de estima y autorrealización.

La diferencia entre las necesidades de Maslow y la teoría de ERC radica en rigidez de Maslow y la flexibilidad de ERC en cuando a las necesidades que puede tener una persona; en el caso de las necesidades de Maslow, una persona no podría tener necesidad de autorrealización si antes no ha satisfecho las necesidades de estima, por ejemplo; pues se plantean como escalones que han de ser superados. En el caso de la ERC, una persona puede tener necesidades de crecimiento sin haber superado las necesidades relación (Alderfer, 2000).

Teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría de Herzberg (citado en Chiavenato, 2007) se basa en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior), por ello menciona que existen dos factores de los cuales depende la motivación de las personas:

Factores higiénicos

Se refiere a las características que rodean a una persona al momento de trabajar; se encuentran aquí las condiciones ambientales del trabajo y físicas, las oportunidades existentes, los reglamentos internos, el clima de las relaciones entre los empleados y las directivas, el tipo de supervisión recibida, las políticas de la empresa, los beneficios sociales, el salario, etc.

Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas ha empleado de forma tradicional para conseguir que los empleados estén motivados. Sin embargo, este tipo de factores tienen limitantes al momento de influir en el comportamiento de las personas. La expresión higiene refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que sólo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción (Chiavenato, 2007).

Los factores higiénicos constituyen el contexto del cargo e incluyen: condiciones de trabajo y comodidad; políticas de la organización y la administración; relaciones con el supervisor; competencia técnica del supervisor; salarios; estabilidad en el cargo; relaciones con los colegas.

Factores motivacionales

Los factores motivacionales están relacionados a al cargo que ocupa un trabajador, a las funciones, obligaciones y tareas que debe realizar; es posible que la satisfacción se incremente por encima de niveles normales cuando existe motivación, haciendo que la satisfacción sea más duradera, que se incremente la productividad por encima de los estándares establecidos en la compañía. Para lograr lo anterior, es necesario que la motivación hecha por los superiores a los trabajadores contenga un sentimiento de reconocimiento personal, crecimiento y realización, así como que las tareas encomendadas tengan un significado importante en la consecución de objetivos y representen un desafío para el trabajador. Existe una relación entre la satisfacción y los factores motivacionales, pues cuando éstos últimos son elevados u óptimos, la satisfacción tiende a elevarse considerablemente; por el contrario, si casi no existen factores motivacionales, se produce una pérdida de satisfacción. Lo anterior justifica a que este tipo de motivación sea llamada también factores de satisfacción (Chiavenato, 2007).

Entre los factores motivacionales se tiene el enriquecimiento o ampliación del cargo (vertical u horizontalmente); la simplificación del cargo por parte de quien lo desempeña; formulación de objetivos y evaluación de éstos; uso pleno de las habilidades personales; ascensos; libertad para decidir el modo en que puede ejecutar sus labores; delegación de responsabilidades.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados, y son diferentes, de los factores responsables de la insatisfacción profesional: "lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la no satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional, y no la satisfacción" (Chiavenato, 2007).

Según Herzberg (citado en Chiavenato, 2007), es posible generar mayor motivación a través del enriquecimiento de las funciones asignadas a los trabajadores, esto significa que se le incrementen las responsabilidades, los objetivos y los desafíos que se presenten en las labores que tiene a cargo.

El enfoque de Herzberg resalta los factores motivacionales que han sido despreciados y olvidados por las organizaciones por intentar incrementar la satisfacción de los trabajadores y su desempeño; debido a que es posible que cuando los estándares de vida de los trabajadores son elevados, la motivación basada en satisfacer los niveles más bajos, las fisiológicas, por ejemplo, carecen de efecto en el intento de elevar la satisfacción (Chiavenato, 2007).

1.3.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es un proceso que se lleva a cabo dentro de la organización con la intención de evaluar qué tan bien se están ejecutando las tareas encomendadas para cada colaborador de la empresa en relación con el logro de los objetivos de su puesto de trabajo. El resultado conglomerado de cada evaluación hecha individualmente a cada trabajador permite conocer el cumplimiento general de las metas estratégicas de la compañía (Robbins y Coulter, 2005).

De acuerdo con Quintero, Africano y Faria (2008), el desempeño laboral permite saber cómo se comporta cada trabajador con relación a la búsqueda de los objetivos establecidos por la compañía para su puesto; existen algunas características que deja conocer cómo es el desempeño del trabajador, entre ellas: las necesidades, habilidades, capacidades y cualidades que se relacionan con el entorno de la empresa para condicionar el comportamiento del trabajador afectando sus resultados (p. 36).

Para Araujo (2010), el desempeño laboral consiste en juzgar el modo en cómo un colaborador realiza sus labores comparada con la efectividad, así como la calidad de las funciones que realiza y cuánto obtiene con esto (p.12).

Finalmente, el desempeño laboral deja en manifiesto qué tan motivado se encuentra un trabajador dentro de una empresa, siendo evidenciado en la calidad de su trabajo; por lo tanto, si en una organización existe un clima laboral saludable, así como trabajadores motivados y satisfechos con lo que hacen, éstos alcanzan un nivel de desempeño laboral por encima del estándar o establecido por la empresa, lo que lleva a que el trabajo aporte en el logro de los objetivos organizacionales.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Solana (1993), sostiene que el desempeño de los trabajadores se puede ver afectado básicamente por diversos factores que influyen en el desempeño laboral, como pueden ser no poseer una habilidad o carecer de cierta información valiosa, inexistencia de incentivos o poco apropiados y no contar con un ambiente cómodo.

El primer factor se refiere a la capacidad que un empleado tiene, que se define por la habilidad que ha desarrollado por el conocimiento que posee o el tiempo que ha trabajado, los mismo que se han ampliado o hecho más sólidos gracias a alguna preparación o capacitación que la persona haya llevado. El desempeño laboral se ve reducido cuando el trabajador no tiene la capacidad para ejecutar alguna labor, aun cuando se le intente sobornar, chantajear o amenazar, puesto que desconoce el procedimiento o carece de la habilidad necesaria para ejecutar la función (Solana, 1993, p. 142).

El segundo factor son los incentivos inapropiados o la ausencia de estos, se encuentra relacionada de forma directa con el desempeño del trabajador, pues se ha expandido la idea de que a los trabajadores no se les debe hacer reconocimientos ni dar incentivos puesto que se les ha contratado para realizar las funciones y se les está pagando para eso, por lo que no hay merecimiento de algo adicional. Ahora bien, no todos los incentivos son apropiados para todos los trabajadores pues cada persona posee diferentes intereses o tienen diferentes necesidades no cubiertas, por lo que es necesario que antes de establecer los incentivos u otorgárselos, es importante que haya una conversación con la persona y se pueda establecer qué tipo de incentivo le gustaría recibir, de esta forma la satisfacción podría estar asegurada; al ser tomado en cuenta el personal para este tipo de decisiones, su satisfacción se incrementa y por consiguiente su productividad (Solana, 1993, p. 148).

El tercer factor está relacionado a la infraestructura en la que trabajan, es importante que éste ofrezca seguridad, sea confortable, que no sean excesivos los mecanismos de vigilancia, control y supervisión (Solana, 1993, p.152).

Los factores que influyen en la motivación deberán ser considerados a aplicar en conjunto pues el desempeño del trabajador está ligado a las capacidades y motivación que tenga.

Características del desempeño laboral

Furnham (2000) indica que el desempeño laboral posee diferentes características:

La capacidad, habilidad y conocimiento que la empresa quisiera que un trabajador tenga al momento de ejecutar sus labores.

La adaptabilidad, se refiere a la capacidad que un trabajador tiene para rendir en igual medida en las diferentes áreas a las que pueda ser asignado, cumpliendo eficiente y eficazmente las tareas asignadas.

Comunicación, es la capacidad que un trabajador tiene para transmitir claramente sus ideas a sus compañeros, ya sea grupal o individualmente.

Además, incluye la habilidad para adaptar el uso de vocabulario de acuerdo con las personas que van a ser receptores.

Iniciativa, se refiere a la capacidad que tiene un trabajador para intervenir activamente en las tareas que permitan alcanzar las metas de la empresa; asimismo, debe poseer la habilidad para generar situaciones que beneficien a la empresa y no esperar a que se den para hacerlas pasivamente.

Conocimientos, se refiere al nivel de conocimiento alcanzado por el trabajador con relación a las funciones que realiza dentro de la empresa, sin importar si es a nivel técnico o profesional; además, se incluye el interés por adquirir nuevos conocimientos acorde a las tendencias y avances que correspondan al área en el que labora.

Trabajo en equipo, es la capacidad que tiene un trabajador para desenvolverse eficazmente dentro de un equipo o grupo de trabajadores, para a través de la sinergia incrementar el desempeño grupal a fin de lograr los objetivos planteados por la empresa.

Estándares de trabajo, es la capacidad que tiene un trabajador para alcanzar las metas individuales establecidas por la empresa, así como para sobrepasarlos.

Desarrollo de talentos, es la destreza para desarrollar las competencias y habilidades de los integrantes de un equipo, planificar las actividades relacionadas con los puestos futuros o actuales efectivamente.

Potencia el diseño del trabajo, es la capacidad que un trabajador tiene para organizar nuevamente los trabajos de forma adecuada y se pueda maximizar cada oportunidad de mejora y hacer al personal más flexible; además de la capacidad para reestructurar eficazmente la organización a fin de alcanzar las metas.

Para tener un elevado desempeño laboral es necesario que los trabajadores muestren sus máximas capacidades, poniendo en práctica todo el conocimiento que tienen para alcanzar los objetivos empresariales, así como el fomento del trabajo en equipo para optimizar los resultados haciendo

uso de un correcto lenguaje para comunicarse efectivamente con sus similares y alcanzar las metas establecidas.

Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2007) la define como una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial en su desarrollo futuro (p. 243).

Asimismo, Reis (2007) afirma que mediante este proceso se podrá juzgar o valorar al trabajador “Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y se podrá mejorar su rendimiento futuro” (p. 34).

En base a lo que afirman los autores, es posible afirmar que es indispensable realizar dentro de una empresa la evaluación del desempeño, principalmente por el área encargada de la gestión del talento humano, pues conocer los niveles de desempeño para cada función asignada dará oportunidad a mejorar las capacidades de los trabajadores.

Métodos de evaluación del desempeño laboral

Respecto a los métodos de evaluación del desempeño, Alles (2004) los clasifica por: evaluación de desempeño por competencias; evaluación de desempeño de 90°; evaluación de desempeño de 180°, y; evaluación de desempeño de 180°.

La evaluación de desempeño por competencias, más que un método, sirve para medir, por lo que es considerado como “un instrumento para dirigir y supervisar personal” a la vez la evaluación del desempeño por competencias “permite demostrar la existencia del comportamiento adecuado y está basado en la evaluación de habilidades y destrezas concretas más que en criterios generales de apreciación global.” Este tipo de evaluación son más objetivas y

útiles que las tradicionales, puesto que no se enfoca en aspectos generales y comunes, sino por el contrario, genera información específica de las capacidades de los trabajadores que son demandadas por la empresa para alcanzar sus objetivos. “El rol del evaluador ya no es juzgar el desempeño sino, identificar la presencia o ausencia de las competencias” (Alles, 2005, p.110).

La evaluación de desempeño de 90°, “se combinan objetivos y competencias. El cumplimiento de objetivos se relaciona con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo” (Alles, 2005, p.112).

La evaluación de desempeño de 180° es “en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y eventualmente los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° en que no incluye el nivel de subordinados” (Alles, 2005, p.123).

La evaluación de desempeño de 360° “es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Puede incluir otras personas como proveedores o clientes” (Alles, 2005, p.145).

La evaluación de desempeño de 90 grados es aquella en donde el trabajador es evaluado por su jefe inmediato; la evaluación de desempeño de 180 grados, es la evaluación en donde el jefe evalúa a sus trabajadores a cargo y éstos son a su evaluados por sus similares y ocasionalmente por los clientes; finalmente, con la evaluación de 360 grados se intenta tener una perspectiva más completa sobre el desempeño no sólo del trabajador sino también de los supervisores, compañeros y subordinados, obteniendo finalmente aporte desde diversos ángulos: clientes internos, subordinados, compañeros, supervisores, etc.

Escala de medición del desempeño laboral

Es posible medir el desempeño laboral a través cuatro de niveles de escala valorativa, de acuerdo con Alles, estos niveles son los siguientes:

1) Muy bueno, este nivel se les asigna a los trabajadores que poseen atributos elevados que les permite obtener resultados de eficiencia en el trabajo muy por encima de los demás colaboradores; 2) Bueno, este nivel es asignado a aquellos trabajadores que tienen una eficiencia satisfactoria, es decir se destacan de los demás en la realización de sus tareas; 3) Regular, este nivel es asignado a los trabajadores que luego de ser evaluados obtienen un rendimiento poco estable, es decir, realizan sus funciones sin mucha pericia, cumpliendo en lo mínimo exigido; 4) Deficiente, este último nivel se le asigna a los trabajadores que cuentan con capacidades limitadas y no les permite realizar sus tareas de forma correcta, ni alcanzando el mínimo requerido, poseen aptitudes que no son tolerables en las empresas (2005).

Dimensiones del desempeño laboral

Según Rodríguez (2004), a los trabajadores de cualquier puesto se les puede evaluar el desempeño a través de la apreciación individual de seis dimensiones que son básicas para determinar cuál es el rendimiento del que ocupa el puesto, estas dimensiones son: la calidad del trabajo, cantidad de trabajo, responsabilidad y actitud, iniciativa, colaboración y disciplina (p. 115).

Calidad del trabajo: se refiere al grado de perfección con el que los trabajadores ejecutan sus tareas. Dentro de la calidad de trabajo se puede considerar los siguientes indicadores: orden y pulcritud en el área de trabajo; limpieza de los materiales y los equipos; orden en el mantenimiento de los registros; pulcritud en el registro de datos; cumplimiento de los métodos de análisis establecidos, y; ausencia de errores en la ejecución de los análisis.

Cantidad de trabajo: es la capacidad que tiene el trabajador para realizar cierta cantidad de tareas que se le asigne. Los indicadores que permite medir la cantidad de trabajo son: el cumplimiento de las fechas en la entrega de información y documentos, y; cumplimiento de los tiempos previstos en los métodos de análisis.

Responsabilidad y actitud: se refiere a la participación que el trabajador tiene en el ambiente laboral, siendo ésta la más positiva posible. Para medir

esta dimensión se puede considerar los siguientes indicadores: uso correcto de las prendas de seguridad; actitud positiva respecto a la protección medioambiental; aprovechamiento de la formación recibida; interés en la formación continua; tiempo de presencia en el puesto de trabajo; nuevos sistemas de trabajo, respuesta y actitud positiva frente a cambios en el entorno, etc.; respuesta y actitud positiva frente a cada necesidad para que el trabajador se desempeñe con mayor esfuerzo.

Iniciativa: se refiere a las decisiones que el trabajador tiene en forma espontánea ante diversas situaciones, específicamente, a su capacidad para reaccionar frente a situaciones poco comunes. En lo concerniente a la iniciativa, los indicadores que sirven para medirla son: comunicación de deficiencias observadas con riesgos para la calidad, seguridad y medio ambiente; capacidad de generar ideas para mejorar y/o simplificar la forma de realizar determinadas tareas a fin de conseguir un resultado más efectivo; capacidad de organizar y planificar el trabajo de una forma efectiva; capacidad de resolución de problemas no normalizados.

Colaboración: es la voluntad del trabajador para estar dispuesto a apoyar a sus compañeros aun cuando no se le ha ordenado hacer eso, incluso ayudar con tareas que no le competen. Los indicadores que permite medir la colaboración son: Participación en las campañas de mejora continua o círculos de calidad; buena disposición para la participación en equipos de trabajo diferentes al habitual; conducta activa y espontánea en la prestación de ayuda a los demás; capacidad de adaptación e integración en el departamento o equipo de trabajo; colaboración positiva en otras áreas o departamentos afectados por el trabajo diario.

Disciplina: se refiere al grado de cumplimiento de los horarios, las órdenes, etc. vestuario, presencia y aseo personal. Los indicadores para medir la disciplina son: orden y limpieza; aseo personal; cumplimiento de las normas de la compañía; cumplimiento de las instrucciones recibidas; bajo nivel de absentismo; puntualidad y cumplimiento del horario establecido.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018?

1.5. Justificación del estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40), la justificación del estudio se debe realizar exponiendo los motivos por los que un estudio se debe efectuar; dicho lo anterior, la presente investigación que responde a la motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018, posee relevante importancia, puesto que se acrecienta la necesidad de dar solución al problema del bajo desempeño laboral que suele haber en las empresas.

1.5.1. Relevancia social

En el marco de relevancia social, beneficiará a los clientes de la empresa del Banco Interbank, ya que tras conocerse el resultado de la relación entre en la motivación y el desempeño laboral, los encargados de gestionar al personal podrán aplicar mejoras en sus técnicas de motivación para que se incremente el desempeño laboral, el cual se verá reflejado en la calidad del servicio que recibirán los ciudadanos al acudir a algún de las agencias.

1.5.2. Implicaciones prácticas

Así mismo, tiene implicancias prácticas porque permitirá alcanzar un objetivo real como es el de aumentar el desempeño laboral de los colaboradores para alcanzar los resultados u objetivos establecidos en la etapa de planeación. En ese sentido, el contenido de la presente investigación permitirá incrementar el desempeño laboral tras la mejora de la motivación que se haga a los trabajadores.

1.5.3. Valor teórico

El presente estudio contiene un valor teórico ya que las recomendaciones y sugerencias emitidas serán útiles para otros investigadores en tanto cada resultado precisará el conocimiento práctico y conceptual de la motivación y el desempeño laboral.

1.5.4. Utilidad metodológica

La investigación se justifica en la utilidad metodológica porque se creará un nuevo instrumento para la recolección de los datos de las variables motivación y desempeño laboral; además los futuros investigadores se podrán apoyar en las definiciones de las variables y el resultado de la relación entre ambas a las que se llegue en esta investigación; asimismo, se sugerirá formas más adecuadas para el estudio de las variables en poblaciones como las que se estudiará. Además, permitirá identificar qué indicadores o dimensiones de la variable motivación se deberá manipular para que los futuros investigadores realicen estudios experimentales.

1.6. Hipótesis

Hi= Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

Ho= No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General:

- Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote - 2018.

Objetivo Específicos:

- Determinar el nivel de motivación de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018.
- Determinar el nivel de desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018.
- Analizar la relación entre la motivación por factores internos y el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018.

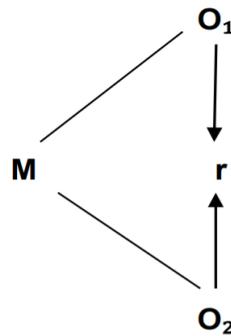
- Analizar la relación entre la motivación por factores externos y el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La investigación tendrá un diseño no experimental de tipo transversal descriptiva correlacional, puesto que el estudio busca indagar la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank, buscando relacionar las variables en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 155).

El nivel descriptivo correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 157), son estudios que describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado en términos de correlación, presenta el siguiente esquema:



Donde:

M = Representa la muestra en estudio.

