



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## **ANÁLISIS DE RELACIÓN MOTIVACIÓN - DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTAS DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA CIUDAD DE PIURA -2013**

### **AUTOR**

JESÚS EDUARDO MATICORENA CHU

### **ASESOR**

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**PIURA – PERÚ**

**2013**

# JURADO

---

MG. SÁNCHEZ PACHECO, LUIS  
PRESIDENTE DEL JURADO

---

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM  
MIEMBRO DEL JURADO

---

LIC. ROJAS ARANA, IVANA  
MIEMBRO DEL JURADO

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes me apoyaron todo el tiempo, a  
mis hermanos por su ejemplo a seguir

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a  
Quienes se las debo por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Debo agradecer de manera especial y sincera a todos los profesores por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección.

Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Jesús Eduardo Maticorena Chu con DNI N° 42841406, 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.

Jesús Eduardo Maticorena Chu

# PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador

Dando cumplimiento con las normas vigentes del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad César Vallejo - Piura, para elaborar la tesis de licenciatura en administración, presento el trabajo de investigación denominado “Análisis de relación motivación - desempeño laboral en los asesores de ventas del Banco de Crédito Del Perú de la ciudad de Piura -2013”

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Espero, señores miembros del jurado, que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Jesús Eduardo Maticorena Chu

# ÍNDICE

	Página
Carátula.....	i
Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	
Justificación	
Problema	
Hipótesis (si corresponde)	
Objetivos	
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables.....	43
2.2. Operacionalización de variables.....	43
2.3. Metodología.....	45
2.4. Tipos de estudio.....	45
2.5. Diseño.....	46
2.6. Población, muestra y muestreo.....	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
2.8. Métodos de análisis de datos.....	48
2.9. Aspectos éticos (si corresponde).....	48
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1.- Características generales de la entidad Banco de Crédito del Perú.....	49
3.1.1.- Reseña Histórica del Banco De Crédito Del Perú.....	49
3.1.2.- Estructura y Perfil de la Organización.....	49
3.1.3.- Cultura.....	50
3.1.4.- Misión, Visión, Principios y Valores.....	50
3.2.- Descripción del puesto de asesor de ventas.....	51
3.3.- Descripción de los resultados.....	54

IV.- DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	85
4.1.- Discusión de los resultados.....	85
4.2.- Contrastación de hipótesis.....	90
4.3.- Análisis de correlación.....	92
4.4.- Propuesta para optimizar la motivación y desempeño de los asesores de ventas de las agencias del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Piura....	123
V. CONCLUSIONES .....	133
VI. RECOMENDACIONES.....	134
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	136
Anexos.....	137



## Lista de Tablas

Tabla 1. “Productos que ofrece los Asesores de Ventas”	52
Tabla 2. “Agencias del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Piura y Cantidad de Asesores de Ventas”	52
Tabla 3. “Descripción de Gerentes y Jefes en las Agencias del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Piura”	53
Tabla 4. Correlaciones	93
Tabla 5. Prueba de Kolmogorov-Smirnov	107
Tabla 6. Análisis de Fiabilidad Alfa de Cronbach	106

## Lista de Gráficos

<b>Gráfico 1.</b> “Cantidad de trabajadores de acuerdo a su sexo”	54
<b>Gráfico 2.</b> “Grado de instrucción que poseen los Asesores de Ventas”	55
<b>Gráfico 3.</b> “Antigüedad laboral que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	56
<b>Gráfico 4.</b> “Detalle de edad de acuerdo a rangos de los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	57
<b>Gráfico 5.</b> “Productividad por Retos y Estímulo que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	58
<b>Gráfico 6.</b> “Dar lo mejor en todas las Actividades, tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	59
Gráfico 7. “Identificación por Pertenencia como Recompensa tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	60
<b>Gráfico 8.</b> “Establecer Actividades – Decisiones Propias Mínima Supervisión que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	61
Gráfico 9. “Capacitación constante del puesto – Saber que se espera que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	62
<b>Gráfico 10.</b> “Mantener el trabajo – Empresa capaz de competir Mercado que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	63
<b>Gráfico 11.</b> “Políticas de retiro, rotación y beneficios factores de permanencia que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	64
<b>Gráfico 12.</b> “Seguridad Física que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	65