O₁ = Motivación del personal

O₂ = Desempeño del personal

r = Relación entre las dos variables

2.2. Variables, Operacionalización

Variable X: Motivación

Definición conceptual

La motivación es el proceso que realiza el encargado del departamento de recursos humanos o el encargado de un área cualquiera, para activar, orientar, dinamizar y mantener positivamente el comportamiento de un trabajador en la búsqueda del logro de objetivos planteados por la organización (López, 2005, p. 26).

Definición operacional

En el banco Interbank Chimbote la motivación activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los representantes financieros a través de los factores internos y externos para que se concreten los objetivos planteados por la empresa.

Variable Y: Desempeño laboral

Definición conceptual

El desempeño laboral es un proceso que se lleva a cabo dentro de la organización con la intención de evaluar qué tan bien se están ejecutando las tareas encomendadas para cada colaborador de la empresa en relación con el logro de los objetivos de su puesto de trabajo. (Robbins y Coulter, 2005, p. 67).

Definición operacional

En el banco Interbank Chimbote, el desempeño laboral se determina con la medición de las actividades que se realizan en relación con el cumplimiento de las metas que establece la empresa como la calidad y cantidad de trabajo, la responsabilidad y actitud, iniciativa, colaboración y disciplina de los representantes financieros.

2.2.1. Operacionalización de las variables

VARIABLES		DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
X	Motivación	La motivación es el proceso que realiza el encargado del departamento de recursos humanos o el encargado de un área cualquiera, para activar, orientar, dinamizar y mantener positivamente el comportamiento de un trabajador en la búsqueda del logro de objetivos planteados por la organización (López, 2005, p. 26).	En el banco Interbank Chimbote la motivación activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los representantes financieros a través de los factores internos y externos para que se concreten los objetivos planteados por la empresa.	Factores internos	Necesidad de logro	Ordinal
					Necesidad de poder	
					Necesidad de afiliación	
				Factores externos	Supervisión	
					Grupo de trabajo	
					Contenido de trabajo	
					Salario	
Promoción						
Y	Desempeño laboral	El desempeño laboral es un proceso que se lleva a cabo dentro de la organización con la intención de evaluar qué tan bien se están ejecutando las tareas encomendadas para cada colaborador de la empresa en relación con el logro de los objetivos de su puesto de trabajo. (Robbins y Coulter, 2005, p. 67).	En el banco Interbank Chimbote, el desempeño laboral se determina con la medición de las actividades que se realizan en relación con el cumplimiento de las metas que establece la empresa como la calidad y cantidad de trabajo, la responsabilidad y actitud, iniciativa, colaboración y disciplina de los representantes financieros.	Calidad del trabajo	Ausencia de errores	Ordinal
					Orden y pulcritud	
				Cantidad de trabajo	Cumplimiento de los tiempos	
					Cumplimiento en entrega de información y documentos	
				Responsabilidad y actitud	Actitud y respuesta positiva	
					Aprovechamiento de la formación recibida	
				Iniciativa	Resolución de problemas	
					Comunicación de deficiencias	
				Colaboración	Disposición para participar en diferentes equipos	
					Capacidad de adaptación e integración a otros equipos	
				Disciplina	Puntualidad y cumplimiento del horario	
					Cumplimiento de las normas de la compañía	

2.3. Población y muestra

La población de esta investigación la conforma 42 representantes financieros del Banco Interbank en las tres agencias de Chimbote; quienes representan al conjunto de todos los casos que concuerdan con las características requeridas para la realización del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174).

Agencia Banco Interbank	Representantes Financieros
Bolognesi (620)	17
MIRAMAR (619)	14
REAL PLAZA (617)	11
Total	42

La recolección de los datos para el estudio de las variables se realizará del total de la población, debido a que el tamaño de la población es pequeño, ésta será tomada como una población muestral, la cual es un subconjunto de la población objetivo cuyos elementos son susceptibles de ser escogidos para su estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.3.1. Criterios de inclusión

- Trabajadores que ocupen el puesto de representantes financieros
- Representantes financieros con más de un mes de antigüedad.
- Representantes financieros que de manera voluntaria acepten llenar el cuestionario.
- Representantes financieros completen el cuestionario de forma correcta, es decir, sin duplicidad de respuesta u omisión de preguntas.

2.3.2. Criterios de exclusión

- Trabajadores que ocupen un puesto distinto al de representante financiero.
- Representantes financieros con menos de un mes de antigüedad.
- Representantes financieros con contrato de prácticas preprofesionales o profesionales.

- Representantes financieros que completen incorrectamente el cuestionario, es decir, con duplicidad de respuesta u omisión de preguntas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Se realizará una encuesta que representa la técnica de recolección de datos; mediante el cual se logrará obtener la información necesaria.

La encuesta permitirá recopilar información de las opiniones de los representantes financieros del Banco Interbank de Chimbote en el año 2018, mediante la ejecución de interrogantes formuladas en relación con las variables motivación y desempeño laboral; la recolección de los datos es posible obtenerla a través del cuestionario escrito.

2.4.2. Instrumento

El instrumento que pertenece a la técnica encuesta es el cuestionario, el mismo que debe aplicarse a la muestra previamente establecida. El cuestionario a aplicar ha de contener una serie de preguntas relacionadas con las características de las variables motivación y desempeño laboral.

2.4.3. Validación

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación serán validados según el veredicto de expertos de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, constituyendo esto en el juicio de expertos (Ver anexo).

2.4.4. Confiabilidad

En un instrumento utilizado para medir, la confiabilidad hace referencia a la medida en que, al aplicar repetidamente el instrumento a un mismo elemento de estudio, resulte con la misma información o datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó una plantilla diseñada en el programa Excel del paquete de Microsoft Office, en donde se hace uso de los resultados obtenidos en la prueba piloto aplicada a los representantes financieros de una empresa distinta al Banco Interbank de Chimbote, pero del mismo sector financiero.

El resultado estadístico de confiabilidad para el cuestionario correspondiente a la variable Motivación que está conformada por 16 preguntas fue de 0.843 según el coeficiente del Alfa de Cronbach. El estadístico de fiabilidad para la variable Motivación indica que la prueba es confiable porque se obtuvo un coeficiente de 0.843, es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es alto.

El estadístico de fiabilidad para la variable Desempeño Laboral, que contiene 24 preguntas, indica que la prueba es confiable porque se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.891, es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es alto.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se realizará el análisis y presentación de la información recopilada en la base de datos que contiene todos los datos de los cuestionarios; para lo cual se empleará el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), un software estadístico especializado en el procesamiento de datos.

Para realizar el análisis de datos en el presente estudio, se utilizará el método de análisis cuantitativo:

- Estadística descriptiva: también conocida como estadística deductiva, se debe contar, ordenar y clasificar los datos que se obtengan en la recolección de datos.
 - Distribución de frecuencias: para poder realizar un análisis objetivo y de forma rápida, se presenta la información tubuladamente, en forma ordenada y detallada.

- Gráficos: se representa la distribución de frecuencias en modo de gráficos para hacerla más vistosa y más fácil el análisis de la información.
- Estadística inferencial: también llamada estadística inductiva, permite generar conclusiones generales aplicables a toda la población a partir de los resultados que se obtuvieron en la muestra.
 - Coeficiente de correlación Rho de Spearman: Son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos.

2.6. Aspectos éticos

Los fines de esta investigación son netamente académicos, por lo que se tiene en consideración que la información obtenida de los encuestados se maneje con total confidencialidad; se mantenga el anonimato de éstos por lo que no se consignará ninguna pregunta que permita su identificación. Los resultados se analizarán objetivamente, en un sentido generalizado, mostrando los resultados a los que se llegó en el estudio de un modo veraz.

III. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote - 2018.

Tabla 1:

Correlación Rho Spearman entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote - 2018

	Rho de Spearman	Motivación	Desempeño Laboral
Motivación	Coefficiente de correlación	1.000	,547**
	Sig. (bilateral)		0.006
	N	42	42
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,547**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.006	
	N	42	42

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

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

Interpretaciones:

- El nivel de significancia (0.006) es menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que indica que “Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018”; asimismo, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.547 y ubicándose entre el rango de 0.5 y 0.8, se determina que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables; finalmente, el nivel de significancia menor a 0.01 indica que es altamente probable que la correlación encontrada sea cierta.

Tabla 2:

Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote - 2018

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Motivación	Bajo	2	5%	8	19%	0	0%	10	24%
	Medio	4	10%	14	33%	2	5%	20	48%
	Alto	0	0%	4	10%	8	19%	12	29%
	Total	6	14%	26	62%	10	24%	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

Interpretaciones:

- Se aprecia en la Tabla 2, que el 33% de los representantes financieros que opinaron tener una motivación media, indicaron al mismo tiempo tener un desempeño laboral medio.
- Además, el 19% de los representantes financieros que opinaron tener una motivación alta, indicaron a su vez tener un alto desempeño laboral.

Objetivo específico N° 1: Determinar el nivel de motivación laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018.

Tabla 3:

Nivel de Motivación de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	N°	%
Bajo	10	24%
Medio	20	48%
Alto	12	29%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

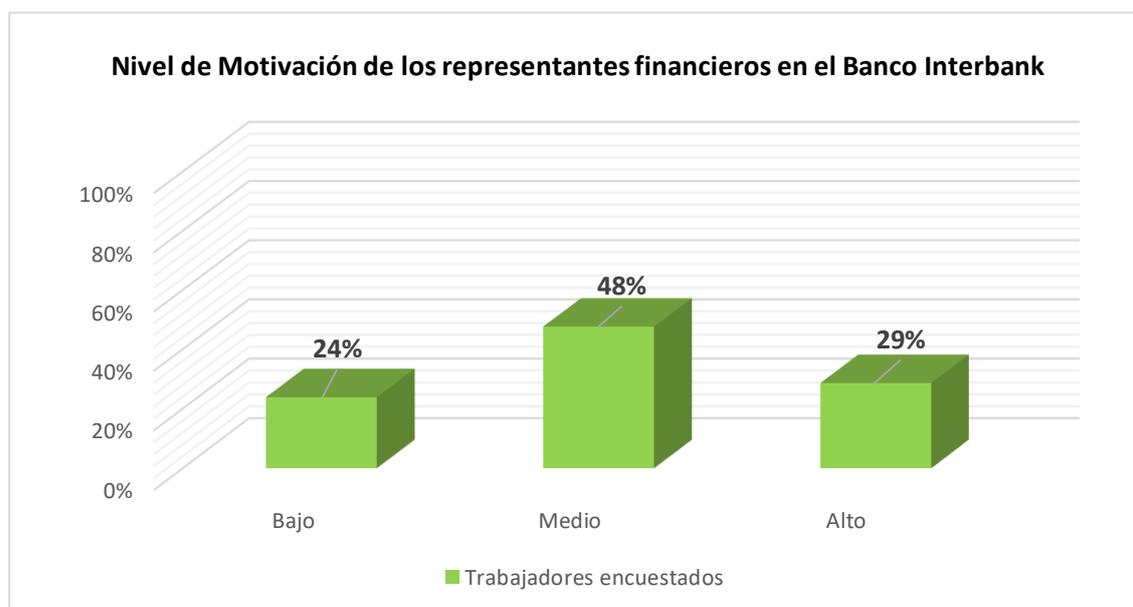


Figura 1: Nivel de Motivación Laboral

Fuente: Tabla 3

Interpretaciones:

- El 48% de los representantes financieros del Banco Interbank indicó tener un nivel de motivación medio.
- El 24% de los representantes financieros opinó tener un nivel de motivación bajo.

Tabla 4:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Factores Internos

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	2	5%
Casi nunca	14	33%
Algunas veces	12	29%
Casi siempre	7	17%
Siempre	7	17%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

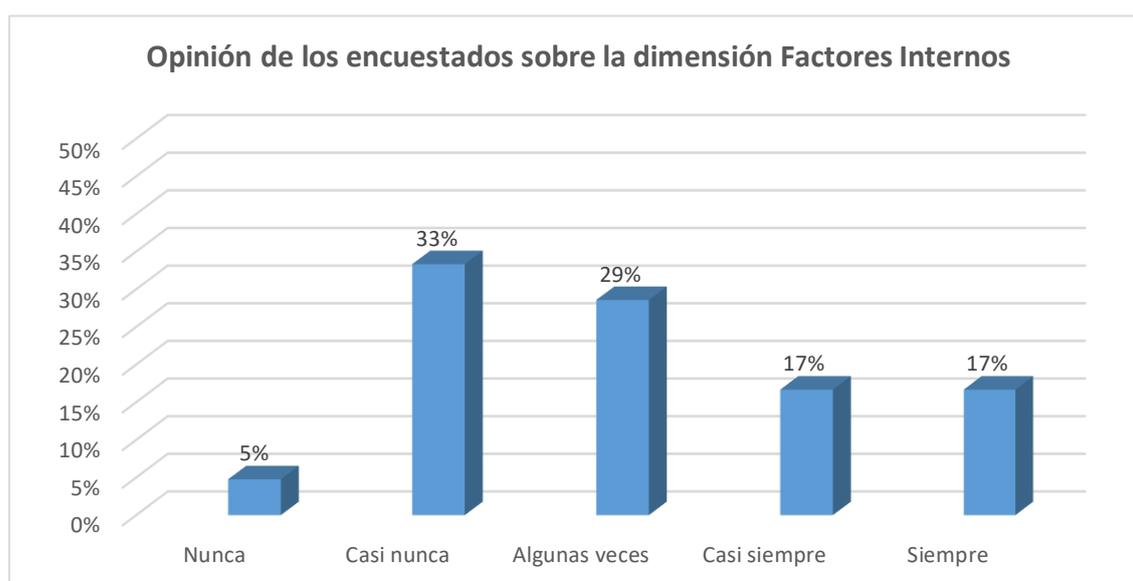


Figura 2: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Factores Internos

Fuente: Tabla 4

Interpretaciones:

- Se observa que el 33% de los encuestados opina que casi nunca presentó motivación desde la dimensión de factores internos.
- Se aprecia también que el 5% de los encuestados opina que nunca estuvo motivado desde la dimensión factores internos.

Tabla 5:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Logro

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	4	10%
Casi nunca	16	38%
Algunas veces	5	12%
Casi siempre	11	26%
Siempre	6	14%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

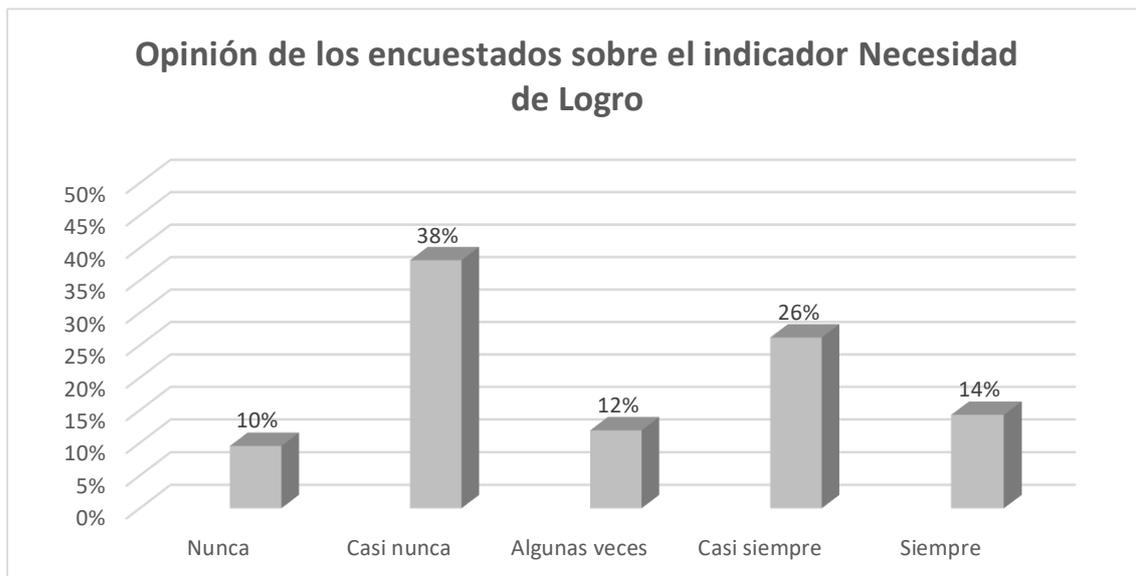


Figura 3: Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Logro

Fuente: Tabla 5

Interpretaciones:

- Se observa que el 38% de los encuestados indicó que casi nunca tiene necesidad de logro.
- Mientras que el 10% de los encuestados señaló que nunca tiene necesidad de logro.

Tabla 6:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Poder

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	2	5%
Casi nunca	18	43%
Algunas veces	9	21%
Casi siempre	9	21%
Siempre	4	10%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

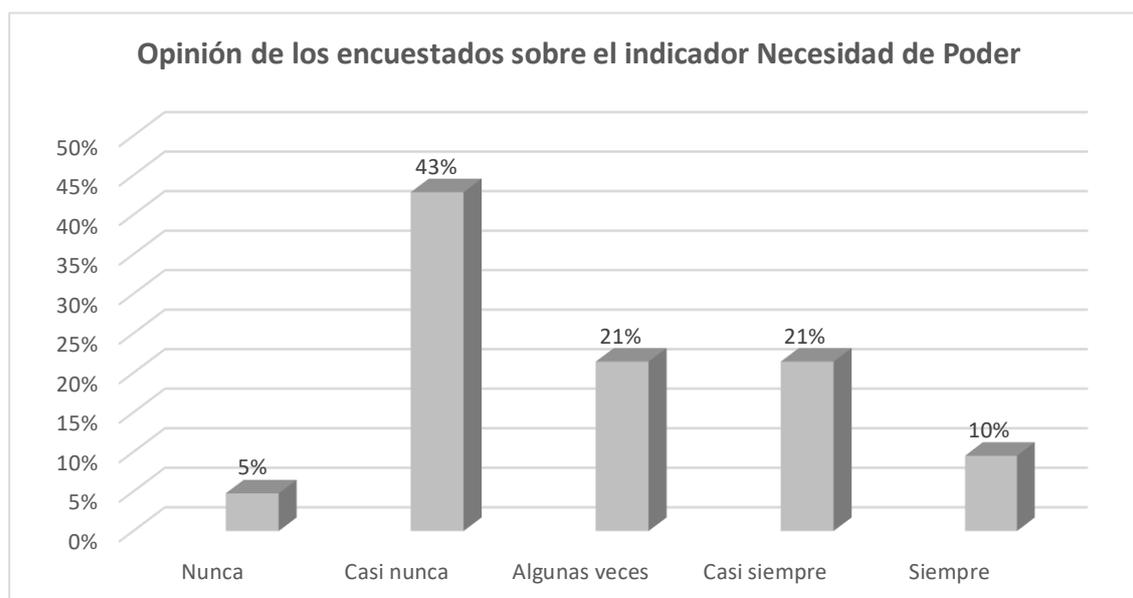


Figura 4: Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Poder

Fuente: Tabla 6

Interpretaciones:

- Se aprecia que el 43% de los encuestados opinó que casi nunca tiene necesidad de poder.
- Además se observa que el 5% de los encuestados señaló que nunca tiene necesidad de poder.

Tabla 7:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Afiliación

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	2	5%
Casi nunca	20	48%
Algunas veces	4	10%
Casi siempre	6	14%
Siempre	10	24%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

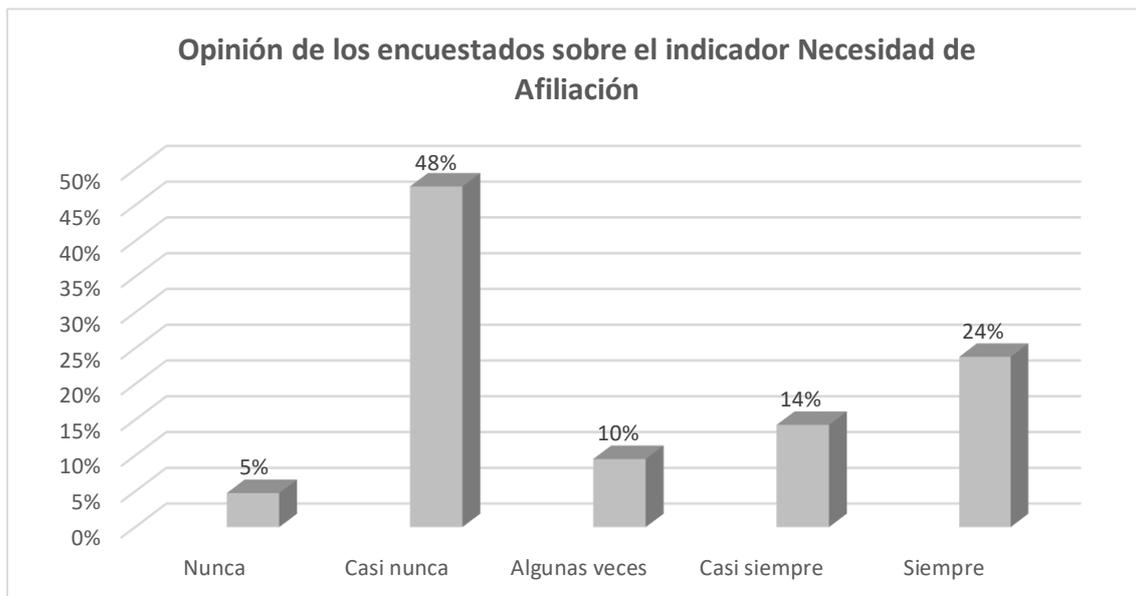


Figura 5: Opinión de los encuestados sobre el indicador Necesidad de Afiliación

Fuente: Tabla 7

Interpretaciones:

- Se observa que el 48% de los encuestados opinó que casi nunca tiene necesidad de afiliación.
- Además, el 5% de los encuestados señaló que nunca tiene necesidad de afiliación.

Tabla 8:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Factores Externos

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	10	24%
Algunas veces	17	40%
Casi siempre	13	31%
Siempre	2	5%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

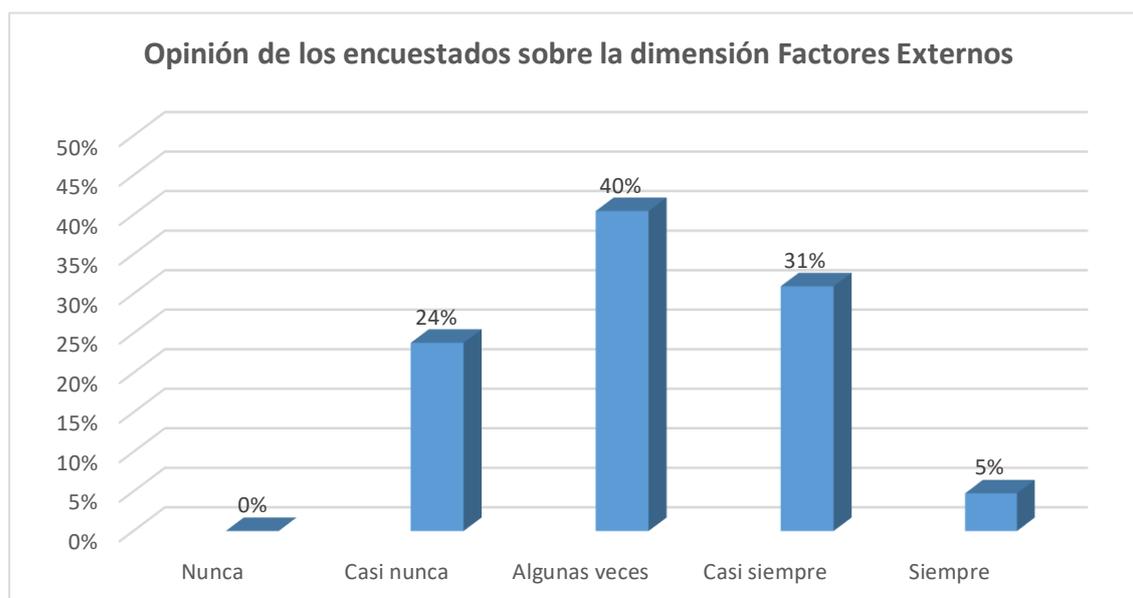


Figura 6: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Factores Externos

Fuente: Tabla 8

Interpretaciones:

- Se aprecia que el 40% de los encuestados opinó que algunas veces presentó motivación desde la dimensión de factores internos.
- Asimismo, se observa que el 5% de los encuestados indicó que siempre estuvo motivado desde la dimensión factores internos.

Tabla 9:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Supervisión

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	2	5%
Casi nunca	11	26%
Algunas veces	11	26%
Casi siempre	16	38%
Siempre	2	5%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

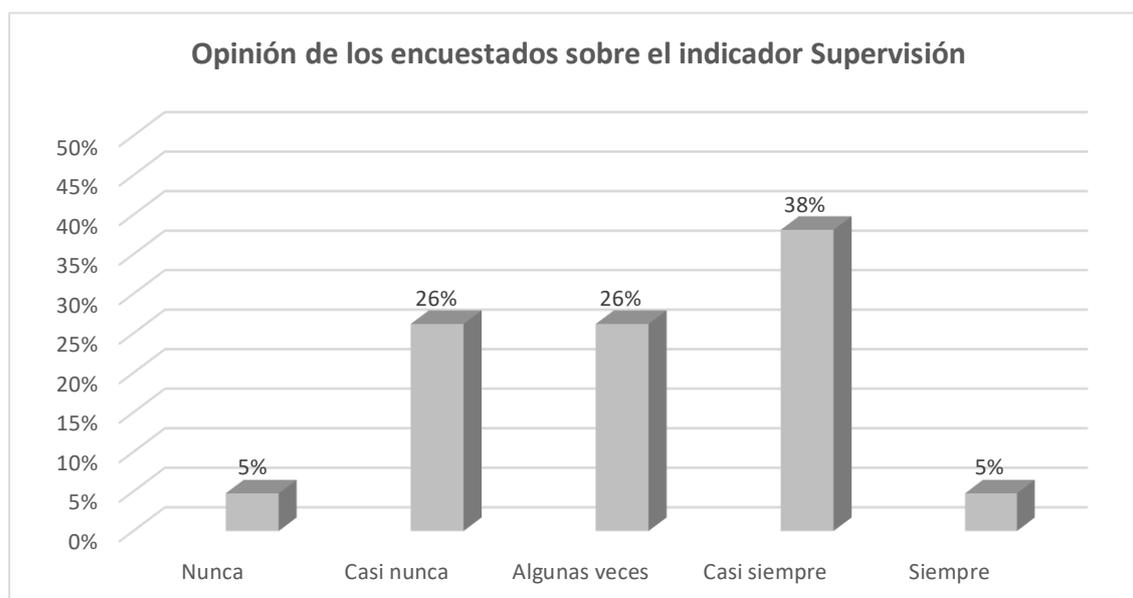


Figura 7: Opinión de los encuestados sobre el indicador Supervisión

Fuente: Tabla 9

Interpretaciones:

- Se aprecia que el 38% de los encuestados opina que casi siempre requiere supervisión.
- Mientras que e el 5% de los encuestados opina que nunca requirió ser supervisado.

Tabla 10:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Grupo de Trabajo

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	2	5%
Casi nunca	16	38%
Algunas veces	10	24%
Casi siempre	11	26%
Siempre	3	7%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

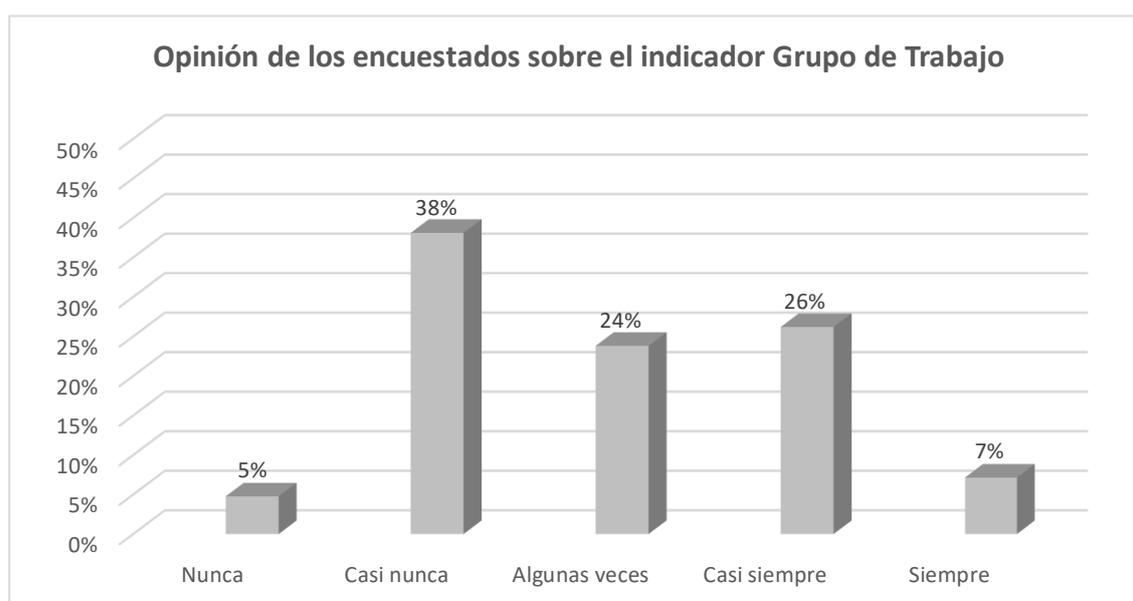


Figura 8: Opinión de los encuestados sobre el indicador Grupo de Trabajo

Fuente: Tabla 10

Interpretaciones:

- Se observa que el 38% de los encuestados opinó que casi nunca obtiene mejor resultados en grupo de trabajo.
- Mientras que sólo el 5% de los encuestados señaló que nunca realiza sus labores en grupo de trabajo..

Tabla 11:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Contenido de Trabajo

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	2	5%
Casi nunca	6	14%
Algunas veces	10	24%
Casi siempre	15	36%
Siempre	9	21%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

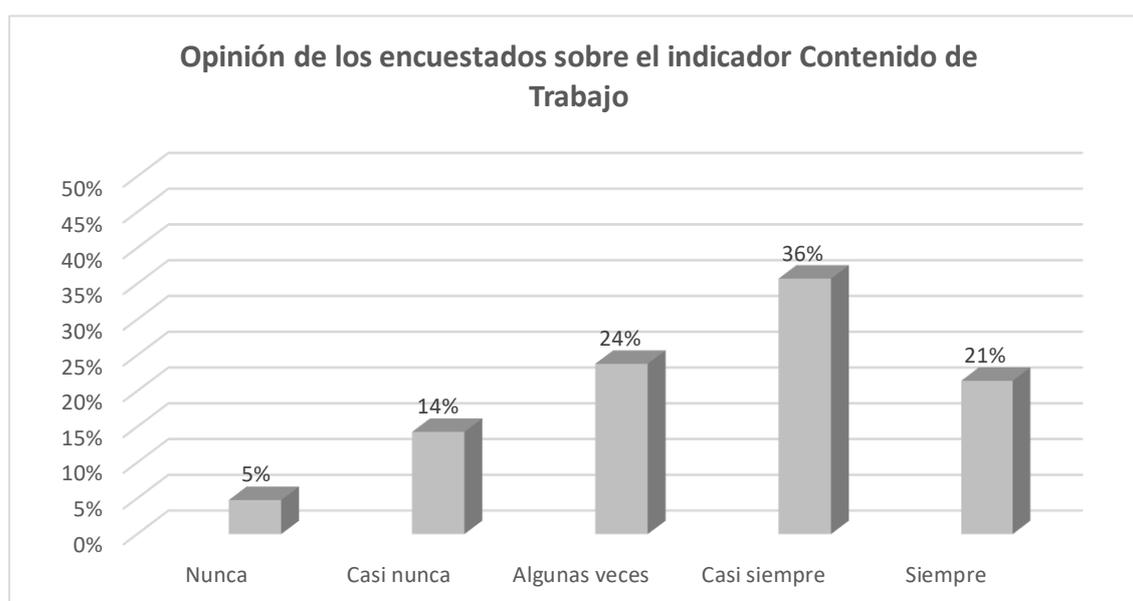


Figura 9: Opinión de los encuestados sobre el indicador Contenido de Trabajo

Fuente: Tabla 11

Interpretaciones:

- Se observa que el 36% de los encuestados opina que casi siempre el contenido de trabajo exige su máximo potencial.
- Mientras que el 5% de los encuestados señaló que el contenido de su trabajo nunca exige su máximo potencial.

Tabla 12:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Salario

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	2	5%
Casi nunca	19	45%
Algunas veces	8	19%
Casi siempre	12	29%
Siempre	1	2%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

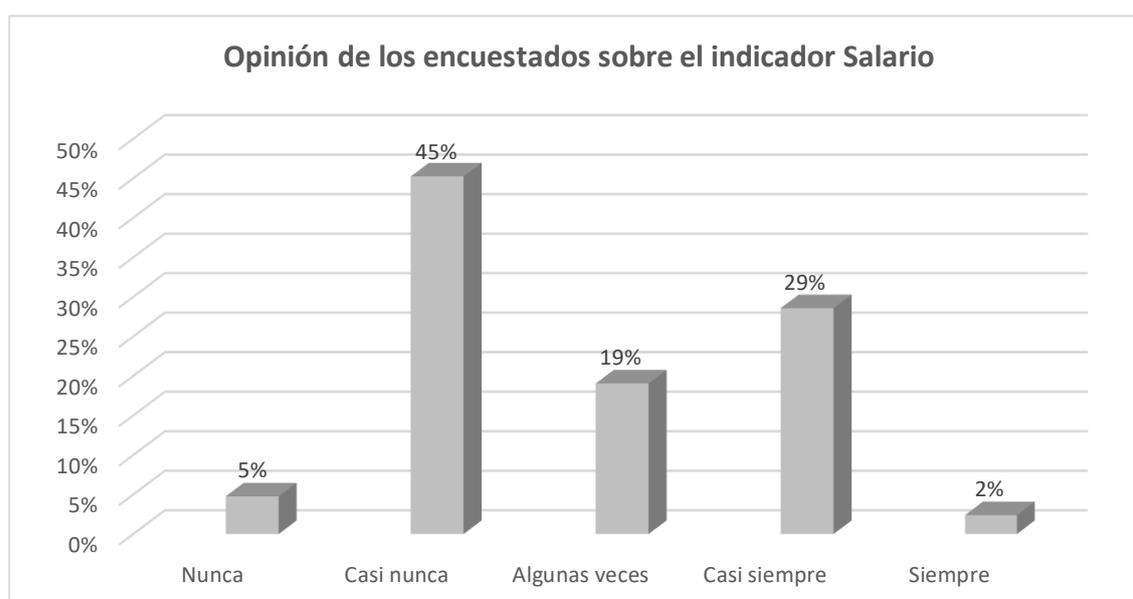


Figura 10: Opinión de los encuestados sobre el indicador Salario

Fuente: Tabla 12

Interpretaciones:

- Se observa que el 45% de los encuestados opina que casi nunca recibe un salario justo.
- Mientras que sólo el 2% de los encuestados indicó que siempre recibe un salario justo.

Tabla 13:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Promoción

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	10	24%
Algunas veces	13	31%
Casi siempre	14	33%
Siempre	5	12%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

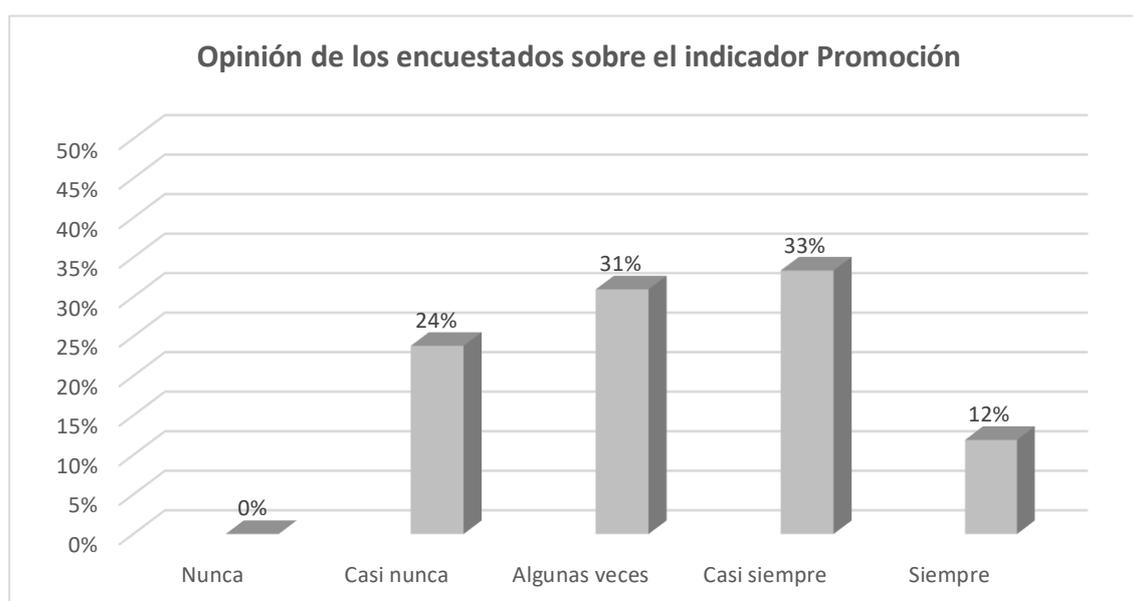


Figura 11: Opinión de los encuestados sobre el indicador Promoción

Fuente: Tabla 13

Interpretaciones:

- Se observa que el 33% de los encuestados opina que casi siempre la empresa permite la promoción.
- Además, el 12% de los encuestados señaló que casi siempre la empresa permite la promoción.

Objetivo específico N° 2: Determinar el nivel desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018.