<b>Gráfico 13.</b> “Reconocimiento individual con cumplimiento de metas que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	66
<b>Gráfico 14.</b> “Cumplimiento metas – se utiliza destreza, conocimiento y capacidad que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	67
<b>Gráfico 15.</b> “Capacidad de reconocer mejores en el trabajo con relación a sus metas que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	68
<b>Gráfico 16.</b> “Importancia de que los jefes conozcan a colaboradores que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	69
<b>Gráfico 17.</b> “Plus salarial adicional por hacer bien los trabajos que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	70
<b>Gráfico 18.</b> “Jefes brindan atención a condiciones físicas (instalaciones) donde se trabaja, que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	71
<b>Gráfico 19.</b> “Mejorar comportamiento por bonificaciones que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	72
<b>Gráfico 20.</b> “Importancia del equipamiento adecuado para desempeño adecuado que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	73
<b>Gráfico 21.</b> “Importancia del equipamiento adecuado para desempeño adecuado que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	74
<b>Gráfico 22.</b> “Jefe muestra indiferencia en el trato influye en el desempeño que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	75
<b>Gráfico 23.</b> “Gerentes de agencias mostrar interés con actividades sociales y deportivas que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	76
<b>Gráfico 24.</b> “Calidad de relación por grupo de trabajo informal que tienen los Asesores de Ventas en el Banco de Crédito del Perú”	77
<b>Gráfico 25.</b> “Nivel de desempeño de campaña 1ra y 2da del año 2013 – Agencia Grau”	78
<b>Gráfico 26</b> “Nivel de desempeño de campaña 1ra y 2da del año 2013 – Agencia Piura”	79
<b>Gráfico 27.</b> “Nivel de desempeño de campaña 1ra y 2da del año 2013 – Agencia Real Plaza”	80
<b>Gráfico 28.</b> “Nivel de desempeño de campaña 1ra y 2da del año 2013 – Agencia Open Plaza”	81
<b>Gráfico 29.</b> “Nivel de desempeño de campaña 1ra y 2da del año 2013 – Agencia Santa Isabel”	82

**Gráfico 30.** “Nivel de desempeño de campaña 1ra y 2da del año 2013 – Agencia Plaza de la Luna” 83

**Gráfico 31.** “Nivel de desempeño de campaña 1ra y 2da del año 2013 – Agencia Libertad” 84

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo establecer el tipo de motivación determinante en el desempeño laboral en los asesores de ventas de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Piura.

Las dimensiones tomadas para el estudio de motivación, fueron la motivación intrínseca teniendo como indicadores la autorrealización, autoestima; motivación extrínseca teniendo como indicadores a la seguridad y fisiológicas y la motivación trascendente tenemos el indicador social. En tanto que para la evaluación de desempeño hemos tomando en cuenta el desempeño real que han tenido los asesores de venta en lo que va del presente año, para lo cual hemos tenido esta información mediante el instrumento llamado “reloj” proporcionado por la entidad financiera donde se realiza la investigación.

El tipo de investigación es aplicativo, debido a que enfoca su atención sobre la solución de problemas más que sobre la formulación de teorías. La técnica utilizada fue la encuesta y con este fin se aplicó un cuestionario a un grupo de 55 colaboradores que tienen el cargo de asesores de ventas de las agencias del Banco de Crédito del Perú, en la ciudad de Piura, la información de la técnica empleada fue procesada mediante el Excel office 2010

La hipótesis principal señalaba que existía un tipo de motivación determinante en el desempeño laboral, podemos mencionar que la motivación extrínseca es el tipo de motivación determinante considerada por los asesores de ventas.

La principal conclusión en lo referente a los indicadores con mayor calificación es la fisiológica, en motivación extrínseca, la autoestima, en la motivación intrínseca. En tanto que el nivel de desempeño actual de los asesores de ventas es cumple las expectativas.

**Palabras claves:** Motivación, motivación extrínseca, motivación intrínseca, motivación trascendente; desempeño.

## ABSTRACT

This study aimed to establish the type of motivation in determining job performance in sales advisors agencies Banco de Crédito del Peru city Piura.

The dimensions taken for the study of motivation, intrinsic motivation were taking as indicators of self-realization, self-esteem, having extrinsic motivation as indicators of safety and physiological and motivation have transcendent social indicator. While for performance evaluation we have taken into account the actual performance that have advisers sale so far this year, for which we have had this information through the instrument called "clock" provided by the financial institution where research is conducted.

The applicative research is due to focusing his attention on solving problems rather than spare formulating theories. The technique used was the survey and to this end a questionnaire to a group of 55 employees who are charged with sales consultants to agency of Banco de Credito del Peru, in the city of Piura was applied, information on the technique used was processed by Excel office 2010.

The main hypothesis was that there was a kind of motivation in determining job performance, we can mention that extrinsic motivation is the kind of decisive motivation considered by sales consultants.

The main conclusion regarding indicators rating is more physiological in extrinsic motivation, self-esteem, intrinsic motivation. While the current level of performance of sales consultants is meet expectations.

**Keywords:** Motivation, extrinsic motivation, intrinsic motivation, motivation transcendent; performance.