Tabla 14:

Nivel de Desempeño Laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	N°	%
Bajo	6	14%
Medio	26	62%
Alto	10	24%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

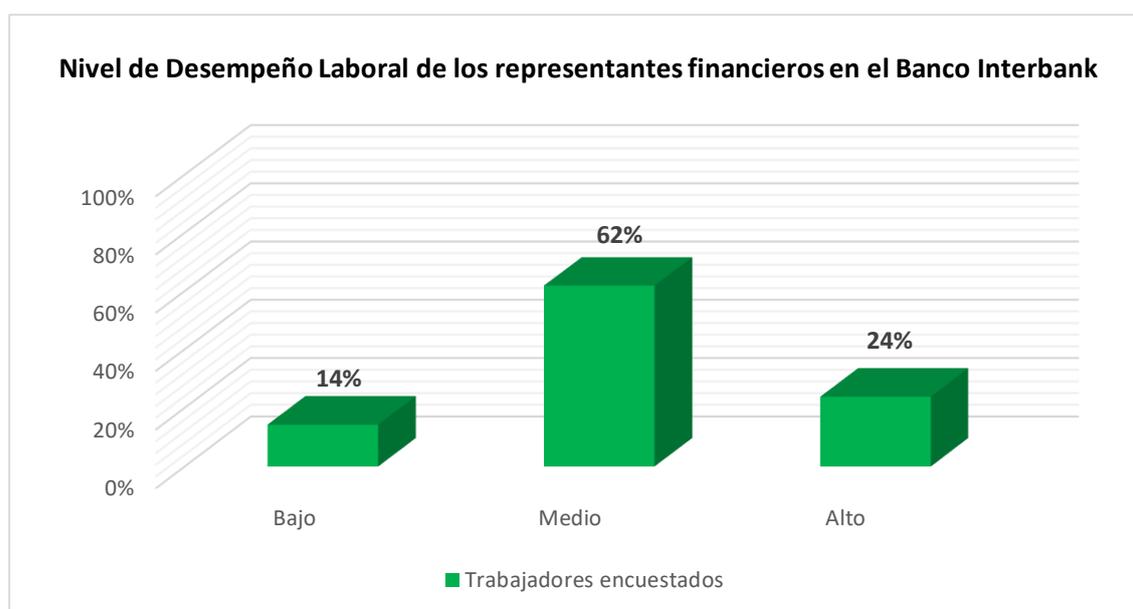


Figura 12: Nivel de Desempeño Laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018

Fuente: Tabla 14

Interpretaciones:

- Se observa que el 62% de los representantes financieros indicó tener un desempeño laboral regular.
- Mientras que el 24% de los representantes financieros señaló tener un desempeño laboral óptimo.

Tabla 15:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Calidad de Trabajo

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	8	19%
Casi nunca	19	45%
Algunas veces	12	29%
Casi siempre	0	0%
Siempre	3	7%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

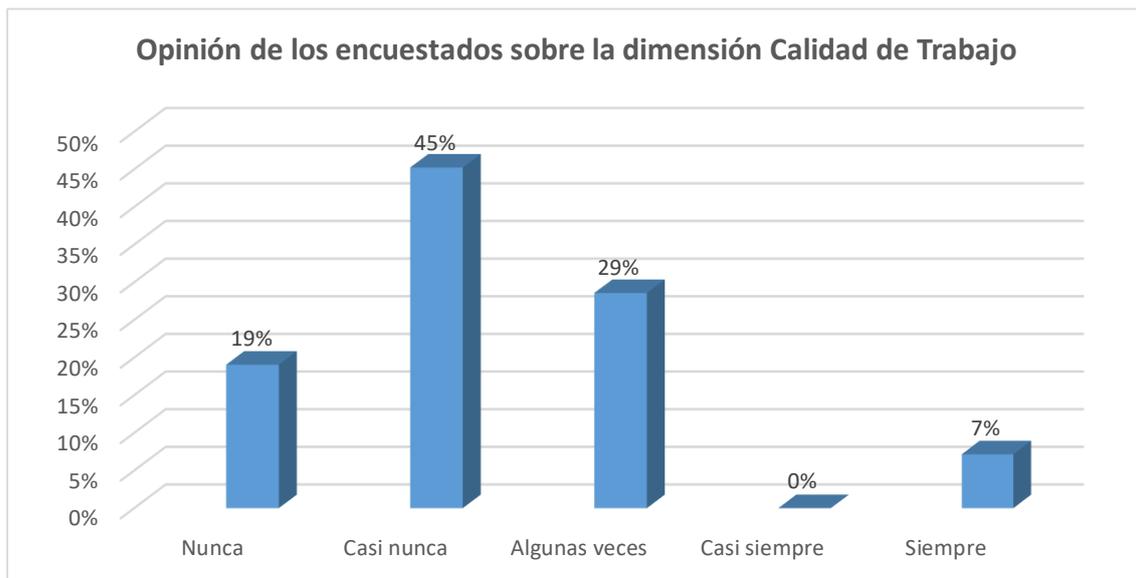


Figura 13: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Calidad de Trabajo

Fuente: Tabla 15

Interpretaciones:

- Se observa que el 45% de los encuestados opina que casi nunca se tiene calidad de trabajo.
- Sólo el 7% manifestó que siempre hay calidad de trabajo.

Tabla 16:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Ausencia de Errores

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	11	26%
Casi nunca	9	21%
Algunas veces	20	48%
Casi siempre	0	0%
Siempre	2	5%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

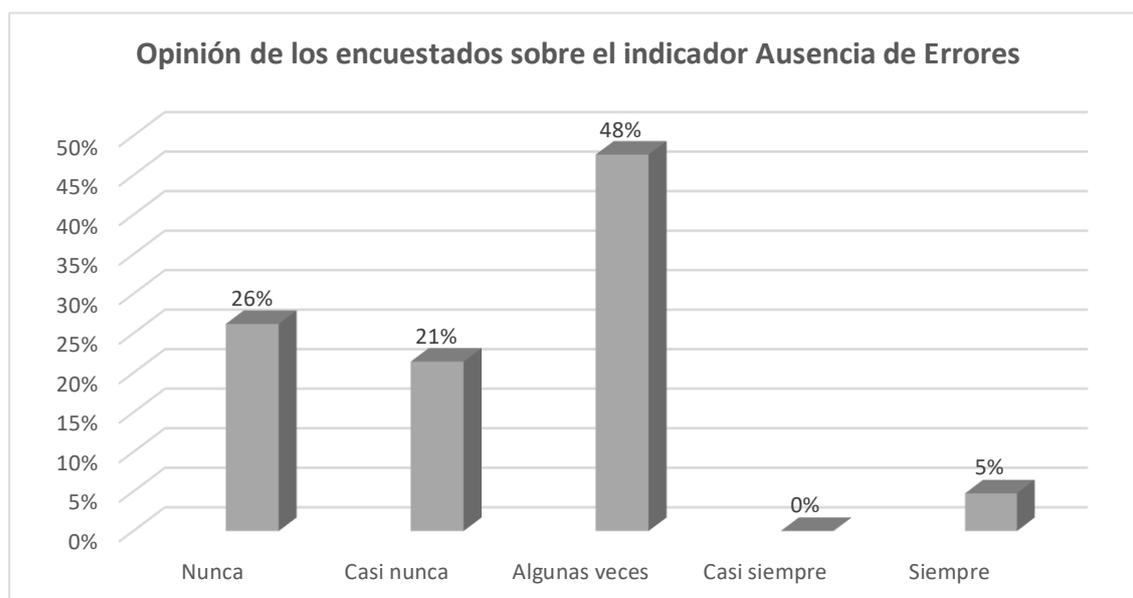


Figura 14: Opinión de los encuestados sobre los indicadores Ausencia de Errores

Fuente: Tabla 16

Interpretaciones:

- Se observa que el 48% de los encuestados opina que algunas veces existe la ausencia de errores.
- Sólo el 5% manifestó que siempre hay ausencia de errores.

Tabla 17:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Orden y Pulcritud

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	18	43%
Casi nunca	11	26%
Algunas veces	6	14%
Casi siempre	0	0%
Siempre	7	17%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

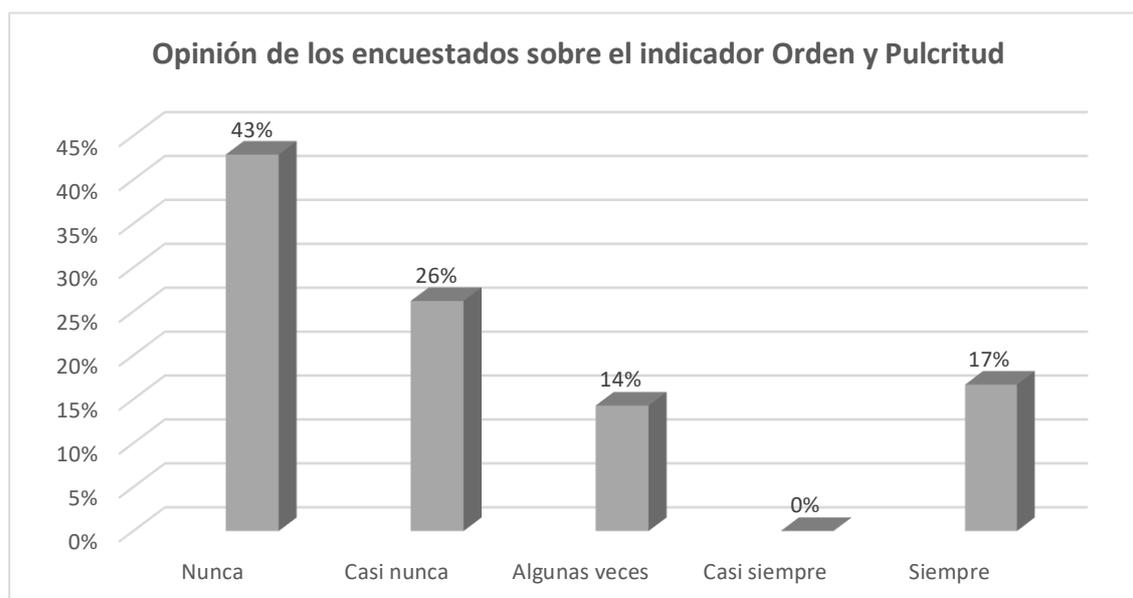


Figura 15: Opinión de los encuestados sobre los indicadores Orden y Pulcritud

Fuente: Tabla 17

Interpretaciones:

- Se observa que el 43% de los encuestados opina que nunca hay orden y pulcritud en el trabajo.
- El 17% indicó que siempre hay orden y pulcritud.

Tabla 18:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Cantidad de Trabajo

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	14	33%
Casi nunca	15	36%
Algunas veces	4	10%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	21%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

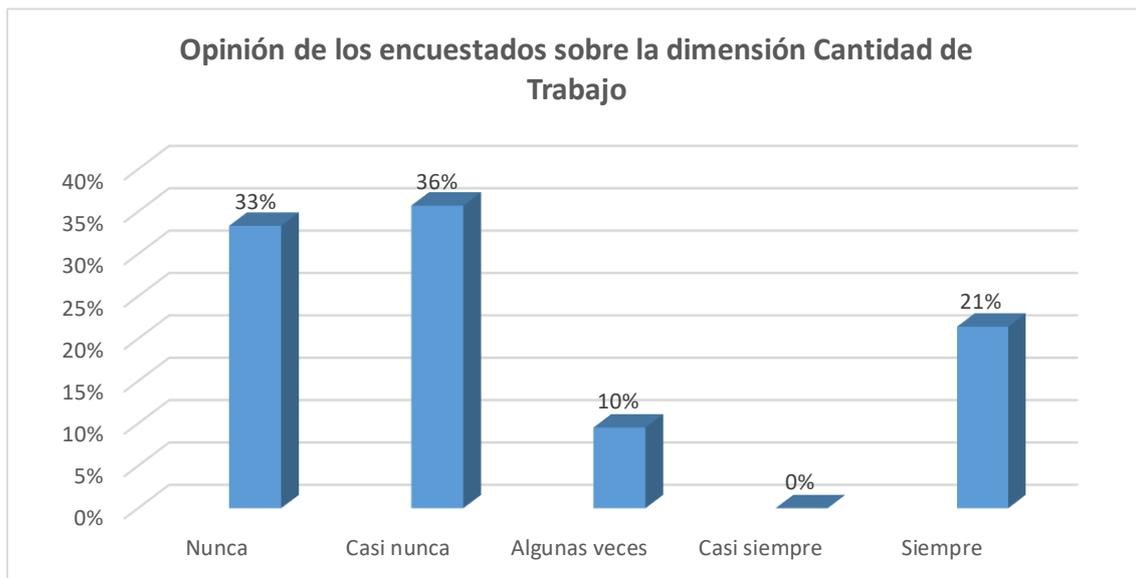


Figura 16: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Cantidad de Trabajo

Fuente: Tabla 18

Interpretaciones:

- Se observa que el 36% de los encuestados opina que casi nunca se tiene buena cantidad de trabajo.
- El 21% señaló que siempre hay buena cantidad de trabajo.

Tabla 19:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento de los Tiempos

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	21	50%
Casi nunca	6	14%
Algunas veces	6	14%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	21%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

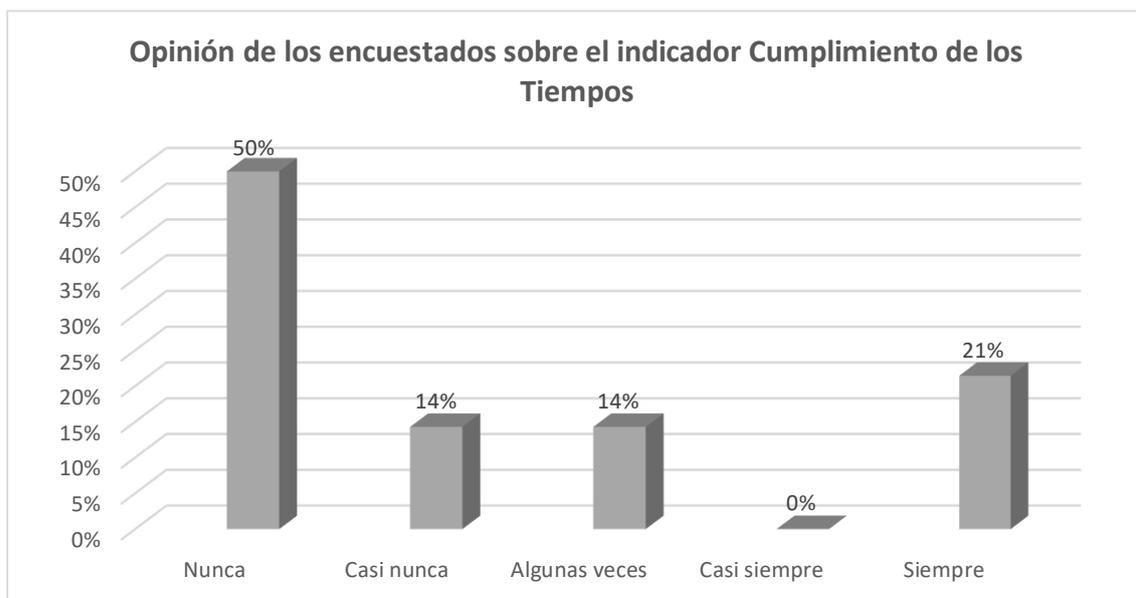


Figura 17: Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento de los Tiempos

Fuente: Tabla 19

Interpretaciones:

- Se observa que el 50% de los encuestados opina que nunca se cumplen los tiempos.
- En igual medida, 15%, los encuestados manifestaron que casi nunca y algunas veces se da el cumplimiento de los tiempos.

Tabla 20:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento en Entrega de Información y Documentos

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	12	29%
Casi nunca	8	19%
Algunas veces	15	36%
Casi siempre	0	0%
Siempre	7	17%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

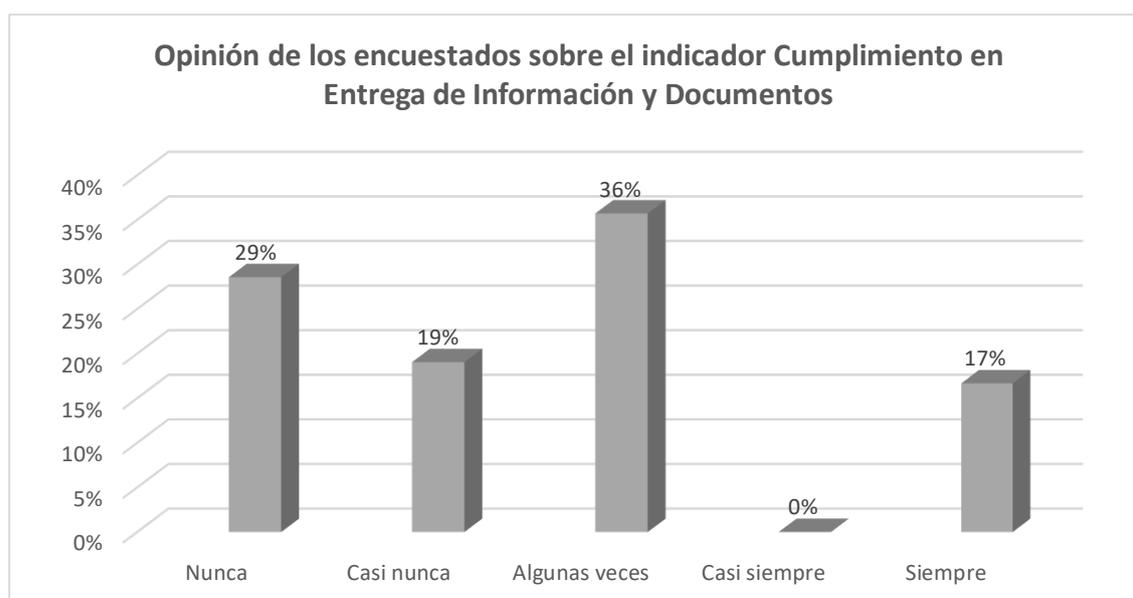


Figura 18: Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento en Entrega de Información y Documentos

Fuente: Tabla 20

Interpretaciones:

- Se observa que el 36% de los encuestados opina que algunas veces se cumple con la entrega de información y documentos.
- El 17% manifestó que siempre se cumple la entrega de información y documentos.

Tabla 21:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Responsabilidad y actitud

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	8	19%
Casi nunca	15	36%
Algunas veces	5	12%
Casi siempre	0	0%
Siempre	14	33%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

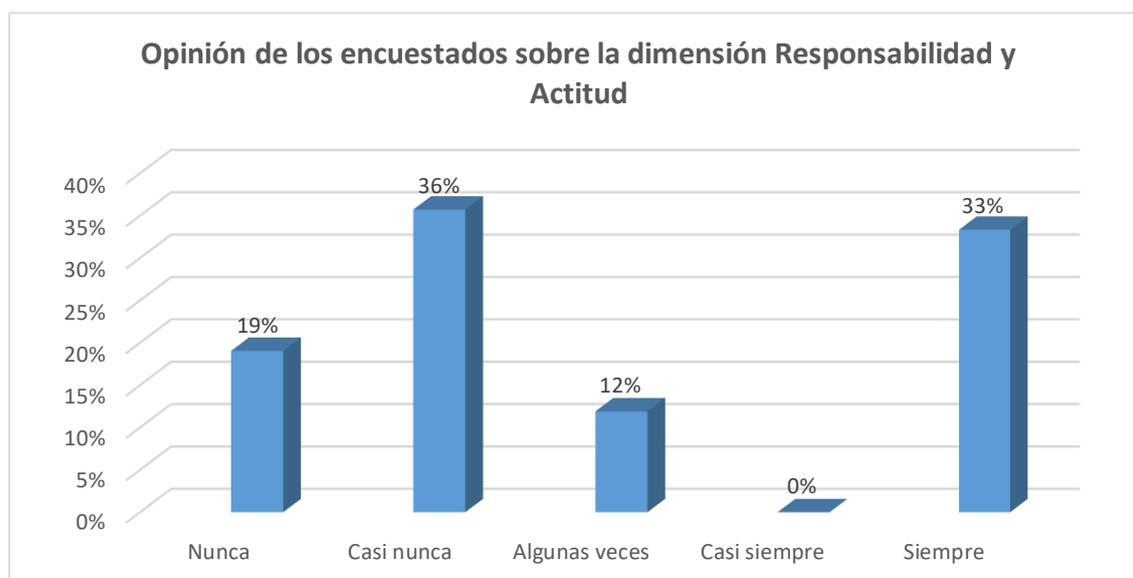


Figura 19: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Responsabilidad y Actitud

Fuente: Tabla 21

Interpretaciones:

- Se observa que el 36% de los encuestados opina que casi nunca se tiene responsabilidad y actitud.
- El 12% señaló que algunas veces no se muestra responsabilidad y actitud.

Tabla 22:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Actitud y Respuesta Positiva

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	18	43%
Casi nunca	4	10%
Algunas veces	11	26%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	21%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

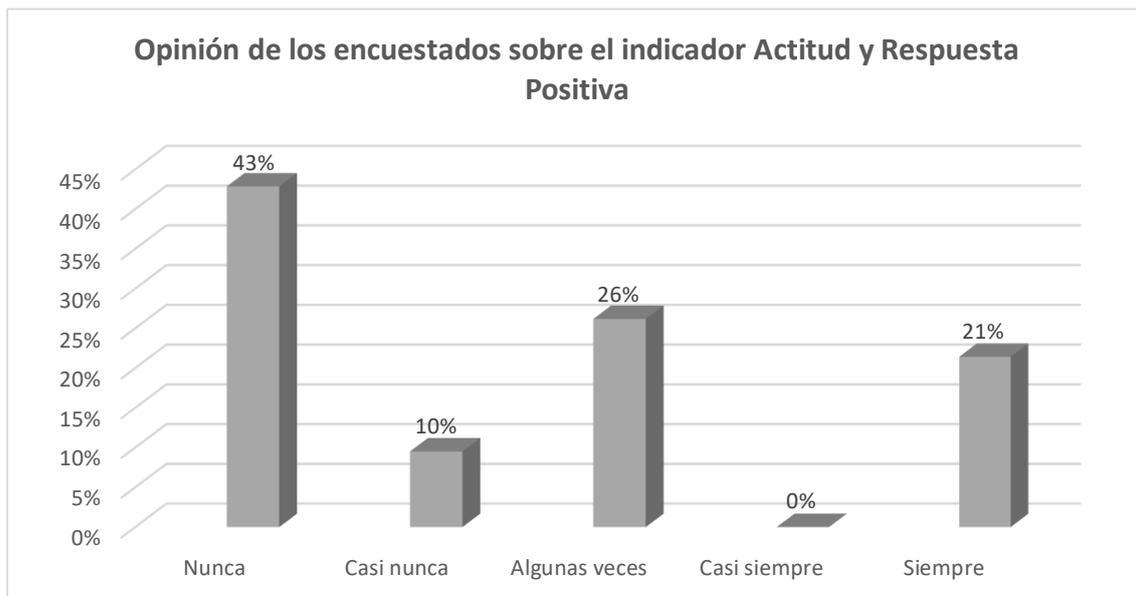


Figura 20: Opinión de los encuestados sobre el indicador Actitud y Respuesta Positiva

Fuente: Tabla 22

Interpretaciones:

- Se observa que el 43% de los encuestados opina que nunca se tiene una actitud y respuesta positiva.
- El 10% indicó que casi nunca se tiene una actitud y respuesta positiva.

Tabla 23:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Aprovechamiento de la Formación Recibida

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	9	21%
Casi nunca	10	24%
Algunas veces	8	19%
Casi siempre	0	0%
Siempre	15	36%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

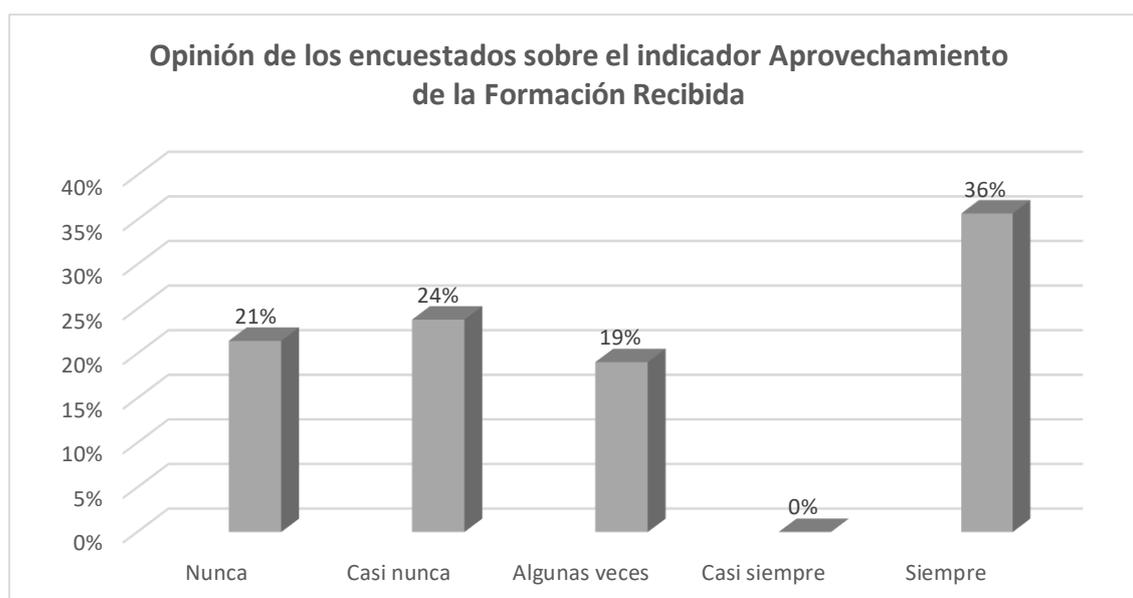


Figura 21: Opinión de los encuestados sobre el indicador Aprovechamiento de la Formación Recibida

Fuente: Tabla 23

Interpretaciones:

- Se observa que el 36% de los encuestados opina que siempre se da el aprovechamiento de la formación recibida.
- El 19% señaló que algunas veces se da el aprovechamiento de la formación recibida.

Tabla 24:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Iniciativa

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	16	38%
Casi nunca	13	31%
Algunas veces	2	5%
Casi siempre	0	0%
Siempre	11	26%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

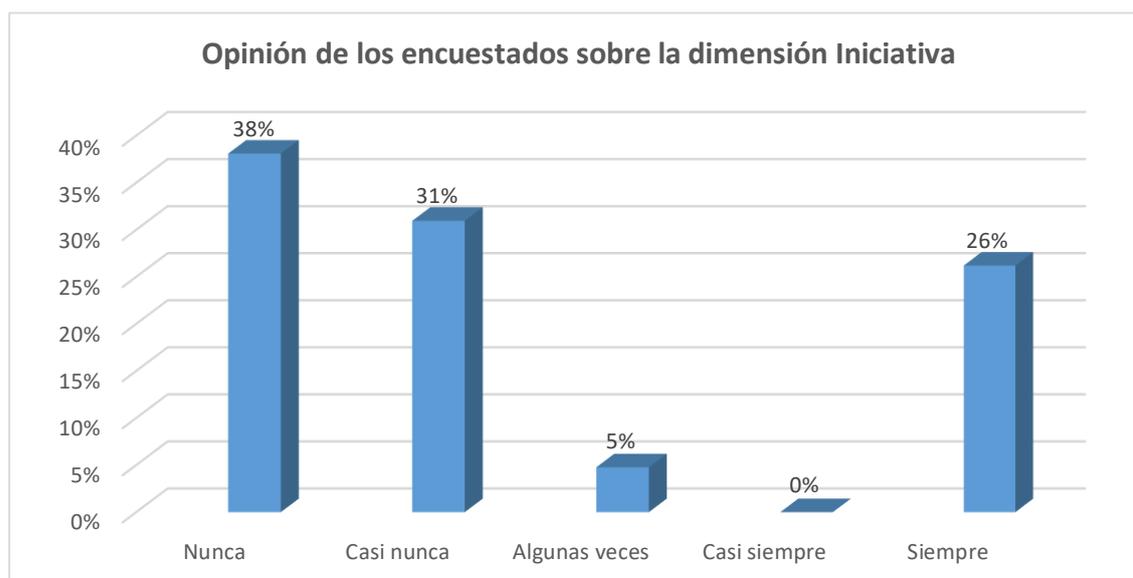


Figura 22: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Iniciativa

Fuente: Tabla 24

Interpretaciones:

- Se observa que el 38% de los encuestados opina que nunca hay iniciativa.
- El 5% manifestó que algunas veces existe iniciativa.

Tabla 25:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Resolución de Problemas

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	21	50%
Casi nunca	8	19%
Algunas veces	3	7%
Casi siempre	0	0%
Siempre	10	24%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

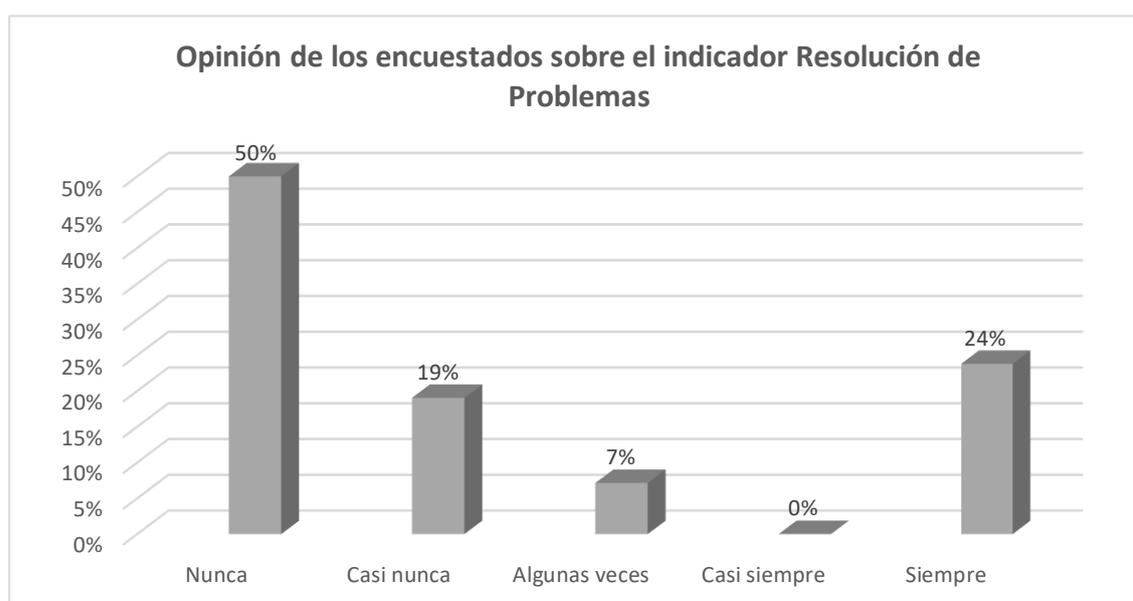


Figura 23: Opinión de los encuestados sobre el indicador Resolución de Problemas

Fuente: Tabla 25

Interpretaciones:

- Se observa que el 50% de los encuestados opina que nunca hay resolución de problemas.
- El 7% indicó que sólo algunas veces se da la resolución de problemas.

Tabla 26:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Comunicación de Deficiencias

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	18	43%
Casi nunca	10	24%
Algunas veces	5	12%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	21%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

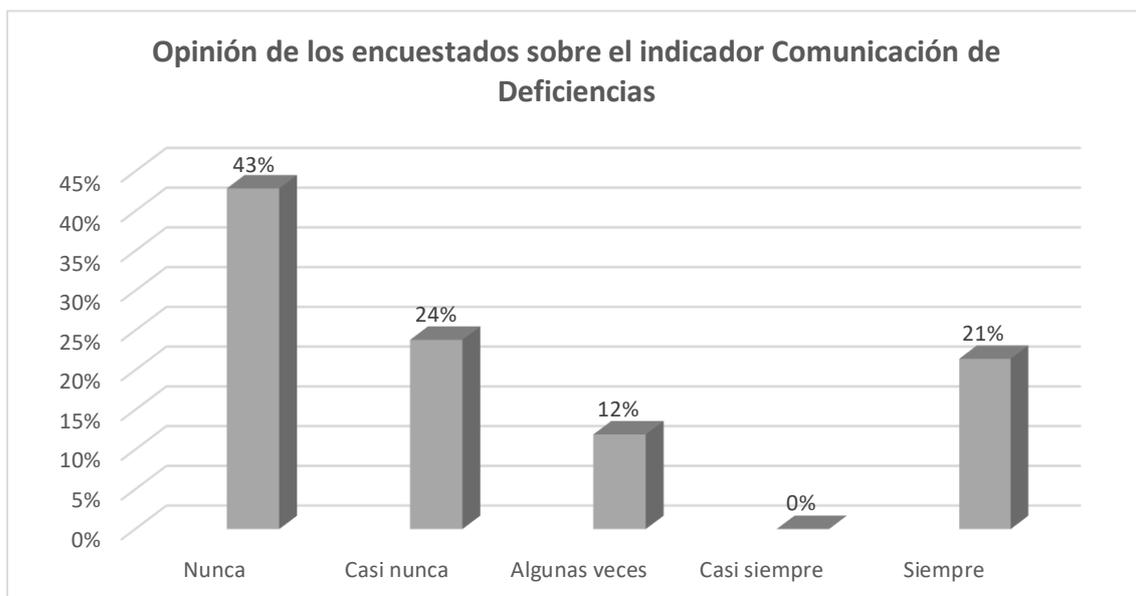


Figura 24: Opinión de los encuestados sobre el indicador Comunicación de Deficiencias

Fuente: Tabla 26

Interpretaciones:

- Se observa que el 43% de los encuestados opina que nunca se da la comunicación de deficiencias.
- El 12% señaló que algunas veces si hay comunicación de deficiencias.

Tabla 27:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Colaboración

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	6	14%
Casi nunca	23	55%
Algunas veces	4	10%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	21%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

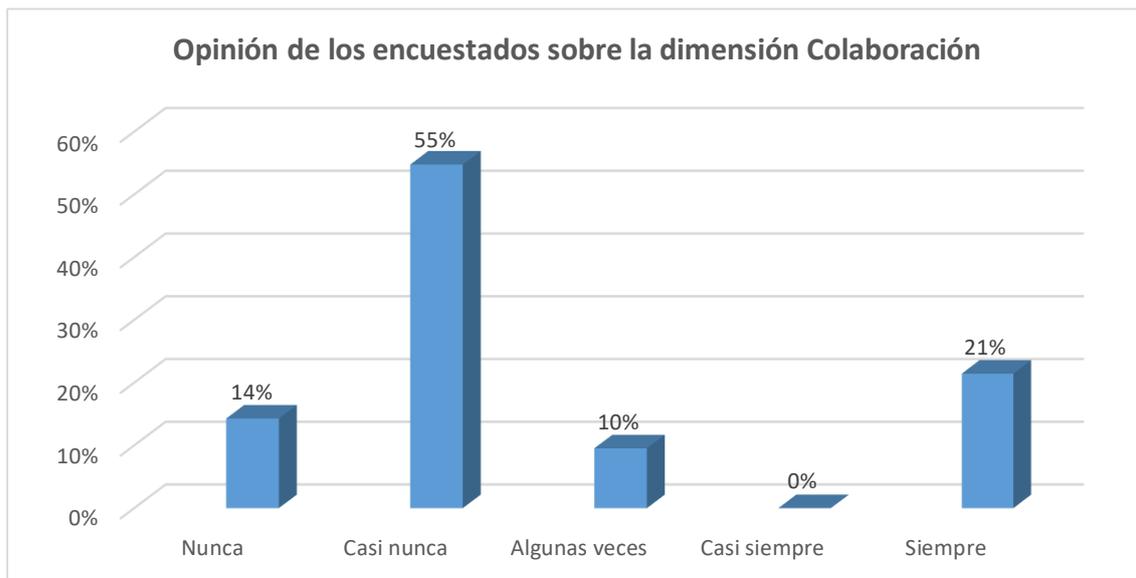


Figura 25: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Iniciativa

Fuente: Tabla 27

Interpretaciones:

- Se observa que el 55% de los encuestados opina que casi nunca se muestra la colaboración.
- El 10% señaló que algunas veces hay colaboración.

Tabla 28:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Disposición Para Participar en Diferentes Equipos

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	15	36%
Casi nunca	15	36%
Algunas veces	3	7%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	21%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

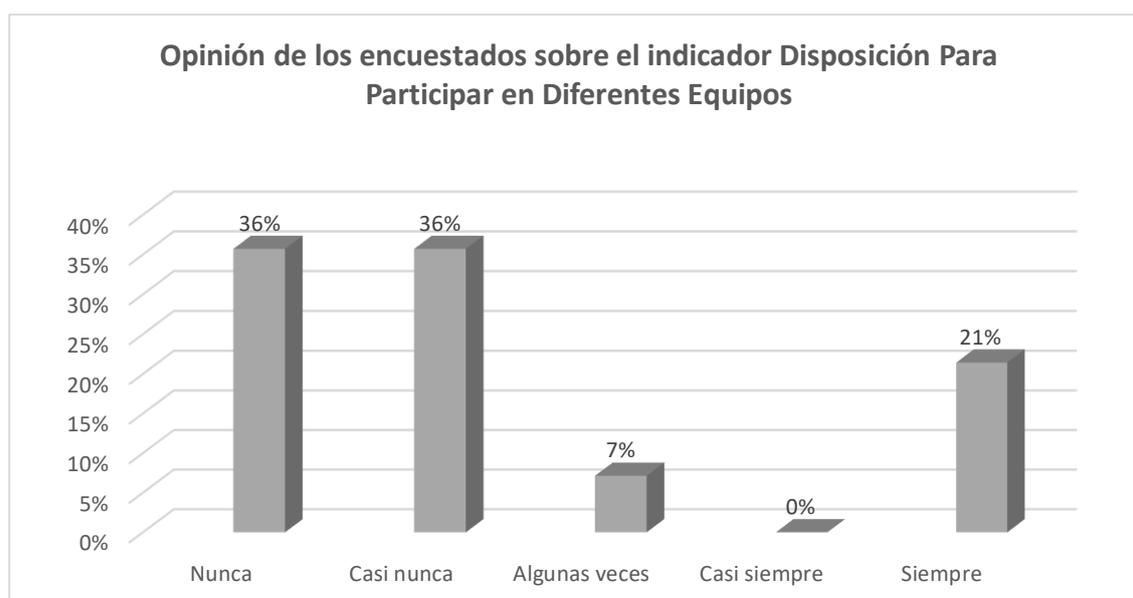


Figura 26: Opinión de los encuestados sobre el indicador Disposición Para Participar en Diferentes Equipos

Fuente: Tabla 28

Interpretaciones:

- Se observa que el 36% de los encuestados opina que nunca y casi nunca hay disposición para participar en diferentes equipos.
- El 7% señaló que algunas veces hay disposición para participar en diferentes equipos.

Tabla 29:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Capacidad de Adaptación e Integración a Otros Equipos

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	12	29%
Casi nunca	9	21%
Algunas veces	17	40%
Casi siempre	0	0%
Siempre	4	10%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

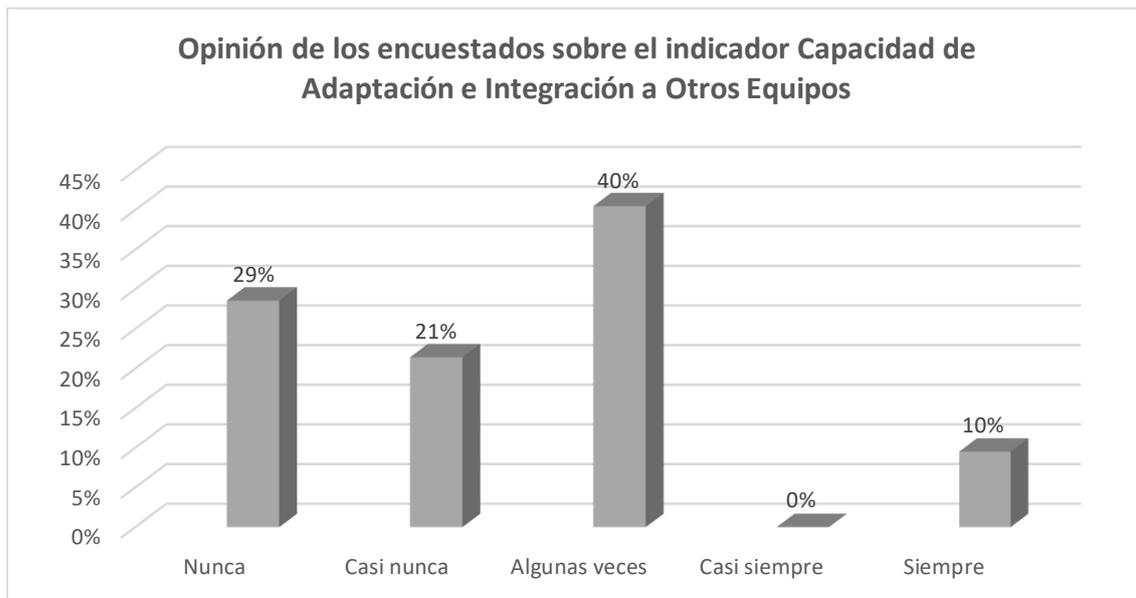


Figura 27: Opinión de los encuestados sobre el indicador Capacidad de Adaptación e Integración a Otros Equipos

Fuente: Tabla 29

Interpretaciones:

- Se observa que el 40% de los encuestados opina que algunas veces se da la capacidad de adaptación e integración a otros equipos.
- Sólo el 10% señaló que siempre hay capacidad de adaptación e integración a otros equipos.

Tabla 30:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Disciplina

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	8	19%
Casi nunca	17	40%
Algunas veces	8	19%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	21%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

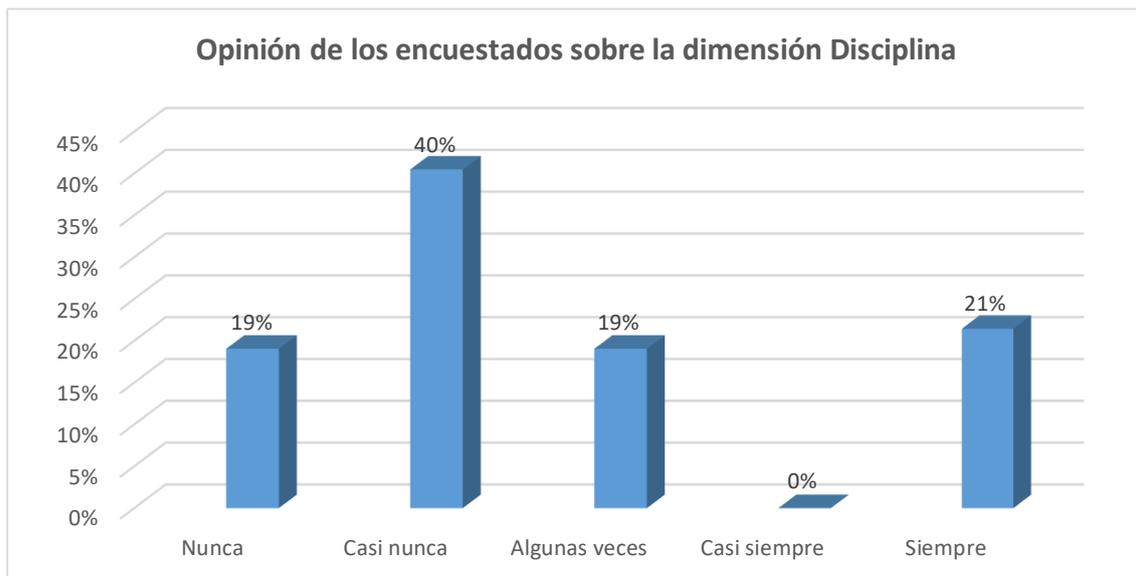


Figura 28: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Disciplina

Fuente: Tabla 30

Interpretaciones:

- Se observa que el 40% de los encuestados opina que casi nunca existe la disciplina.
- El 19% señaló que nunca o algunas veces hay disciplina.

Tabla 31:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Puntualidad y Cumplimiento del Horario

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	19	45%
Casi nunca	4	10%
Algunas veces	10	24%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	21%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

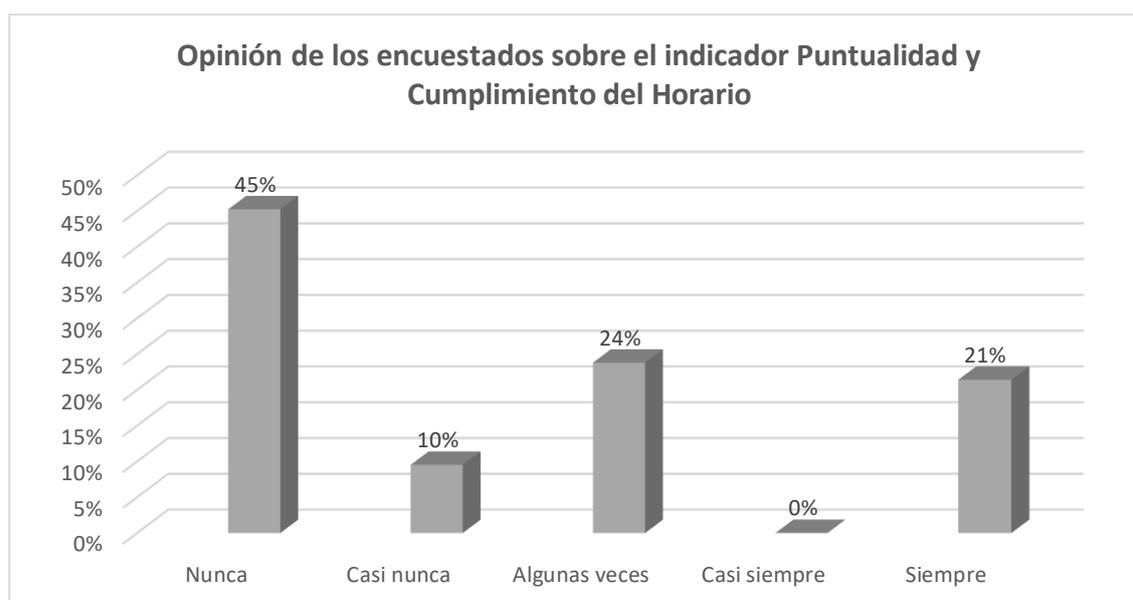


Figura 29: Opinión de los encuestados sobre el indicador Puntualidad y Cumplimiento del Horario

Fuente: Tabla 31

Interpretaciones:

- Se observa que el 45% de los encuestados opina que nunca hay puntualidad y cumplimiento del horario.
- El 10% señaló que casi nunca hay puntualidad y cumplimiento del horario.

Tabla 32:

Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento de las Normas de la Compañía

Opinión de los representantes financieros	Representantes financieros encuestados	
	Nº	%
Nunca	8	19%
Casi nunca	12	29%
Algunas veces	13	31%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	21%
TOTAL	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

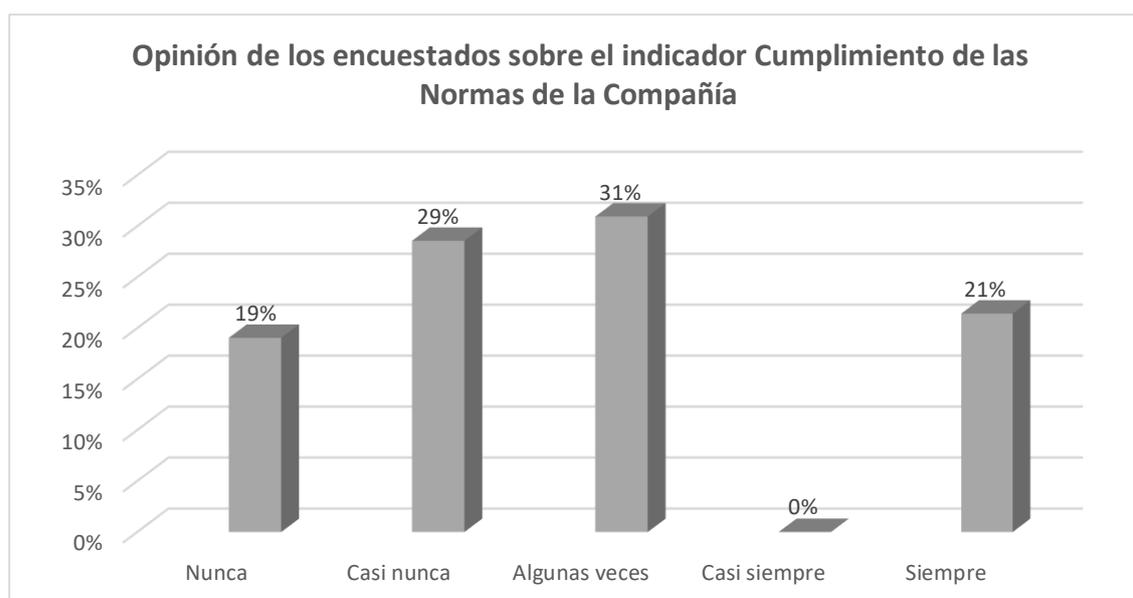


Figura 30: Opinión de los encuestados sobre el indicador Cumplimiento de las Normas de la Compañía

Fuente: Tabla 32

Interpretaciones:

- Se observa que el 31% de los encuestados opina que algunas veces se da el cumplimiento de las normas de la compañía.
- El 19% señaló que nunca se da el cumplimiento de las normas de la compañía.

Objetivo específico N° 3: Analizar la relación entre la motivación por factores internos y el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018.

Tabla 33:

Correlación Rho Spearman entre la Motivación por Factores Internos y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote - 2018

Rho de Spearman		Motivación por Factores Internos	Desempeño Laboral
Motivación por Factores Internos	Coefficiente de correlación	1.000	,557**
	Sig. (bilateral)		0.008
	N	42	42
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,557**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	42	42

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

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

Interpretaciones:

- Al ser el nivel de significancia (0.008) menor a 0.05, se determina que existe relación entre la Motivación por Factores Internos y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018; asimismo, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.557 y ubicándose entre el rango de 0.5 y 0.8, se determina que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión factores internos de la motivación y la variable desempeño laboral; finalmente, el nivel de significancia menor a 0.01 indica que es altamente probable que la correlación encontrada sea cierta.

Tabla 34:

Relación entre la Motivación por Factores Internos y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Motivación por Factores Internos	Bajo	3	7%	11	26%	0	0%	14	33%
	Medio	2	5%	13	31%	1	2%	16	38%
	Alto	1	2%	2	5%	9	21%	12	29%
	Total	6	14%	26	62%	10	24%	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

Interpretaciones:

- Se observa en la Tabla 34 que el 31% de los representantes financieros que según su opinión tiene un nivel medio de motivación por factores internos señaló tener a su vez un desempeño laboral medio.
- Se aprecia también que el 21% de los representantes financieros que de acuerdo con lo opinado tiene un nivel alto de motivación por factores internos, al mismo tiempo indicó que tiene un desempeño laboral alto.

Objetivo específico N° 4: Analizar la relación entre la motivación por factores externos y el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018.

Tabla 35:

Correlación Rho Spearman entre la Motivación por Factores Externos y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote - 2018

Rho de Spearman		Motivación por Factores Externos	Desempeño Laboral
Motivación por Factores Externos	Coefficiente de correlación	1.000	,374**
	Sig. (bilateral)		0.015
	N	42	42
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,374**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.015	
	N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

Interpretaciones:

- Al ser el nivel de significancia (0.015) menor a 0.05, se determina que existe relación entre la Motivación por Factores Externos y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018; asimismo, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.374 y ubicándose entre el rango de 0.26 y 0.5, se determina que existe una correlación positiva débil entre la dimensión factores externos de la motivación y la variable desempeño laboral; finalmente, el nivel de significancia menor a 0.05 indica que es muy probable que la correlación encontrada sea cierta.

Tabla 36:

Relación entre la Motivación por Factores Externos y el Desempeño Laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Motivación por Factores Externos	Bajo	0	0%	4	10%	0	0%	4	10%
	Medio	6	14%	16	38%	4	10%	26	62%
	Alto	0	0%	6	14%	6	14%	12	29%
	Total	6	14%	26	62%	10	24%	42	100%

Fuente: Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote - 2018

Interpretaciones:

- Se observa en la Tabla 36 que el 38% de los representantes financieros que según su opinión tiene un nivel medio de motivación por factores externos señaló que tiene a su vez un desempeño laboral medio.
- Se aprecia también que el 14% de los representantes financieros que de acuerdo con su opinión tiene un nivel alto de motivación por factores externos indicó al mismo tiempo que tiene un desempeño laboral alto.

IV. DISCUSIÓN

Oliva (2017) determinó en base a la prueba de correlación que el nivel de significancia de 0,026, al ser menor que alfa ($\alpha = 0,05$) existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula H_0 y concluir que sí existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del HVLH. Esto se confirma con el resultado mostrado en la Tabla 1 en donde el nivel de significancia (0.006) es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que indica que “Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018”.

Enríquez (2104) sostiene que la motivación laboral influye en el desempeño laboral y que en tanto más alto sea el grado de la motivación, más fuerte será la influencia en el desempeño. Lo anterior se corrobora con el resultado mostrado en la Tabla 1 en donde el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (0.547) indicó que la correlación es positiva moderada, es decir, que ante una mejora en la motivación de los representantes financieros del banco Interbank, Chimbote – 2018, el desempeño laboral de éstos también mejorará.

Chirito y Raymundo (2015) indican que, en el Banco Interbank de Huacho, la motivación influye positiva y de modo significativo en el desempeño laboral; por lo que queda comprobado que la comunicación, seguridad en el puesto, salario, políticas de la organización y ambiente laboral condicionan la eficacia y eficiencia en el desempeño de las funciones de los trabajadores al otorgar un servicio a los clientes. Lo anterior es confirmado con la información mostrada en la Tabla 1, en donde al ser el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0.547 es posible determinar que la correlación es positiva y de modo significativo al tener un nivel de significancia de 0.006.

Mamani (2016) manifiesta en sus resultados que el nivel del desempeño laboral y la motivación intrínseca es regular debido a que los trabajadores consideran que los jefes no reconocen el desempeño que éstos tienen, además, la relación con los superiores es algo inadecuado, finalmente, la remuneración es percibida como injusta con relación a las funciones que éstos realizan y las responsabilidades que asumen. Lo anterior se comprueba con el resultado mostrado en la Figura 10 en donde se aprecia que el 45% de los trabajadores encuestados opinan que casi nunca recibe un salario justo.

Chirito y Raymundo (2015) determinaron que se encontró una influencia por parte de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores, pues éstos dan importancia al sentimiento de realización, reconocimiento de la empresa, crecimiento profesional y si esto se encuentra presente, la satisfacción que sentirán los trabajadores hará que la empresa pueda alcanzar los objetivos y metas establecidos. Lo anterior se corrobora con la información mostrada en la Tabla 33 en donde el Coeficiente de correlación Rho de Spearman resultó ser de 0.557 lo cual indica que la motivación por factores internos se relaciona con el desempeño laboral, vale decir, que las necesidades de logro, de poder y afiliación, las cuales conforman los factores internos, influyen en el desempeño de los trabajadores.

Cuenca (2014) en la investigación que realizó en la Financiera Confianza de Trujillo, manifiesta que existe un desequilibrio (entiéndase por poca o ninguna relación) entre los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores; además indicó que los trabajadores de nivel operativo manifestaron que uno de los incentivos que menos prefieren son los sociales y recreativos. Lo anterior se comprueba con la información mostrada en la Tabla 35 en donde se aprecia que el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman indica que la relación entre la motivación por factores externos, en donde se encuentra el indicador salario, y el desempeño laboral es débil, es decir que por más que se mejore el salario, el desempeño laboral no mejorará en la misma medida.

Paredes (2015) en su investigación se midió el desempeño laboral, en donde, con un 26% indicó que los trabajadores tenían un desempeño laboral malo, con un 40% regular, un 30% bueno y tan solo un 4% óptimo; esto se debió a que en la organización no existe ninguna cultura de premiación o bonos de incentivos, como tampoco motivación por el crecimiento y desarrollo de capacidades de los colaboradores dentro del centro de trabajo. Lo anterior se comprueba con la información mostrada en la Tabla 14, en donde según la opinión del 62% de los representantes financieros indicó tener un desempeño laboral de nivel medio, lo cual se asemeja al resultado del investigador citado; de igual forma, sólo el 24% de los encuestados opinó tener un desempeño laboral de nivel alto, similar al resultado que obtuvo el investigador.

Cayetano (2015), en su investigación realizada en la Financiera EDYFICAR – Chimbote, concluyó que las relaciones interpersonales son negativas pues el 54% de los colaboradores opinan que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son regulares, el 17% opina que son malas y las relaciones con los jefes no son del todo buenas. Lo anterior se corrobora con la información mostrada en la Tabla 28, en donde el 72% de los representantes financieros opinaron que nunca o casi nunca tienen buena disposición para participar en diferentes equipos; asimismo, con la información mostrada en la Tabla 29 en donde el 50% de los encuestados opinó que nunca o casi nunca tienen capacidad de adaptación e integración a otros equipos.

V. CONCLUSIONES

Conclusión general

Se determinó la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018 haciendo uso del método estadístico Rho de Spearman con el que se obtuvo un nivel de significancia de 0.006 y un coeficiente de correlación de 0.547, concluyendo así que la motivación se relaciona de forma positiva y moderada con el desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018; además el 33% de los representantes financieros que opinó tener un nivel medio de motivación, opinó a su vez tener un nivel medio de desempeño laboral; mientras que el 19% de los representantes financieros que opinó tener un nivel alto de motivación, opinó al mismo tiempo tener un desempeño laboral alto (Tabla 1 y 2).

Conclusiones específicas

Se determinó el nivel de motivación de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018, concluyendo que el 48% de los representantes financieros opinó tener un nivel medio de motivación; entre los resultados más relevantes que apoyan esta conclusión se tiene dentro de los factores internos de motivación que el 38% de los encuestados opinó que casi nunca se encuentran motivados por la necesidad de logro, de igual forma, el 43% manifestó que casi nunca se encuentran motivados por la necesidad de poder, el 48% señaló que casi nunca se encuentra motivado por la necesidad de afiliación; desde la dimensión de factores externos de motivación, es posible apoyar esta conclusión pues el 38% de los representantes financieros opinó que casi nunca se motivan por el grupo de trabajo y, finalmente, el 45% señaló que casi nunca se motivan por el salario (Tabla 3, 5, 6, 7, 10, 12).

Se determinó el nivel de desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018, concluyendo que el 62% de los representantes financieros opinó tener un desempeño laboral de nivel medio; entre los resultados más relevantes que apoyan esta conclusión se tiene que el 43% de los representantes financieros opinó que nunca realizan su labores con orden y pulcritud, el 50% manifestó que nunca cumplen los tiempos establecidos para realizar sus actividades, el 36% de los representantes financieros opinó que algunas veces cumplen con la entrega de información y documentos, el 43% manifestó que nunca poseen buena actitud y respuesta positiva, el 50% opinó que

nunca dan una resolución a los problemas, el 43% señaló que nunca se realiza una buena comunicación de deficiencias, y el 45% manifestó que nunca son puntuales ni cumplen el horario (Tabla 14, 17, 19, 20, 22, 25, 26, 31).

Se analizó la relación entre los factores internos de la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018, haciendo uso del método estadístico Rho de Spearman con el que se obtuvo un nivel de significancia de 0.008 y un coeficiente de correlación de 0.557, concluyendo así que la motivación por factores internos se relaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018; además, según la opinión de los representantes financieros, el 31% de éstos tendría un nivel medio de motivación por factores internos y al mismo tiempo un desempeño laboral medio; mientras que el 21% de los representantes financieros opinó tener un nivel alto de motivación por factores internos y a su vez tener un alto desempeño laboral (Tabla 33, 34).

Se analizó la relación entre los factores externos de la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018, haciendo uso del método estadístico Rho de Spearman con el que se obtuvo un nivel de significancia de 0.015 y un coeficiente de correlación de 0.374, concluyendo así que la motivación por factores externos se relaciona positiva pero débil con el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018; además, según la opinión de los representantes financieros, el 38% de éstos tendría un nivel medio de motivación por factores externos y al mismo tiempo un desempeño laboral medio; mientras que el 14% de los representantes financieros opinó tener un nivel alto de motivación por factores externos y a su vez tener un alto desempeño laboral (Tabla 35, 36).

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al personal de recursos humanos trabajar en talleres, actividades o dinámicas orientados a incrementar la motivación de los representantes financieros, puesto que esto mejoraría indirectamente el desempeño laboral.

Se sugiere a los responsables de gestionar el talento humano realizar encuestas para identificar cuáles son las motivaciones que tienen los trabajadores, puesto que no todos los indicadores estudiados demostraron no ser relevantes para ellos, de modo que se pueda trabajar en los factores que los representantes consideran importantes y así aumentar los niveles de motivación.

Se recomienda al personal de recursos humanos realizar charlas para dar a conocer la importancia de realizar correctamente las funciones que cada trabajador tiene asignado y transmitirle el impacto que esto tendría en la satisfacción de los clientes, a fin de mejorar los indicadores de desempeño laboral.

Se sugiere implementar sesiones de coaching grupales para tratar temas de desarrollo personal que les permita a los representantes financieros encontrar razones por las cuales sentirse motivados para trabajar y así crear en ellos las necesidades de logro, poder y afiliación, pues estos se encuentran relacionados con el desempeño laboral que éstos tendrán en la empresa.

Se recomienda no realizar fuertes inversiones para mejorar los factores externos de motivación si se busca aumentar el desempeño laboral, puesto que no existe una fuerte relación entre ambos.

VII. REFERENCIAS

- Alderfer, C. (2000). *The practice of organizational*. (14^a ed.). México: Mc Graw Hill
- Alles, M. (2004). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2005). *Desempeño por Competencias: Evaluación de 360 grados*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Araujo, C. y Leal, M. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral*. Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Recuperada de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/16_15_desempeno_Laborla.pdf
- Beltrán, A. y La Serna, K. (2008). *El rendimiento laboral*. (1.a ed.). Barcelona: Paidós.
- Cayetano, P. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la Financiera EDYFICAR – Chimbote: 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú.
- Chiavenato, I., (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (8México: McGraw-Hill/interamericana editores S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Evaluación de Desempeño*. Editorial Mac Graw Hill. México.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Hill. México.
- Chirito, E. y Raymundo, S. (2015). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas Huacho, periodo 2014*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú.
- Cuenca, J. (2014). *Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la financiera Confianza*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.

- Enriquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la Visión en México*. (Tesis de grado). Recuperada de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/381>
- Furnham, A. (2000). *El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. (4ª ed.). Londres: Edit. Oxford University
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1967). *La motivación para el trabajo*. Nueva York, Estados Unidos.
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010*. (Tesis de titulación). Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. (9na ed.). México: Mcgraw-hill
- López, C. (2005). *Gestión del talento humano*. (2a ed.). México: Editorial Buenaventura S.A.
- Mamani, L. (2016). *Motivación y desempeño laboral en la Institución Financiera MiBanco de la ciudad de Puno, del año 2016*". (Tesis de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/534/T036_43392068_LICENCIADO%20EN%20ADMINISTRACION%20Y%20MARKEING.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad; una teoría de la motivación humana*. (3.a ed.). Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación Humana*. Madrid, España: Narcea S.A.

- Neswstrom, J. (2003). *Comportamiento Organizacional*. (11a ed.). México: Mc Graw Hill
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015*. (Tesis de Grado). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf?sequence=1
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. (Tesis de grado). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipo de trabajos*. (6° ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Paredes, J. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja del Santa en la ciudad de Chimbote – 2013*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Pedro, Chimbote – Perú.
- Paredes, S. (2015). *Los incentivos y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote -2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote – Perú.
- Quintero, N., Africano, N. y Faria, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Venezuela: Negotium
- Reis, P. (2007). *Evaluación de desempeño*. Madrid, España: Ediciones profesionales, S.L.U.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005.) *Administración*. (8.a ed.). México: Pearson
- Robbins, S., (2009). *Administración*. (12.a ed.). México: Pearson
- Rodríguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. (1.a ed.). Barcelona: Editorial UOC

- Sánchez, M. (2011). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”, Puerto Cabello, Estado Carabobo.* (Tesis de grado). Recuperada de <https://es.calameo.com/read/000695283f9b8a8dd0b69>
- Sherman, W. y Chruden, J. (2001). *Administración de personal.* (12.a ed.). México: Continental.
- Solana, R. (1993). *Administración de Organizaciones.* Buenos Aires, Argentina: Ediciones Interoceánicas S.A.
- Stoner, J. (1996). *Administración.* (6a ed.). México: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral, estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.* (Tesis de grado). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Todo, A. (2012). *Motivación para el trabajo.* (1.a ed.). Colombia: Edit. Medellín.
- Tracy, B. (2015). *Motivación.* (1.a ed.). México: Grupo Nelson.
- Velásquez, N. (2015). *Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote.* (Tesis de grado). Recuperada de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/viewFile/1119/844>

Anexo 1: Matriz de consistencia lógica

VARIABLES		DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
X	Motivación	La motivación es el proceso que realiza el encargado del departamento de recursos humanos o el encargado de un área cualquiera, para activar, orientar, dinamizar y mantener positivamente el comportamiento de un trabajador en la búsqueda del logro de objetivos planteados por la organización (López, 2005, p. 26).	En el banco Interbank Chimbote la motivación activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los representantes financieros para que se concreten los objetivos planteados por la empresa.	Factores internos	Necesidad de logro	1 - 2	Ordinal
					Necesidad de poder	3 - 4	
					Necesidad de afiliación	5 - 6	
				Factores externos	Supervisión	7 - 8	
					Grupo de trabajo	9 - 10	
					Contenido de trabajo	11 - 12	
					Salario	13 - 14	
					Promoción	15 - 16	
Y	Desempeño laboral	El desempeño laboral es un proceso que se lleva a cabo dentro de la organización con la intención de evaluar qué tan bien se están ejecutando las tareas encomendadas para cada colaborador de la empresa en relación con el logro de los objetivos de su puesto de trabajo. (Robbins y Coulter, 2005, p. 67).	En el banco Interbank Chimbote, el desempeño laboral se determina con la medición de las actividades que se realizan en relación con el cumplimiento de las metas que establece la empresa.	Calidad del trabajo	Ausencia de errores	17 - 18	Ordinal
					Orden y pulcritud	19 - 20	
				Cantidad de trabajo	Cumplimiento de los tiempos	21 - 22	
					Cumplimiento en entrega de información y documentos	23 - 24	
				Responsabilidad y actitud	Actitud y respuesta positiva	25 - 26	
					Aprovechamiento de la formación recibida	27 - 28	
				Iniciativa	Resolución de problemas	29 - 30	
					Comunicación de deficiencias	31 - 32	
				Colaboración	Disposición para participar en diferentes equipos	33 - 34	
					Capacidad de adaptación e integración a otros equipos	35 - 36	
				Disciplina	Puntualidad y cumplimiento del horario	37 - 38	
					Cumplimiento de las normas de la compañía	39 - 40	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE MOTIVACIÓN

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información respecto a la motivación de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018. Solicitamos lea con atención cada uno de los ítems y marque con (X) sólo una opción, la que crea correspondiente. No existe respuesta mala, toda respuesta es válida.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE I: Motivación	1	2	3	4	5
Dimensión: Factores internos					
01. Sientes la necesidad de establecerte objetivos y metas en tu trabajo.					
02. El no cumplir tus objetivos y metas te afecta emocionalmente.					
03. Sientes la necesidad de tener autoridad para tomar decisiones propias.					
04. Te sientes mejor si tu jefe te delega funciones importantes.					
05. Consideras importante que exista una unión entre los compañeros de trabajo.					
06. Te sientes mejor cuando existe un buen clima entre todos tus compañeros.					
Dimensión: Factores externos					
07. Consideras necesario que se te supervise constantemente.					
08. Sientes que tu trabajo mejora si te encuentras bajo supervisión.					
09. Tu trabajo se ejecuta mejor si lo haces con un grupo de trabajo.					
10. Consideras que trabajando en grupo se obtienen mejores resultados.					
11. Consideras que las tareas que se te asigna exigen tu máximo potencial.					
12. Las tareas asignadas al trabajador deberían demandar su máximo potencial.					
13. El salario que recibe por el trabajo que realiza es justo.					
14. El salario debería asignarse de acuerdo a la calidad y no cantidad de trabajo.					
15. La empresa maneja políticas de promoción de puestos para sus trabajadores.					
16. La empresa le ha permitido participar en la promoción de puestos.					

ESCALAS POR INDICADORES DE MOTIVACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	P. MÍNIMO	P. MÁXIMO	NIVELES	INTERVALO
Factores internos	Necesidad de logro	1 – 2	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Necesidad de poder	3 – 4	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Necesidad de afiliación	5 – 6	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
Factores externos	Supervisión	7 – 8	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Grupo de trabajo	9 – 10	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Contenido de trabajo	11 – 12	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Salario	13 – 14	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
Promoción	15 – 16	2	10	Nunca	2 – 3 puntos	
				Casi nunca	4 – 5 puntos	
				Algunas veces	6 – 7 puntos	
				Casi siempre	8 – 9 puntos	
				Siempre	10 puntos	

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información respecto al desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018. Solicitamos lea con atención cada uno de los ítems y marque con (X) sólo una opción, la que crea correspondiente. No existe respuesta mala, toda respuesta es válida.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE II: Desempeño laboral	1	2	3	4	5
Dimensión: Calidad del trabajo					
17. Cometes errores en la ejecución de tus funciones.					
18. Corrige los errores que cometes en la ejecución de tus funciones.					
19. El trabajo que realizas lo haces con mucho esmero.					
20. Eres sumamente ordenada cuando realizas tus labores.					
Dimensión: Cantidad de trabajo					
21. Respetas el plazo de tiempo indicado para la ejecución de tus funciones.					
22. Las tareas encomendadas las realizas con anticipación al plazo establecido.					
23. Elaboras los reportes con la información de acuerdo con lo que se te solicitó.					
24. Entregas los documentos o envías la información dentro del tiempo solicitado.					
Dimensión: Responsabilidad y actitud					
25. Te haces responsable de tus actos así corras el riesgo a recibir una sanción.					
26. Tienes una actitud adecuada para atender a los clientes.					
27. Tienes buena disposición a que recibas capacitación sobre nuevos temas.					
28. Pones en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.					
Dimensión: Iniciativa					
29. Estás predispuesto para solucionar los problemas que se presenten.					
30. Cuando la solución está en tus manos no esperas a que otros lo solucionen.					
31. Comunicas los problemas que surjan durante la ejecución de tu trabajo.					
32. Si identificas una deficiencia en alguna parte del proceso, lo comunicas.					
Dimensión: Colaboración					
33. Ayudas a tus compañeros del área para que logren sus objetivos individuales.					
34. Cooperas con tus compañeros aún cuando no son de tu área de trabajo.					
35. Te integras rápidamente con los compañeros cuando se te cambia de equipo.					
36. Tienes buena actitud cuando se te reasigna en un equipo de trabajo distinto.					
Dimensión: Disciplina					
37. Llegas al centro de trabajo puntualmente según el horario establecido.					
38. Respetas los tiempos establecidos en el horario de trabajo para cada actividad.					
39. Respetas las normas que establece la empresa.					
40. Cumples con los lineamientos de la empresa como la forma de atender y vestir.					

ESCALAS POR INDICADORES DE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	P. MÍNIMO	P. MÁXIMO	NIVELES	INTERVALO
Calidad del trabajo	Ausencia de errores	17 - 18	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Orden y pulcritud	19 - 20	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
Cantidad de trabajo	Cumplimiento de los tiempos	21 - 22	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Cumplimiento en entrega de información y documentos	23 - 24	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
Responsabilidad y actitud	Actitud y respuesta positiva	25 - 26	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Aprovechamiento de la formación recibida	27 - 28	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
Iniciativa	Resolución de problemas	29 - 30	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Comunicación de deficiencias	31 - 32	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	P. MÍNIMO	P. MÁXIMO	NIVELES	INTERVALO
Colaboración	Disposición para participar en diferentes equipos	33 - 34	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Capacidad de adaptación e integración a otros equipos	35 - 36	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
Disciplina	Puntualidad y cumplimiento del horario	37 - 38	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Cumplimiento de las normas de la compañía	39 - 40	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					Algunas veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos

Anexo 3: Validación de los instrumentos de recolección de datos

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de motivación.

OBJETIVO: Determinar el nivel motivación laboral de los colaboradores de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Chacón Arenas Edison Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister


Chacón Arenas Edison Miguel
DNI: *75573328*

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

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

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral.

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Quirroz Vera Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MAGISTER


Quirroz Vera Luis

DNI: *17806730*

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

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

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral.

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Quiroz Vera, Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

DNI: 17806730

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

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

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral.

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Chacón Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

DNI: 25573328

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

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

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral.

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Gonzalez Rueda Nestor Daniel
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



DNI: 32991045

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

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

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de motivación.

OBJETIVO: Determinar el nivel motivación laboral de los colaboradores de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Gonzalez Rueda Nestor Daniel
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



DNI: 32991045

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

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

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos - Motivación

Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
	Sientes la necesidad de establecerte objetivos y metas en tu trabajo.	El no cumplir tus objetivos y metas te afecta emocionalmente.	Sientes la necesidad de tener autoridad para tomar decisiones propias.	Te sientes mejor si tu jefe te delega funciones importantes.	Consideras importante que exista una unión entre los compañeros de trabajo.	Te sientes mejor cuando existe un buen clima entre todos tus compañeros.	Consideras necesario que se te supervise constantemente.	Sientes que tu trabajo mejora si te encuentras bajo supervisión.	Tu trabajo se ejecuta mejor si lo haces con un grupo de trabajo.	Consideras que trabajando en grupo se obtienen mejores resultados.	Consideras que las tareas que se te asigna exigen tu máximo potencial.	Las tareas asignadas al trabajador deberían demandar su máximo potencial.	El salario que recibe por el trabajo que realiza es justo.	El salario debería asignarse de acuerdo con la calidad y no	La empresa maneja políticas de promoción de puestos para sus trabajadores.	La empresa le ha permitido participar en la promoción de puestos.	
1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	34
2	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	59
3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	37
4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	58
5	2	1	3	1	1	2	3	3	2	4	1	1	1	3	2	4	34
6	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	48
7	3	1	2	1	2	3	4	3	3	2	5	5	1	2	3	3	43
8	3	1	3	1	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	37
9	1	2	3	2	3	1	4	4	1	4	4	4	2	3	2	3	43
10	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	5	5	2	3	3	3	48
11	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	49
12	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	45
13	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	35
14	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	4	46
15	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	4	3	3	3	3	45
	0.54	0.95	0.26	0.83	1.12	0.54	0.57	0.74	0.52	1.12	1.38	1.74	0.95	0.26	0.84	0.52	61.780952

Fórmula para el Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{n-1} * \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right]$$

•N es el número de ítems,
 •S²_i es la varianza del ítem
 •S²_x es la varianza total.

suma de var/item	12.905
k	16
alfa	0.8439

El estadístico de fiabilidad para la variable Motivación indica que la prueba es confiable porque se obtuvo un coeficiente de 0.843, es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los 16 ítems es alto.

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos – Desempeño laboral

N° ENCUESTADO	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
	Cometes errores en la ejecución de tus funciones.	Corriges los errores que cometes en la ejecución de tus funciones.	El trabajo que realizas lo haces con mucho esmero.	Eres sumamente ordenada cuando realizas tus labores.	Respetas el plazo de tiempo indicado para la ejecución de tus	Las tareas encomendadas las realizas con anticipación al plazo	Elaboras los reportes con la información de acuerdo con lo que	Entregas los documentos o envías la información dentro del tiempo	Te haces responsable de tus actos así corrás el riesgo a recibir una	Tienes una actitud adecuada para atender a los clientes.	Tienes buena disposición a que recibir capacitación sobre nuevos	Pones en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.	Estás predispueto para solucionar los problemas que se presenten.	Cuando la solución está en tus manos no esperas a que otros lo	Comunicas los problemas que surjan durante la ejecución de tu	Si identificas una deficiencia en alguna parte del proceso, lo	Ayudas a tus compañeros del área para que logren sus objetivos	Cooperas con tus compañeros aun cuando no son de tu área de trabajo.	Te integras rápidamente con los compañeros cuando se te cambia de	Tienes buena actitud cuando se te reasigna en un equipo de trabajo	Llegas al centro de trabajo puntualmente según el horario	Respetas los tiempos establecidos en el horario de trabajo para cada	Respetas las normas que establece la empresa.	Cumples con los lineamientos de la empresa como la forma de atender	
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	62
2	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	86
3	3	1	2	1	1	1	3	3	2	4	1	1	1	3	2	1	3	2	3	3	2	4	1	2	50
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	88
5	2	3	3	1	1	1	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	57
6	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	73
7	4	5	3	1	2	1	4	3	3	2	5	5	1	2	3	1	3	3	4	3	3	2	5	3	71
8	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	50
9	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	71
10	2	5	3	2	2	2	2	3	3	4	5	5	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	5	3	74
11	4	4	1	2	3	2	4	4	1	4	4	4	2	3	1	2	4	1	4	4	1	4	4	2	69
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
13	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	51
14	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	70
15	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	1	3	2	2	3	62
	0.57	1.38	0.52	0.83	1.12	0.95	0.57	0.74	0.52	1.12	1.38	1.74	0.95	0.26	0.52	0.83	0.74	0.54	0.57	0.74	0.52	1.12	1.38	0.35	137.50

Fórmula para el Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{n-1} * \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_X^2} \right]$$

- N es el número de ítems,
- S²_i es la varianza del ítem
- S²_X es la varianza total.

suma de var/item	20.01
k	24
alfa	0.8916

El estadístico de fiabilidad para la variable Desempeño Laboral, que contiene 24 preguntas, indica que la prueba es confiable porque se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.891, es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es alto.

Anexo 5: Ficha Técnica – Motivación

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Motivación”
3. **Autor original:** Thiago Juaho Dorador Contreras
4. **Forma de aplicación:** Individual y colectiva.
5. **Medición:** Nivel de Motivación
6. **Administración:** Representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote – 2018.
7. **Tiempo de aplicación:** 5 minutos por encuesta

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de motivación laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote, 2018.

III. DIRIGIDO A:

42 representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote – 2018.

IV. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

V. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 20 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Totalmente en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3, De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable motivación.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Factores internos	1,2,3,4,5,6
Factores externos	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones	
		D1	D2
Totalmente en desacuerdo	16-28	6-10	10-17
En desacuerdo	29-41	11-15	18-25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42-54	16-20	26-33
De acuerdo	55-67	21-25	34-41
Totalmente de acuerdo	68-80	26-30	42-49

Anexo 6: Ficha Técnica – Desempeño laboral

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Desempeño laboral”
3. **Autor original:** Thiago Juaho Dorador Contreras
4. **Forma de aplicación:** Individual y colectiva.
5. **Medición:** Nivel de Desempeño laboral
6. **Administración:** Colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote - 2018
7. **Tiempo de aplicación:** 5 minutos por encuesta

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote, 2018.

III. DIRIGIDO A:

42 representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote – 2018.

IV. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

V. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 20 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca=1, Casi nunca=2, Algunas veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable desempeño laboral.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

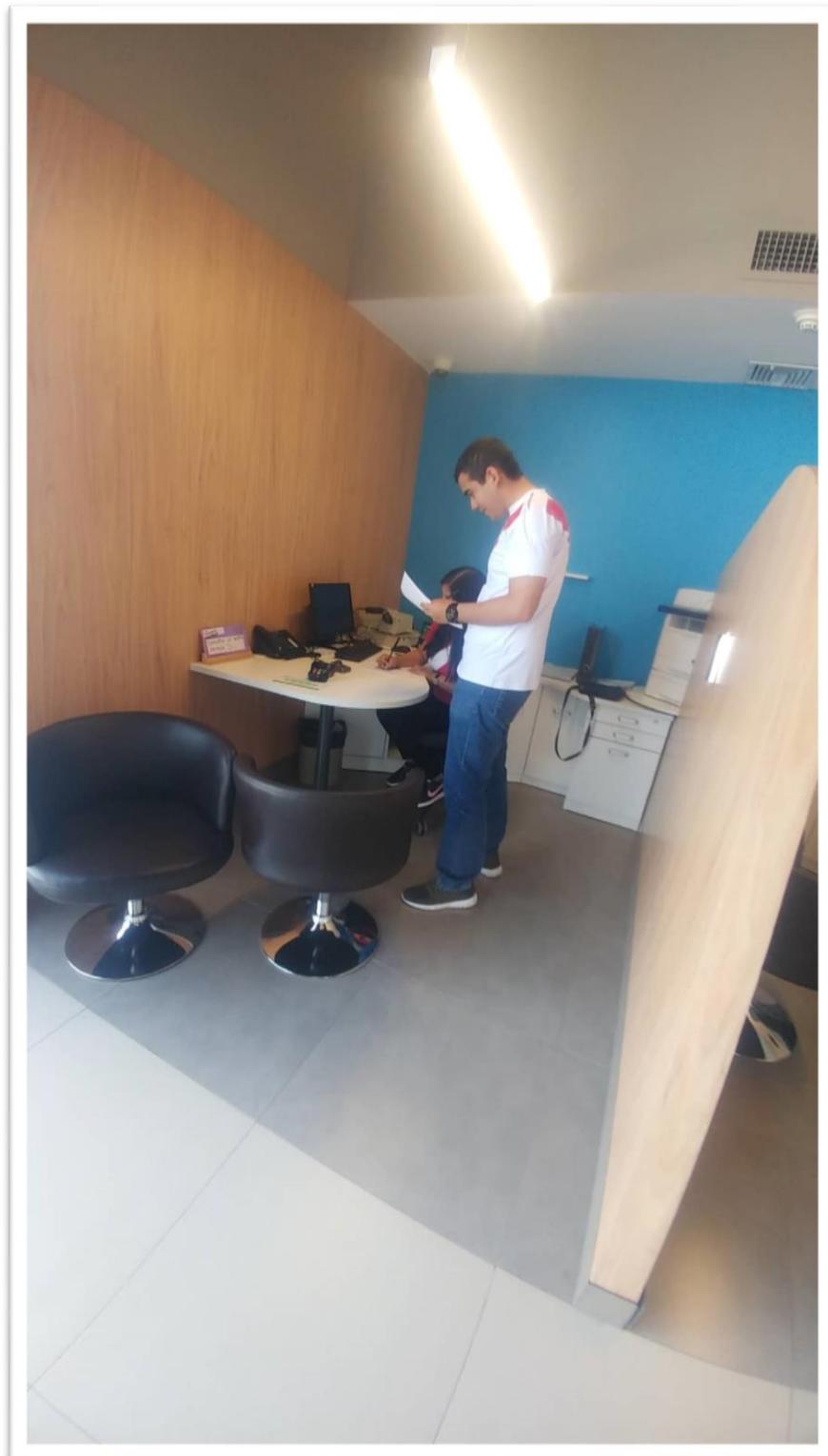
DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

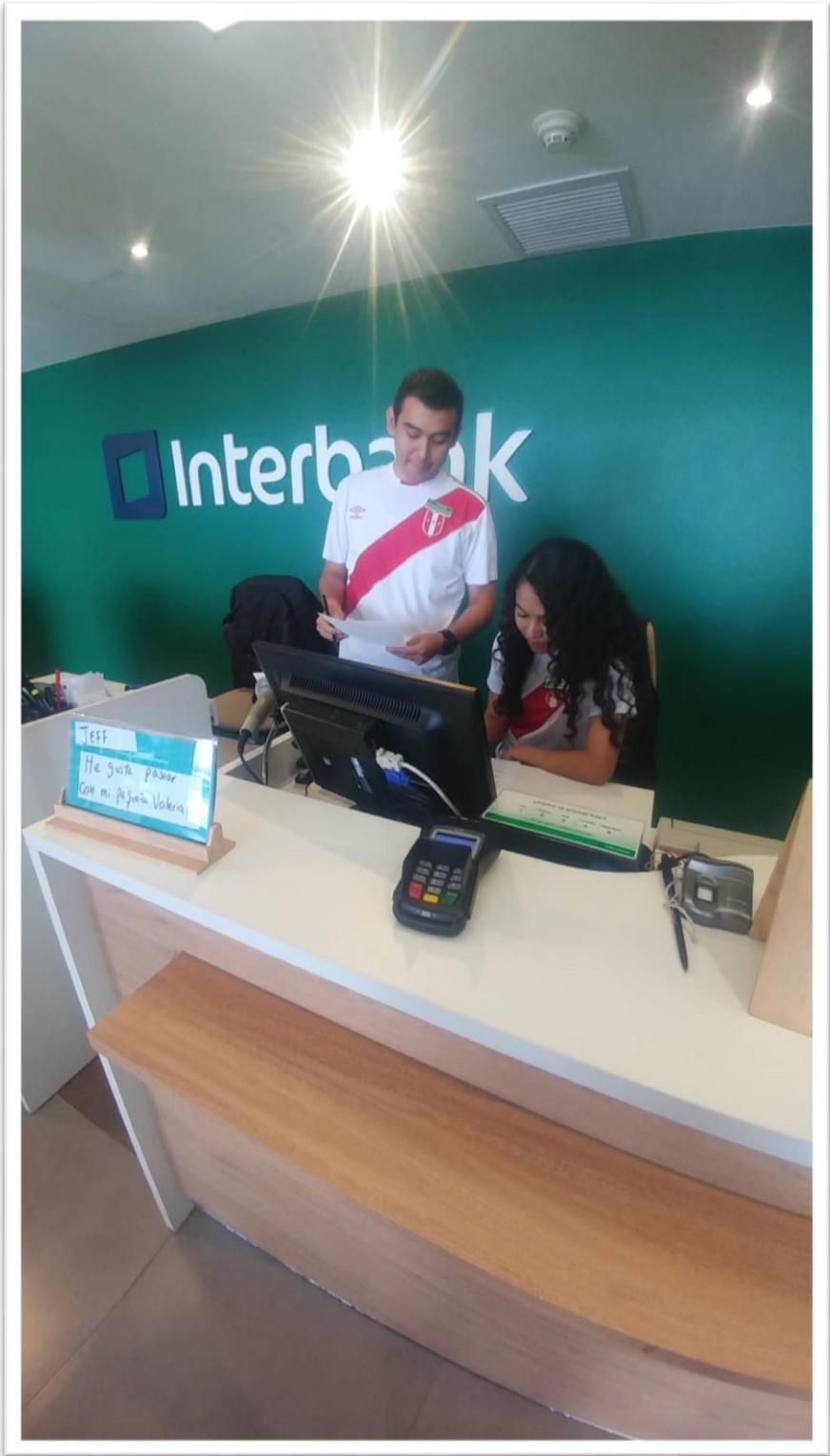
Calidad de trabajo	17,18,19,20
Cantidad de trabajo	21,22,23,24
Responsabilidad y actitud	25,26,27,28
Iniciativa	29,30,31,32
Colaboración	33,34,35,36
Disciplina	37,38,39,40

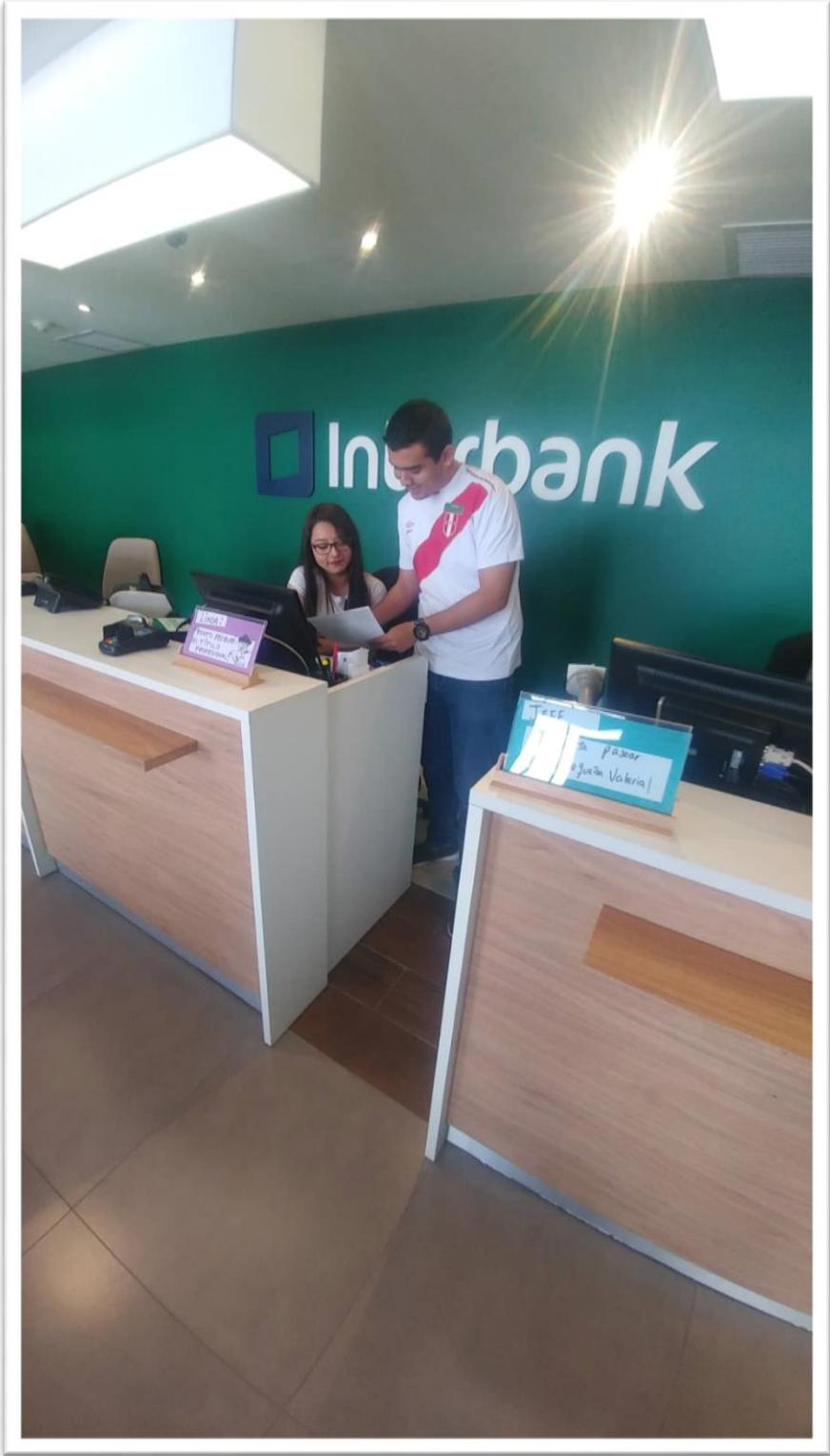
PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

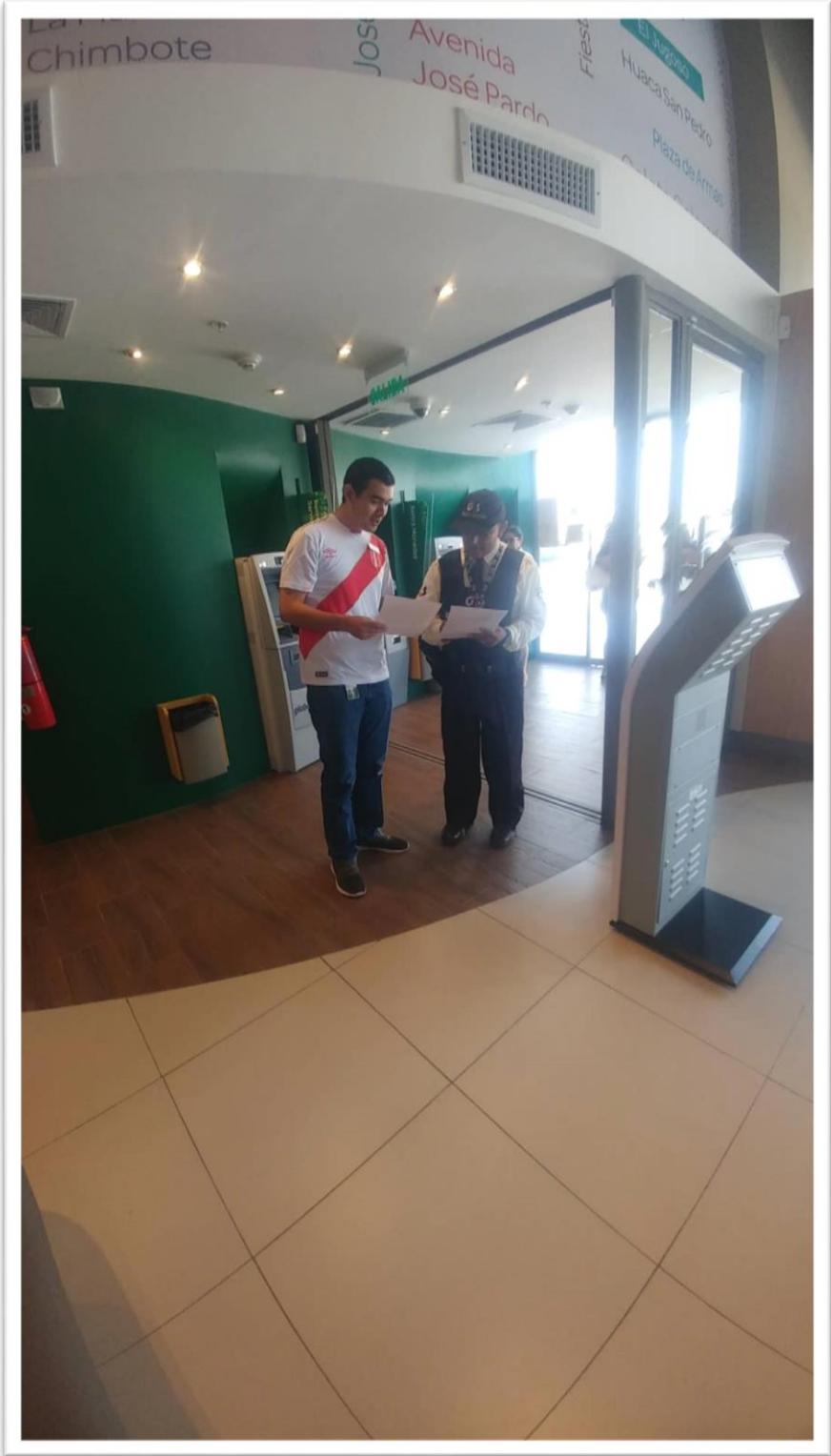
Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones					
		D1	D2	D3	D4	D5	D6
Nunca	24-43	4-7	4-7	4-7	4-7	4-7	4-7
Casi nunca	44-62	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10
Algunas veces	63-81	11-13	11-13	11-13	11-13	11-13	11-13
Casi siempre	82-100	14-16	14-16	14-16	14-16	14-16	14-16
Siempre	101-120	17-20	17-20	17-20	17-20	17-20	17-20

Anexo 7: Evidencia de ejecución de la encuesta









ANEXO 8: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Randall Marcelo Gutierrez Chilca
Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César
Vallejo, Chimboté, revisor (a) de la tesis titulada:

"Motivación y desempeño laboral de los representantes
Financieros en el Banco Interbank, Chimboté 2018.

.....", del (de la) estudiante
Donader Centenas Thiago Juho

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 2.3 % verificable en el
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas
las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César
Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo chimbote 12-12-18



Firma

Nombres y Apellidos del (de la) Docente

DNI: 41942904

ANEXO 9: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

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

Yo Thiago dorador contreras identificado con DNI N° 73745667

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : "Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


.....
Firma

DNI: 73745667

FECHA: 12 de diciembre del 2018

ANEXO 10: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
THIAGO JUAHO DORADOR CONTRERAS

INFORME TÍTULADO:

“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS REPRESENTANTES
FINANCIEROS EN EL BANCO INTERBANK, CHIMBOTE - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN