



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicio
del Banco de la Nación, Trujillo 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Ariana Marianné Diaz Reto

ASESOR METODÓLOGO

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

ASESOR ESPECIALISTA

Mg. Vhanya Olenka Malpica Risco

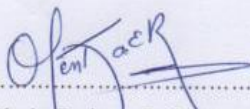
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

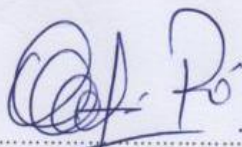
TRUJILLO – PERÚ

2018

Página del Jurado



.....
Dra. Olenka Espinoza Rodríguez
Presidenta



.....
Mg. Vhanya Olenka Malpica Risco
Secretario



.....
Mg. Susana Díaz Mazabel
Vocal

Dedicatoria

Por ser mi fuerza y refugio, por seguir brindándome la alegría de mantener a mi familia unida, con salud, bienestar y paz, además por ser mi guía en este caminar y permitirme finalizar esta etapa en mi vida. Por cada logro, porque sin ti, Dios, no soy nada.

A las personas que más admiro, por ser mi motor y motivo, por demostrarme con claros ejemplos que en la vida debemos luchar para conseguir lo que deseamos, por ser mi orgullo, por la crianza, dedicación, unión y confianza, sinceramente agradecida estoy con Dios por haberme brindado la fortuna de tenerlos como padres, Rosario y Fernando, los amo.

A Jacqueline, por ser mi mejor amiga y hermana incondicional, por ser ejemplo de fortaleza y valentía; a ti Anny, por los sabios consejos a lo largo de mi vida, por la enorme muestra de resiliencia ante cada obstáculo. A Maria Fernanda, por ser el ser que más amo, porque quiero que tú seas superior a nosotras, una profesional de éxito. Juntas, todo lo podemos, las amo.

Agradecimiento

A Dios, por concederme llegar hasta aquí, a mis padres, porque sin ellos me sería imposible cursar mis estudios, a mis hermanas, por siempre confiar en mí y apoyarme en todas las decisiones que tomé en mi corta vida.

A mi alma máter, la Universidad César Vallejo, por ser el lugar donde me desarrollé y formé como profesional íntegro durante cinco años de mi vida, por brindar una excelente plana docente, y pese a las dificultades, me llevo las mejores enseñanzas.

Mi más cordial estima a mis docentes, Olenka Espinoza Rodríguez y Vhanya Malpica Risco, por ser mis guías en el proceso de la tesis presente, al Banco de la Nación por ser parte de mi formación profesional y además facilitarme el acceso de investigar en su prestigiosa entidad.

La Autora.

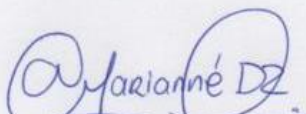
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ariana Marianné Diaz Reto con DNI N° 70028844, 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 la información por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, julio del 2018.



Diaz Reto Ariana Marianné
DNI: 70028844

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Motivación Laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

La Autora.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	4
Declaratoria de Autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionas al tema	17
1.4. Formulación del problema:	27
1.5. Justificación del estudio:	27
1.6. Hipótesis:	28
1.7. Objetivos:	28
II. Método	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, Operacionalización	31
2.3. Población y Muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Método de Análisis de Datos	38
2.6. Aspectos éticos	38
III. Resultados	40
IV. Discusión	48
V. Conclusiones	52
VI. Recomendaciones	55
Referencias	58
Anexos	

Resumen

En la investigación actual se abordaron temas de relevancia y buscó como objetivo principal, determinar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018, el tipo de diseño de investigación que se utilizó es, no experimental, de corte transversal, correlacional, debido a que no se manipula ninguna de las dos variables y se medirá la relación de éstas, así mismo la recaudación de datos se realizó mediante un cuestionario de motivación laboral realizado a 47 gestores de servicio del Banco de la Nación y una ficha de evaluación de desempeño realizada por los jefes de operaciones de los mismos obteniendo como conclusión que, existe una relación directa entre ambas variables con un valor de coeficiente de correlación de 0.453, siendo altamente significativa con un valor de $P = 0.001$, cuya fuerza de asociación es positivamente moderada. Por lo tanto, se deduce que, si existe una alta motivación laboral también se denotará un alto desempeño laboral, y a medida que incrementa la concordancia en un mismo sentido, crece para ambas variables. Por ello, se admite la hipótesis de investigación con un valor de significancia menor que 0.01 y se contradice la hipótesis nula.

Palabras Claves: Motivación laboral, Desempeño laboral, incidencia, correlación y niveles.

Abstract

In the present investigation, relevant topics were addressed and the main objective was to determine the incidence of work motivation in the performance of the service managers of Banco de la Nación, Trujillo 2018, the type of research design that was used is, non-experimental, cross-sectional, correlational, because no one of the two variables is manipulated and the relationship of these variables is measured, likewise the data collection was done through a job motivation questionnaire made to 47 Bank service managers of the Nation and a performance evaluation sheet made by the heads of operations of the same obtaining in conclusion that there is a direct relationship between both variables with a correlation coefficient value of 0.453, being highly significant with a value of $P = 0.001$, whose strength of association is positively moderate. Therefore, it can be deduced that, if there is a high labor motivation, high labor performance will also be denoted, and as the relationship increases in the same direction, it grows for both variables. Therefore, the research hypothesis with a value of significance less than 0.01 is accepted and the null hypothesis is rejected.

Key words: Work motivation, work performance, incidence, correlation and levels.

I. Introducción

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Durante los actuales tiempos en la mayoría de las empresas, podemos observar cada vez más predominante la competitividad, y esto se refleja en las comparaciones o en un análisis exhaustivo de una empresa respecto a las otras. La competitividad se puede medir mediante muchos indicadores, por ejemplo, el nivel de producción, la cantidad de ventas, volumen de operaciones, nivel de distribución; sin embargo, ha tomado mayor relevancia la productividad en una organización, particularmente esto se observa en el capital humano, ligado a la motivación del personal pues si se encuentran motivados deriva de esto el cómo se desempeñan en el trabajo, lo capaces que son de producir lo requerido por la organización y su participación activa en ésta (Chiavenato, 1999).

Bajo esta perspectiva, las organizaciones se encuentran preocupadas por hallar la forma correcta de motivar a sus trabajadores a efecto que pongan mayor empeño en el desarrollo de sus funciones y/o actividades encomendadas; así como, incrementar el interés y satisfacción en el trabajo, siendo una de las estrategias más usadas y comunes; los programas de desarrollo del personal y capacitaciones, que tienen como objetivo incrementar los conocimientos, el trabajo en equipo y crear una cultura de realización. Sin embargo, en ocasiones las organizaciones crean cronogramas estableciendo un listado de programas de capacitación, sin considerar previamente los aspectos y mecanismos imprescindibles los cuales necesitan más ahínco y mayor relevancia, dejando pasar por alto, necesidades existentes de urgente atención y solución; en consecuencia, los programas generalmente fracasan o gozan de un impacto sólo a corto plazo, que no contribuye y no da solución a la problemática existente y por ende no permite aumentar el nivel de desempeño ni la disposición en el servicio que se ofrece (Chiavenato, 1999).

Es por ello, que hoy se ha sobrevalorado el recurso humano dentro de una empresa, tener satisfecho y motivado al cliente interno es uno de las principales causas por las que una compañía progresa y se torna más competitiva en el mercado según el nivel de desempeño que se puede obtener (Chiavenato, 1999).

La gran parte de las organizaciones pertenecientes a nuestro país poseen como intención elemental, adquirir renombre, posicionar su marca y ser grandemente competitivas para lograr mejor pronunciamiento en el mercado y captación de clientes, debe tomarse en cuenta que el recurso o capital humano es de esencial importancia para alcanzar los objetivos empresariales; sin embargo, un tema que aqueja a las organizaciones del país es la motivación laboral, factor importante, pues si el colaborador o cliente interno está motivado, realizará un excelente trabajo. Para él no será inalcanzable, por el contrario, se sentirá más animoso y con más ganas de hacer nuevas cosas, su desempeño laboral será su mejor carta de presentación.

Hoy en día, que el trabajador dentro de una organización se sienta realmente motivado, es un trabajo arduo que pocos jefes, en su trabajo de líderes, logran obtener, se debe saber cómo llegar a cada uno de tus colaboradores, que es lo que motiva a cada uno de ellos, cuáles son sus prioridades, qué esperan del trabajo, si están conformes con lo que realizan, si la remuneración que tienen se ajusta a los probables egresos que tengan en el mes e incluso les quede un diferencial en concepto de ahorro, si se siente a gusto con el equipo con el que labora, entre otras cosas; tan imprescindible es la motivación laboral porque depende de esta el desempeño que el trabajador refleje en la parte operativa de su labor diaria.

Actualmente, el desempeño laboral es un indicador sustancial en todas las empresas del Perú y en las entidades financieras, pues está ligado a muchos temas, pero con el que posee mayor relación es con la motivación de los colaboradores, pues depende de ellos que tan productiva puede ser una empresa, porque son el activo humano que le da vida a las organizaciones, la motivación dentro de una empresa es un asunto que abundantes organizaciones han tomado de manera presurosa, para ellos en muchos caso es tomado como un gasto y no como una inversión en sus trabajadores. Según Chiavenato (1999), el tema es fundamental ya que si la gran parte de las organizaciones se interesaran por otorgar posibilidades de progresar dentro del trabajo, en lo que respecta a alcanzar nuevos cargos o estar siempre en proceso de ascensos, o incluso incentivos monetarios, los colegas considerarían desenvolverse mejor y la opción de obtener un mejor puesto o cargo se presentaría como una oportunidad para ellos; desempeñar mejor su faena de trabajo u obligaciones pasaría de ser un trabajo bajo presión de los cuales varios están acostumbrados, a trabajar de manera fluida y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, agradándoles lo que realizan, sintiéndose complacido y satisfecho de ser partícipe de la

institución donde trabajan y de esa manera conseguir que se sientan motivados y produzcan en mayor proporción.

En Trujillo en las entidades financieras, como lo es, el Banco de la Nación, objeto de investigación del presente estudio, el desempeño y motivación laboral es un tema que aqueja de manera notoria, especialmente en las agencias localizadas en el distrito de Trujillo, se evidencia la falta de motivación en los gestores de servicio (recibidores-pagadores), esto se denota en su desempeño, logrando apreciar el mal trato al cliente, las constantes quejas por parte de los clientes o usuarios, el índice de reclamos en aumento, la poca disposición de atención al público, las muchas pausas activas que hacen durante la jornada laboral, los excesivos permisos por asuntos “justificables”, la demora en atención, las dichosa teoría de colas se ve burlada, la poca disposición a realizar trabajos nuevos, la inasistencia a la reuniones laborales, el incumplimiento de las metas planteadas por oficina, el desgano al cuadrar o cerrar sus operaciones y movimiento de efectivo diario, la cantidad de faltas acumuladas por gestor, sus excesos en horario de refrigerio, el poco compromiso con el trabajo, la pésima relación que tienen entre colaboradores, su indisciplina, la relación reacia que mantienen con sus superiores, entre las cosas mencionadas y otras más se observan debido a que los gestores de servicio se sienten poco importantes para la entidad antes mencionada, ya que cada vez se le reduce y se les quita más beneficios, se ajusta el progreso o posible avance en el campo laboral, no todos logran tener las mismas posibilidades para hacer línea de carrera, las remuneraciones son cada vez más bajas, los bonos son en su mayoría son reducidos de año a año, los ascensos se ven demasiado burocratizados. Inician en el Banco en un puesto de trabajo y se quedan en ese mismo hasta su jubilación, se ven estancados, para lograr una categoría en el banco se necesita poseer contactos, les exigen cumplir con metas comerciales y no existen comisiones, pero si memorándum si no cumplen con lo requerido. No existen incentivos ni reconocimientos, pero si suspensiones y amonestaciones, los gestores se ven desmotivados y por lo tanto su desempeño laboral cada vez es más deficiente. Este estudio planteado tiene como objeto corroborar si lo que se observa a simple vista es o no una falacia o afirmación. Por ello, se evaluaron dos variables; la motivación laboral y el desempeño en los gestores de servicio del Banco de la Nación en Trujillo en el presente estudio.

Después de haber disgregado y descrito la situación problemática se han expuesto las preguntas siguientes

¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los gestores de servicio del Banco de la Nación Trujillo?

¿Cuál es el nivel de desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación Trujillo?

¿Qué relación tiene el desempeño respecto a la motivación laboral de los gestores de servicio en el Banco de la Nación Trujillo?

¿Qué relación tienen las variables y dimensiones de la motivación laboral respecto al desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación Trujillo?

1.2. Trabajos Previos

Según Cerna (2016) en su tesis: Tuvo como objetivo general determinar la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral del Centro juvenil Santa Margarita 2016. El desarrollo de su tesis fue para obtener el grado de magister en gestión pública en la Universidad César Vallejo. El estudio fue de tipo cuantitativo correlacional. Para la medición de las variables de investigación usó como instrumento dos cuestionarios tipo Lickert aplicada a 26 empleados de la institución antes mencionada, uno por cada variable, una vez aplicadas dichas encuestas, para medir la correlación de las variables se estableció resultados según dos pruebas estadísticas, dando la primera como resultado que ambas variables poseen una correlación positiva media, sin embargo la segunda al interpretar deja en evidencia que no se rechaza la hipótesis nula planteada en su investigación; es decir, la motivación laboral no incide en la percepción del desempeño laboral, además determinó que la dimensión de motivación del logro respecto al desempeño laboral tiene una relación positiva baja, asimismo, detalló que existe una relación baja entre la dimensión de motivación de poder y el desempeño laboral, finalmente que existe una relación muy baja entre la dimensión de motivación de afiliación y el desempeño laboral. (p. 11).

Según Bisetti (2015) en su tesis: Planteó como objetivo general establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno que labora en una Institución Armada del Perú 2015. El desarrollo de su tesis tiene como fin obtener el grado de licenciado en psicología en la Universidad César Vallejo. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, cuyo diseño es de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 151 efectivos entre hombres y mujeres. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios, uno por cada variable y obtuvo como resultado que la relación que existe entre ambas variables es baja, y el nivel de motivación es alto con un 53.6% y un nivel promedio del desempeño laboral de 50.3% (p. 11).

También, Centurión (2017) en su tesis: Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Jwk. Asociados S.A en el distrito de San Martín de Porres 2017. Para llevar a cabo este estudio se contó con una muestra de 30 trabajadores. La recolección de datos se obtuvo mediante la técnica

de encuesta e instrumento el cuestionario, la correlación de las variables se obtuvo mediante Rho Spearman y permitió obtener como conclusión, que si existe relación directa entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa antes citada con un valor de rs 0.817 (p. 9).

Además, Reátegui (2017) en su tesis: Planteó como objetivo general conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016. El estudio tuvo como población a 19 trabajadores de la entidad citada con anterioridad, dando como conclusión en el estudio, que el nivel de motivación es malo y el nivel de desempeño es bajo (p. 11).

Por otro lado, Monsalve, Sánchez y Herrera (2016) en su tesis: Tuvo como objetivo evaluar la motivación y su influencia en el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa textil Soledad Monterola Flores. El estudio planteado tuvo como población a 50 colaboradores de la empresa, dando como conclusión, que la motivación influye significativamente en un 61.47% en el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa textil Soledad Monterola Flores (p. 5).

Según Mamani (2016) en su tesis: Tuvo como objetivo ver como es la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi Banco de la ciudad de Puno. La muestra equivale a 97 trabajadores de la entidad financiera, los cuales han sido encuestados y los resultados arrojados demuestran que la motivación es importante en el desempeño de los trabajadores para luego obtener una productividad esperada por la entidad, indicando que tiene una relación directa ambas variables con un valor de correlación de 0.574 (p. 9).

Según Enríquez (2014) en su tesis Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Tesis para la obtención del grado de Maestría en Administración. Obtuvo como resultados que existe entre las dos variables una influencia positivamente significativa (p. 4).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación Laboral

La motivación se deriva de un principio que impulsa a los individuos a desenvolverse de cierto modo o que les impulsa a tener una conducta específica, dicho principio o impulso puede generarse por dos vías; por un lado, un estímulo exterior al individuo derivado del medio ambiente que lo rodea y, por otro lado, por los procesos mentales generados en el propio individuo; y en este caso, la motivación se relaciona con el sistema cognitivo de las personas. Es decir, lo que los individuos conocen de sí mismos y del contexto que los abarca. (Chiavenato, 2009)

La motivación es una expresión genérica que se emplea en una amplia cadena de impulsos, pretensiones, necesidades, anhelos, y deseos similares. Expresar que los jefes motiven a sus subordinados, es decir, que ejecutan cosas con las que esperan obtener mejores resultados frente a esos reflejos y de esta manera se induce a los empleados a actuar de definitiva manera. (Chiavenato, 2009).

Por otra parte, Robbins (2004) mencionó que se logra idear a la motivación como técnicas que refieren de la dirección, persistencia e ímpetu, además de la voluntad de una persona por alcanzar una meta. Esta ilustración conserva tres naturalezas principales: persistencia, intensidad y esfuerzo. La energía consiste en el atrevimiento que la persona manipula para lograr su objetivo; arranque que deberá encauzar en la orientación de la meta deseada. Asimismo, la persistencia se describe a la época en que un individuo sostiene dicha energía. La citada trilogía que van entrelazadas y apuntan hacia el mismo fin permiten a la persona canalizar el deseo y/o su objetivo convirtiéndolo en estímulo y proceso motivador. (p 45)

McClelland (1970) en su teoría de las necesidades, estableció que la motivación de los empleados está condicionada en el agrado de las necesidades de logro o realización, poder y afiliación. La teoría señala que el contexto social y cultural que envuelve a los seres humanos que en el trayecto de la vida desarrollen sus necesidades. En consecuencia, existen hombres con desiguales estados de insuficiencias en función de los comportamientos que han logrado o asimilado de los medios en el cual han habitado. (p 185)

Según Chiavenato (2009), sostuvo que estas tres necesidades (realización, poder y afiliación) son aprendidas y adquiridas a lo extenso de la vida como secuela de los acontecimientos de cada persona. Como las necesidades son aprendidas, el comportamiento que es recompensado tiende a repetirse con más frecuencia (p. 246 y 247).

En relación, con lo referido por el autor, se puede señalar que las necesidades de la teoría de las necesidades aprendidas, se adquieren y se establecen como parte esencial de los individuos en el lapso de la vida, como consecuencia de las experiencias de cada individuo.

1.3.1.1. Teoría de las necesidades de David MacClelland

Despliega un método para calcular las discrepancias cuantitativas y cualitativas de la estimulación humana, organizando sobre los elementos mitológicos de la característica práctica que enmarca la motivación del cliente interno. Basado en esto, los impulsos se manifiestan continuamente en las imaginaciones de los humanos. Los psicoanalistas traen la definición de las visiones como técnica para descifrar los impulsos de los elementos de una organización, sus problemas internos, sus pretensiones y sus aspiraciones (McClelland, 1970).

Esta suposición crea que bastante de los requerimientos de los individuos se aprenden o se alcanzan en su interacción entre jefes y empleados. Así hallaremos personas con desiguales grados de necesidad de acuerdo al comportamiento que han observado y aprendido en los contextos donde vivencian diariamente a lo largo de su vida (McClelland, 1970).

Por consiguiente, se supone que las tracciones motivacionales estén de acuerdo o en relación con los tres tipos de motivaciones existentes, como es el caso de logro, poder y afiliación (McClelland, 1970).

1.3.1.1.1. Motivación de Logro

El impulso del logro, trata de un constante planeamiento lleno de voluntades hacia el perfeccionamiento y la honorabilidad presentando de realizar algo único en su género y salvaguardando siempre una proporción que compara a todo lo mencionado previamente (McClelland, 1970).

El autor señala que, esta teoría reside en el comportamiento de un individuo respecto a su jefe con el fin de realizar logros para su empresa y de esta manera crear motivación de los empleados respecto a la entidad en la que trabajan es por ello que se desea que posean compromiso de identidad con la organización y de esta manera puedan lograr un trabajo esperado y se desempeñen con ahínco y buenas prácticas laborales, la motivación del logro trata de todo aquello referente al cumplimiento de metas establecidas por la entidad y cumplidas por sus colaboradores.

Lo antes indicado que es la motivación del logro, revela que los seres vivos o humanos buscan realizar tareas sencillas pero de gran significancia para las empresas, también buscan por ejemplo tener soluciones dentro de la empresa respecto a algunas complicaciones que se presentan eventualmente en las empresas, se comprometen personalmente con su entidad y poseen la intención de seguir mejorando con el fin de que la empresa también obtenga respuesta de ellos también tratan de mantenerse en situación que los dificultan y son riesgosas con el fin de crearse retos o situaciones desafiantes , además las personas suelen crear desafíos innetos con el fin de que en la empresa donde laboran los reconozcan y además les den reconocimiento de lo trabajado, y los tomen en cuenta. (McClellan, 1970).

Además, McClelland (1970) puntea situaciones bastante extrañas pero que no son lejanas a las situaciones reales vivenciadas en las empresas, como por ejemplo, cuanto mas te desafíen a ganar un lugar en el trabajo, si tienes desarrollado el tipo de motivación antes mencionado por mucho que le sea difícil alcanzarlo, siempre trataran de mejorar y cumplir con las expectativas que se planteo la entidad y muy por el contrario pasa en la realidad a todas aquellas personas que no están motivadas, porque son ellas a las que no les importa cumplir ningún tipo de metas, por que lo último que desean es ser reconocidos con la empresa.

De esta manera, McClelland (1970) argumenta que el desarrollar este tipo de motivación implica la autorrealización del empleado y el sentirse mas valioso entorno a la empresa, pero esto va acorde el tipo de personalidad que tengan puesto que hay algunos empleados a los que muy poco les interesa su trabajo y carecen de voluntad para realizarlo, todo lo antes mencionado es basado en estudios que indican y dieron como resultado lo antes dicho

En síntesis, la motivación mencionada que es la del logro, genera interés por las personas a crearse nuevas metas y a cumplirlas con el fin de desarrollarse como humanos y van mejorando porque generan un hábito los constantes desafíos planteados como empresa y el de ellos por querer cumplirlos a cabalidad.

1.3.1.1.2. Motivación de Poder

Según McClelland (1970) se puede definir como el proceso por el cual por el que pasa un empleado con la finalidad de sentirse superior al resto y con la finalidad que todo sea mucho mejor para el dentro de la empresa en la que siempre trabaja, la motivación de poder consta en lo que su mismo nombre dice, el poder que tienen todos, para desarrollarse dentro de una empresa, y alcanzar el éxito significa alcanzar el poder.

Según el autor, se declara que cada paso que da el empleado es con la finalidad de solo y únicamente es para sentirse poderoso dentro de la organización, es por ello que cada cosa cumplida o cada trabajo extra que realiza en su horario de trabajo es para que lo consideren como si él fuese una persona indispensable dentro de la empresa.

La motivación de poder tiene dos caras. La primera es aquella que genera dominio de todo lo que acontece en la empresa y la otra es la positiva, pues para el empleador se cumplen muchas de las cosas planteadas dentro de la organización, la primera siempre será referida a el poder que tienen todos, para desarrollarse dentro de una empresa, y alcanzar el éxito significa alcanzar el poder y esto es sumamente dañino para la entidad la finalidad de sentirse superior al resto y con la finalidad que todo sea mucho mejor para el dentro de la empresa en la que siempre trabaja, la motivación de poder consta en lo que su mismo nombre dice. (McClelland, 1970).

Características de los individuos que desarrollan motivación con poder:

Los empleados que presentan este tipo de motivación generan cierto respeto frente a sus compañeros, puesto que de esa manera sería la única que indica o prevalece su dominio en la empresa y su capacidad de sentirse que todo lo pueden lograr y que la empresa para la que trabajan les corresponde enormemente (McClelland, 1970).

1.3.1.1.3. Motivación de Afiliación

La motivación de Afiliación Es una representación de conducta social que responde a un propulsión que compensa mediante espacio y alegría de ligaduras cariñosos con nueva u otras vidas. La término seguida es la de conseguir una correlación asentada en una amor bilateral (McClelland, 1970).

Se refiere al deseo de relacionarse con nuevas personas con la finalidad de crear nuevos vínculos que entrelazan nuevos lazos de afecto y puedan además tener amistad dentro de la empresa.

En cuanto a la necesidad de afiliación se deduce que la gran mayoría de las personas la presentas pues es la típica motivación que presenta el típico conformismo y mediocridad dentro de la empresa y es este el único vínculo que los entrelaza a los empleadores de los empleados (McClellan, 1970).

Los principios de la insuficiencia de afiliación, necesidad de afiliación se deduce que la gran mayoría de las personas la presentas pues es la típica motivación que presenta el típico conformismo y mediocridad dentro de la empresa y es este el único vínculo que los entrelaza a los empleadores de los empleados. (McClelland, 1970)

Tipologías de las elementos con exaltación de alistamiento.

Según McClelland (1970) las elementos con aceptación insuficiencia de afiliación tienen:

Los empleados tienen una necesidad de respuesta respecto a su empleador o entidad, por ejemplo cumpliendo con las metas sin embargo no por que deseen realizarlas, muy por el contrario es porque desean tan solo sentirse como los buenos trabajadores y no aspiran a la excelencia. Los principios de la insuficiencia de afiliación, necesidad de afiliación se deduce que la gran mayoría de las personas la presentas pues es la típica motivación que presenta el típico conformismo y mediocridad dentro de la empresa y es este el único vínculo que los entrelaza a los empleadores de los empleados

1.3.2. Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2009) explica el comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los objetivos laborales dentro de la organización. (p.360).

El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos (Chiavenato, 2009)

El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, el comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos (Robbins, 2004).

El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos (Robbins, 2004).

Para Chiavenato (2009) El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos (p. 359).

En correlación, con todo lo citado con anterioridad el desempeño es el logro alcanzado por los trabajadores de un lugar que trae consigo buenos resultados para la empresa

Posteriormente, Chiavenato (2009) El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos (p. 361).

En conclusión, se puede señalar por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos

1.3.2.1. Teorías del desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) mencionó que el desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos (p. 364).

En relación, a lo sostenido por el autor se puede mencionar que, el desempeño de funciones de los trabajadores de la organización, no necesariamente va en concordancia con sus intereses;

pues existen discrepancias entre la percepción del rol transmitido por el jefe y el recibido por el subordinado, lo cual influye en su comportamiento.

Las características del desempeño laboral es la actuación del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por la cual se logran los objetivos. El desempeño laboral es la actuación del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por la cual se logran los objetivos (Chiavenato, 2009).

El desempeño laboral puede verse en función de la capacidad, la oportunidad y la disposición para desempeñarse, donde: El desempeño laboral es la actuación del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por la cual se logran los objetivos. El desempeño laboral es la actuación del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por la cual se logran los objetivos (Chiavenato, 2009).

El comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplir con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es la actuación del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por la cual se logran los objetivos. El comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplir con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es la actuación del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por la cual se logran los objetivos.

1.3.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Varios autores han emitido sus opiniones respecto al desempeño laboral y cuáles serían las causas, dimensiones o factores que influyen en la persona, para que este aplique y demuestre sus conocimientos, habilidades y capacidades en el desempeño de sus funciones.

Chiavenato (2009), mostró que el desempeño el comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos (p. 367).

El comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos

Asimismo, Chiavenato (2009) señaló que:

El comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos (p. 365)

Bajo esa perspectiva, el comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos

Posteriormente, Cerna (2016), basado en Chiavenato, diseñó un cuestionario que tuvo como objetivo determinar si la persona desarrolla, adecuadamente los siguientes aspectos: trabajo en equipo, que involucra la disposición y habilidad el comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos para trabajar de manera coordinada, tanto a nivel del área a la que pertenece, como a nivel de otras áreas, compañeros y la institución en general; productividad, referida a cuando el trabajador cumple con el trabajo asignado, utilizando recursos, habilidades o tiempo más allá del requerido, con la finalidad de colocar su sello personal de calidad, en el desempeño el comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los y cumplir con las funciones en los tiempos establecidos; calidad en el trabajo, relacionado con los niveles de calidad del trabajo realizado y logros alcanzados, de manera eficiente, es decir, referida al cumplimiento de metas y objetivos trazados en cada labor realizada y al cumplimiento de la misión en general del cargo que ocupa; respeto y responsabilidad, es la capacidad del trabajador de cumplir con lo que se le solicita en el tiempo establecido y de la manera requerida. Relacionado el comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los el comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un esfuerzo extra, y cumplan con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos resultado con eficiencia, con nula, poca o mucha supervisión que haga presión para lograr el objetivo. El comportamiento de los trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado por cada uno de ellos con el fin de poner un

esfuerzo extra, y cumplan con los objetivos laborales dentro de la organización. El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos En sí, está referida a la capacidad de los trabajadores de no perder las habilidades de sus funciones ante la carga y/o recarga de trabajo.

1.4. Formulación del problema:

¿Cuál es la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2018?

1.5. Justificación del estudio:

1.5.1. Conveniencia

El estudio realizado, ayudó a determinar cuál es la motivación laboral de cada gestor de servicio y si ésta se asocia o relaciona con el desempeño en la organización.

1.5.2. Relevancia social

Esta investigación es de mucha importancia ya que beneficia a los trabajadores del Banco de la Nación y también a la entidad, de esta manera se ayudó en la mejora del rendimiento de sus actividades operativas diarias y además se dieron solución a dificultades o problemas que se presentan en materia de deficiencia en la motivación laboral para un adecuado desempeño en el que también se vieron beneficiados los clientes y usuarios debido a una posterior atención de calidad.

1.5.3. Implicaciones prácticas

Esta investigación, ayudó a demostrar cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño en los gestores de servicio del Banco de la Nación y de esta manera

tomar el presente estudio como un indicio de los aciertos y fallidos que posee la entidad pública respecto a sus trabajadores.

1.5.4. Utilidad metodológica

La investigación sirve de fuente de información para futuras investigaciones que deseen estudiar sobre la motivación laboral y desempeño.

1.6. Hipótesis:

Hi: La motivación laboral incide positiva y significativamente en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2018

Ho: La motivación laboral no incide positiva y significativamente en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2018

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo general:

Determinar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación Trujillo 2018

1.7.2. Objetivos específicos:

O1: Identificar el nivel de motivación laboral de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2018

O2: Identificar el nivel de desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2018

O3: Determinar la relación entre la motivación de logro y desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018

O4: Determinar la relación entre la motivación de poder y desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018

O5: Determinar la relación entre la motivación de afiliación y desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018

II.Método

II. Método

2.1. Diseño de investigación

En el presente estudio, la investigación es básica porque investigó la incidencia entre las variables motivación laboral y el desempeño laboral, a efecto de comprender si la motivación laboral posee relación en el desempeño laboral en una institución pública financiera.

2.1.1. No experimental

Se utilizó un diseño no experimental pues se realizó sin manipular ninguna variable. Solo se observaron los resultados reales y en base a ello se realizó este estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

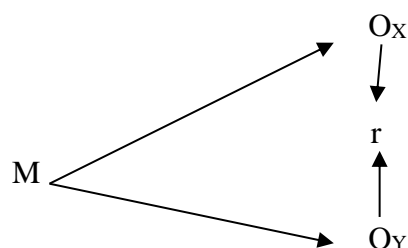
2.1.2. Transversal:

Son aquellas que realizan observaciones en un momento determinado. Su finalidad es identificar variables y analizar su relación mediante los resultados obtenidos dependiendo de cada variable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

2.1.3. Correlacional:

El estudio realizado dio a conocer si existe relación entre las dos variables estudiadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Formulación del diseño del estudio:



En la formulación:

M: Gestores de Servicio del Banco de la Nación del distrito de Trujillo

Ox: Motivación Laboral

Oy: Desempeño

R: Incidencia entre la motivación laboral y el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Motivación Laboral

Variable 2: Desempeño

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Motivación Laboral	Según McClellan, está en función de tres necesidades o motivos cuya configuración va perfilando a lo largo de su vida fruto del aprendizaje: Logro, Afiliación y Poder. Teorías de las motivaciones sociales de McClellan (1970).	Se define a partir de sus indicadores, y que serán medidas a través de un cuestionario diseñado para los gestores de servicio, escala de Likert de 15 ítems con sus tres dimensiones: necesidad de logro, afiliación y poder. Teoría de McClellan, adaptado por Bisetti (2015)	Necesidad de logro Necesidad de poder Necesidad de afiliación	Toma de decisiones. Logro de objetivos. Participación Influencia en los demás. Socialización Trabajo en equipo	Escala Ordinal

Desempeño Laboral	El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados: factores actitudinales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización) y factores operativos (conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo). (Chiavenato, 2009).	Se aplicará un cuestionario diseñado para el jefe inmediato de los gestores de servicio, donde los ítems serán resueltos en escala de Likert. El instrumento consta de 30 ítems, los cuales han permitido medir a las dimensiones, en niveles. Evaluación de desempeño de Chiavenato, adaptado por Cerna (2016)	Asistencia y Puntualidad	Asistencia Puntualidad	
			Trabajo en equipo	Habilidad Disposición para trabajar	
			Productividad	Rendimiento Recursos Tiempo	
			Respeto y responsabilidad	Accesibilidad Cordialidad	Escala Ordinal
			Calidad en el trabajo	Nivel de calidad Logros alcanzados	
			Trabajo bajo presión	Disposición de tiempo Adaptación al ritmo de trabajo	

Nota: Dimensiones de Motivación Laboral según McClellan (1970) y Dimensiones de Desempeño Laboral según Chiavenato (2009).

2.3. Población y Muestra

Para la elaboración del presente estudio, se utilizó como población de esta investigación a los gestores del Banco de la Nación del Distrito de Trujillo y los Jefes de Operaciones (jefe inmediato) del mismo; se considera a la Agencia 2 Víctor Larco, Agencia 1 Sucursal Trujillo y la Agencia 3 Periférica Trujillo, parte del distrito de Trujillo, según la memoria anual del Banco de la Nación, el total de la población estimada es de 88 colaboradores.

La unidad de análisis para medir las variables de motivación laboral y desempeño tomó como fuente de estudio a los gestores de servicio del Banco de la Nación y a los Jefes de Operaciones de cada agencia del Distrito de Trujillo.

Numero de gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2017

Gestores de servicio - Bn	Nº colaboradores
Agencia 1 Sucursal Trujillo	25
Agencia 2 Víctor Larco	8
Agencia 3 Periférica	14
TOTAL	47

Nota: Información proporcionada de la memoria anual del Banco de la Nación

Así mismo la muestra con la que se contó para el análisis de los datos, tuvo como tamaño, 47 trabajadores, considerados gestores de servicio.

Además de los 3 Jefes de Operaciones, también considerados como objeto de esta investigación.

Muestreo no probabilístico

Criterios de inclusión

- Personal con la categoría gestor de servicio del Banco de la Nación
- Personal con la categoría de Jefe de Operaciones del Banco de la Nación
- Personal de ambos sexos

Criterios de exclusión

- Personal que no labora en el Banco de la Nación
- Personal que no tiene la categoría de gestor de servicio, debido a que no realizan la parte operativa
- Personal que no tiene la categoría de Jefe de Operaciones, por no ser su jefe inmediato y poder evaluar el desempeño de los gestores.

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

En el presente estudio, la técnica que se utilizó es la encuesta, a través del cual se recopiló la información para las variables estudiadas. En ese contexto, se aplicaron dos encuestas, la primera de 15 ítems para medir la variable motivación laboral y la segunda de 30 preguntas para medir la variable del desempeño laboral, con la finalidad de explorar si entre las variables existe relación de correlación causal.

2.4.2. Instrumentos

El Instrumento que se empleó para la recaudación y clasificación de los datos fue el Cuestionario, a través de ello se recolectó y clasificó los datos obtenidos de fuentes confiables (gestores y jefe de Operaciones) con el objetivo de analizarlas para luego que, posteriormente se realizó la síntesis y evaluación de estas, así mismo, se disponga para su utilización.

VARIABLES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Variable 1: Motivación Laboral	Encuesta	Cuestionario
Variable 2: Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario

Para medir la variable Motivación Laboral se aplicó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, el que contiene 3 dimensiones y 6 indicadores con 4 opciones de respuestas, las cuales fueron contestadas por los 47 gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018

Dimensiones	Ítems
Motivación de Logro	1;4;7;10;13
Motivación de Poder	2;5;8;11;14
Motivación de Afiliación	3;6;9;12;15

Para medir la variable Desempeño laboral se aplicó una ficha de evaluación de desempeño que tuvo como instrumento un cuestionario, el que contiene 6 dimensiones, 13 indicadores con 4 opciones de respuestas las cuales serán contestadas por los 3 Jefes de Operaciones del Banco de la Nación, Trujillo 2018

Dimensiones	Ítems
Asistencia y Puntualidad	1 – 5
Trabajo en Equipo	6 – 10
Productividad	11 – 15
Respeto y Responsabilidad	16 – 20
Calidad en el Trabajo	21 – 25
Trabajo bajo Presión	26 – 30

Los instrumentos usados son de carácter anónimo; es decir, no se podrá evidenciar la pertenencia de las respuestas que cada participante ha brindado, cuyos resultados obtenidos sólo serán utilizados en el presente estudio de investigación.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

2.4.3.1. Validez del instrumento

Los instrumentos para medir la variable de motivación laboral y desempeño laboral, fueron monitoreados, aceptados y validados internacionalmente, por:

Motivación Laboral – McClelland en Venezuela adaptado por Bisetti en Lima, Perú

Desempeño Laboral – Chiavenato en México adaptado por Cerna en Lima, Perú

2.4.3.2. Confiabilidad del instrumento

Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para la primera variable, motivación laboral, se obtuvo una confiabilidad de:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = 0.943$$

Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para la segunda variable, desempeño laboral, se obtuvo una confiabilidad de:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = 0.959$$

2.5. Método de Análisis de Datos

Para el método de análisis de datos, el estadístico inferencial que se utilizó es el Rho de Spearman para observar la correlación de ambas variables estudiadas.

En estadístico descriptivo, se utilizaron medidas de tendencia central, además se emplearon tablas y gráficas, que fueron procesados por medio de Microsoft Excel, Microsoft Word y SPSS v.25 en lo que refiere a las dimensiones de la motivación y desempeño laboral.

2.6. Aspectos éticos

El procedimiento se realizó de manera honesta y se dispone al servicio del público, por lo cual se podrá verificar la autenticidad y calidad de los datos obtenidos, de la misma manera también se recaudaron datos fidedignos de lo que ocurre dentro de la entidad investigada.

III.Resultados

III. Resultados

Objetivo 1: Identificar el nivel de motivación laboral de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018

Tabla 3.1

Nivel de Motivación Laboral

Nivel	N ^a Gestores de Servicio	Porcentaje
Alta	0	0%
Medio	47	100%
Bajo	0	0%
Total	47	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los 47 gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018.

La tabla 3.1 muestra que el 100% de los gestores de servicio tienen un nivel medio de motivación laboral.

Es posible inferir que estos resultados se deben a que, en la encuesta realizada, los gestores de servicio del Banco de la Nación del distrito de Trujillo, respondieron, casi siempre o a veces en los ítems que miden la dimensión de motivación de logro por ser ésta la que se alinea al nivel de motivación medio, como es el caso de, intentar mejorar su desempeño, el agrado que tienen por trabajar en situaciones desafiantes y complejas, además de fijarse metas realistas para lograr alcanzarlas.

Objetivo 2: Identificar el nivel de desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018

Tabla 3.2

Nivel de Desempeño Laboral

Nivel	Nº Gestores de Servicio	Porcentaje
Alta	0	0%
Medio	0	0%
Bajo	47	100%
Total	47	100%

Nota: Datos obtenidos de la ficha de evaluación del desempeño aplicada por los jefes de Operaciones del Banco de la Nación, Trujillo 2018.

La tabla 3.2 muestra que el 100% de los gestores de servicio tienen un nivel bajo de desempeño laboral.

A partir del análisis realizado se puede deducir que, el nivel de desempeño se ve afectado a un nivel bajo debido a que, en la ficha de evaluación del desempeño aplicada por los jefes de Operaciones a los gestores de servicio del Banco de la Nación, se logra observar respuestas como a veces o nunca, a gran alcance, sobre todo en los ítems de las dimensiones de productividad, calidad en el trabajo, además de, asistencia y puntualidad.

Objetivo 3: Determinar la relación entre motivación de logro y desempeño laboral de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018

Tabla 3.3

Relación entre motivación de logro y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Motivación Logro	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación Logro	Coefficiente de correlación	1,000	,243
		Sig. (bilateral)	.	,100
		N	47	47
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,243	1,000
Sig. (bilateral)		,100	.	
N		47	47	

Nota: Datos obtenidos de las encuestas realizadas al personal del Banco de la Nación, Trujillo 2018, utilizando la prueba estadística de Rho Spearman. Obtenido del programa SPSS v.25

La tabla 3.3, refleja la correlación de la prueba estadística Rho Spearman entre la dimensión Motivación del Logro de la variable Motivación Laboral y la variable Desempeño laboral, dejando en evidencia que se obtuvo una correlación positiva baja con un valor de coeficiencia de 0.243; del cual se deduce que existe relación baja entre la dimensión de motivación del logro y la variable de desempeño laboral, debido a que los resultados de las encuestas aplicadas a los gestores de servicio del Banco de la Nación indican que no cumplen con los criterios y capacidades que desarrollan la dimensión antes mencionada y por ende no tienen un apropiado desempeño en el trabajo.

Objetivo 4: Determinar la relación entre motivación de poder y desempeño laboral de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018

Tabla 3.4

Relación entre motivación de poder y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Motivación Poder	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,193
		Poder	Sig. (bilateral)	.
		N	47	47
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,193	1,000
		Laboral	Sig. (bilateral)	,193
		N	47	47

Nota: Datos obtenidos de las encuestas realizadas al personal del Banco de la Nación, Trujillo 2018, utilizando la prueba estadística de Rho Spearman. Obtenido del programa SPSS v.25

La tabla 3.4, refleja la correlación de la prueba estadística Rho Spearman entre la dimensión Motivación del Poder de la variable Motivación Laboral y la variable Desempeño laboral, dejando en evidencia que se obtuvo una correlación positiva muy baja con un valor de coeficiencia de 0.193; del cual se deduce que existe relación muy baja entre la dimensión de motivación del poder y la variable de desempeño laboral, debido a que los resultados de las encuestas aplicadas a los gestores de servicio del Banco de la Nación indican que no cumplen con los criterios y capacidades que desarrollan la dimensión antes mencionada, pues no tienen capacidad de liderazgo, no ejercen influencia sobre otros compañeros, tampoco buscan tener el control de las situaciones que ocurren durante la jornada laboral y por ende no tienen un apropiado desempeño.

Objetivo 5: Determinar la relación entre motivación de afiliación y desempeño laboral de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018

Tabla 3.5

Relación entre motivación de afiliación y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Motivación Afiliación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	-,041
	Afiliación	Sig. (bilateral)	.	,784
		N	47	47
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,041	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,784	.
		N	47	47

Nota: Datos obtenidos de las encuestas realizadas al personal del Banco de la Nación, Trujillo 2018, utilizando la prueba estadística de Rho Spearman. Obtenido del programa SPSS v.25

La tabla 3.5, refleja la correlación de la prueba estadística Rho Spearman entre la dimensión Motivación de Afiliación de la variable Motivación Laboral y la variable Desempeño laboral, dejando en evidencia que se obtuvo una correlación negativa muy baja con un valor de coeficiencia de -0.041; del cual se deduce que existe relación entre la dimensión de motivación del afiliación y la variable de desempeño laboral, debido a que los resultados de las encuestas aplicadas a los gestores de servicio del Banco de la Nación indican que no cumplen con los criterios y capacidades que desarrollan la dimensión antes mencionada, por ende no poseen un apropiado desempeño laboral.

Tabla 3.6

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Laboral	,181	47	,001	,943	47	,024
Desempeño Laboral	,226	47	,000	,924	47	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 3.6, se visualiza que la prueba de Shapiro-Wilk permite verificar el no cumplimiento de la normalidad de la variable de Motivación Laboral ($p=0.024 < 0.05$) y de la variable Desempeño Laboral ($p=0.005 < 0.05$), y de esta manera fundamentamos el uso de la prueba no paramétrica r de Spearman para cuantificar la relación entre ambas variables analizadas en el presente estudio.

Contrastación de Hipótesis

Tabla 3.7

La incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los gestores de servicio

			Correlaciones	
			Motivación laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	47	47
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	47	47

Nota: Datos obtenidos de las encuestas realizadas al personal del Banco de la Nación, Trujillo 2018, utilizando la prueba estadística de Rho Spearman. Obtenido del programa SPSS v.25

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

En la tabla 3.7, representada por la correlación de Rho Spearman entre la variable de Motivación Laboral y la variable de Desempeño Laboral, se obtuvo como resultado que existe una relación directa entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.453, siendo altamente significativa con el valor de $P = 0.001$, cuya fuerza de asociación es positivamente moderada (ver anexo 6).

Por lo tanto, se deduce que si existe una alta motivación laboral también se denotará un alto desempeño laboral, es decir, la motivación laboral incide directamente con el desempeño, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Por ello, se acepta la hipótesis de investigación con un valor de significancia menor que 0.01 y se rechaza la hipótesis nula.

IV.Discusión

IV. Discusión

El presente estudio de investigación tuvo como propósito determinar cómo la motivación laboral incide en el desempeño laboral de los gestores de servicio del Banco de la Nación en la ciudad de Trujillo. Asimismo, se determinó el nivel de motivación que poseen los gestores antes mencionados con el fin de determinar también el nivel de desempeño y de esa manera evaluar la manera y formas de trabajo dentro de la entidad.

Las limitaciones que se encontraron en el desarrollo del presente estudio, mostraron que al momento de aplicar la encuesta a los gestores no todos contaban con disponibilidad de tiempo para poder llenar la encuesta por motivos de estar en horarios de trabajo, sin embargo, la ficha de evaluación de desempeño desarrollada por los jefes de operaciones aplicadas hacia los gestores se desarrolló sin problemas. Por los problemas en la aplicación de la encuesta de motivación, acordé con cada uno de ellos que la completen en el lapso de sus cortos minutos que tienen de sus pausas activas durante el día. De esa manera logré recolectar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación.

Los resultados obtenidos en la tabla 3.1 muestran que el 100% de los gestores de servicio tienen un nivel medio de motivación laboral dado que los resultados de la encuesta realizada, evidencian respuestas en mayor proporción de éstas, de “casi siempre” o “a veces” en los ítems que miden la dimensión de motivación de logro debido a que ésta dimensión se alinea al nivel de motivación medio, los ítems que permiten identificar el nivel de motivación medio son, por ejemplo, intentar mejorar su desempeño, el agrado que tienen por trabajar en situaciones desafiantes y complejas, además de fijarse metas realistas para lograr alcanzarlas. Esto se refuta con Bisetti (2015) que concluyó en que el grado de motivación laboral del personal subalterno que labora en la Institución Armada del Perú, donde se realizó el estudio, corresponde al nivel alto con 53.6 %, por ello los resultados no coinciden pese a que ambos son entidades públicas, el estudio de Bisetti indica que el nivel de motivación es alto porque poco más de la mitad del personal está conforme con centro laboral.

Los resultados de la tabla 3.2 muestran que el 100% de los gestores de servicio tienen un nivel bajo de desempeño laboral debido a que, en la ficha de evaluación del desempeño aplicada por los jefes de Operaciones a los gestores de servicio, se obtuvo respuestas como “a veces” o

“nunca”, sobre todo en los ítems de las dimensiones de productividad, calidad en el trabajo, además de, asistencia y puntualidad, por ser las que regulan e identifican el nivel de desempeño bajo, esto coincide y se corrobora con Reátegui (2017) que determinó que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016 es bajo en un 47%, puesto que el personal tampoco presentan un apropiado desempeño durante su jornada laboral.

Los resultados obtenidos en la tabla 3.3 se determinaron que existe una existe relación baja entre motivación del logro (dimensión de motivación laboral) y la variable desempeño laboral, así mismo se obtuvo una correlación positiva baja con un valor de coeficiencia de rho de spearman de 0.243; del cual se deduce que, los gestores de servicio del Banco de la Nación debidamente encuestados no cumplen con los criterios y capacidades que desarrollan la dimensión antes mencionada y por ende no tienen un apropiado desempeño en el trabajo, esto se corrobora con Cerna (2016) que obtuvo como resultado que existe correlación positiva baja entre la dimensión de logro y la variable desempeño laboral, en el personal del centro juvenil Santa Margarita, en ambos casos no se encuentran comprometidos con su centro laboral.

Los resultados obtenidos en la Tabla 3.4 determinaron que existe relación muy baja entre la dimensión Motivación del Poder de la variable Motivación Laboral y la variable Desempeño laboral, dejando en evidencia una correlación positiva muy baja con un valor de coeficiencia de la prueba estadística Rho Spearman de 0.193; debido a que los resultados de las encuestas aplicadas a los gestores de servicio del Banco de la Nación indican que no cumplen con los criterios y indicadores que desarrollan la dimensión antes mencionada, pues no tienen capacidad de liderazgo, no ejercen influencia sobre otros compañeros, tampoco buscan tener el control de las situaciones que ocurren durante la jornada laboral y por ende no tienen un apropiado desempeño, esto se corrobora con Cerna (2016) que obtuvo como resultado que existe correlación baja entre la dimensión de poder y la variable desempeño laboral, en el personal del centro juvenil Santa Margarita.

Los resultados de la tabla 3.5 determinaron que existe relación entre la dimensión de motivación de afiliación y la variable desempeño laboral, se refleja en la correlación de la prueba

estadística Rho Spearman una correlación negativa muy baja con un valor de coeficiencia de -0.041; por ende no poseen un apropiado desempeño laboral y esto se corrobora con Cerna (2016) que obtuvo como resultado que existe una relación muy baja entre la dimensión de afiliación y la variable desempeño laboral, en el personal del centro juvenil Santa Margarita.

De la tabla 3.7 se concluye que, entre la variable Motivación Laboral y la variable Desempeño Laboral, existe una relación directa de 0.453 y un valor de $P = 0.001$, esto determina que la relación es altamente significativa y la fuerza de asociación es positivamente moderada (ver anexo 6), como lo indica la escala de correlación de la prueba estadística de rho Spearman realizada en esta investigación. Por lo tanto, se deduce que, si existe una alta motivación laboral también se denotará un alto desempeño laboral, es decir, la motivación laboral incide directamente en el desempeño, y a medida que incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Por ello, se acepta la hipótesis de investigación con un valor de significancia menor que 0.01 y se rechaza la hipótesis nula, esto se corrobora con Centurión (2017) y Mamani (2016) que en sus estudios concluyen que la motivación laboral posee una relación directa con el desempeño laboral con un valor de 0.817 y 0.574 respectivamente. La entidad estudiada en la presente investigación, en la empresa JWK Asociados SA, objeto de estudio de Centurión; y la institución financiera Mi Banco que tuvo como objeto de estudio Mamami, se da el caso de que el desempeño laboral depende de la motivación laboral.

Por último, de los resultados obtenidos del presente estudio de investigación, servirá para estudios posteriores y tener en cuenta ambas variables que se abordaron, pues son de suma importancia en la mayoría de empresas y sobre todo en entidades bancarias.

V. Conclusiones

V. Conclusiones

- 5.1.** En la investigación se identificó el nivel de motivación laboral de los gestores de servicio del Banco de la Nación en la ciudad de Trujillo, obteniendo como resultado que el 100% poseen un nivel medio de motivación laboral, dado que los resultados de la encuesta realizada, evidencian respuestas en mayor proporción de éstas, de “casi siempre” o “a veces” en los ítems que miden la dimensión de motivación de logro debido a que ésta dimensión se alinea al nivel de motivación medio, los ítems que permiten identificar el nivel de motivación medio son, por ejemplo, intentar mejorar su desempeño, el agrado que tienen por trabajar en situaciones desafiantes y complejas, además de fijarse metas realistas para lograr alcanzarlas (Tabla 3.1).
- 5.2.** Así mismo, en la investigación se identificó el nivel del desempeño laboral de los gestores de servicio (recibidores - pagadores) del Banco de la Nación del distrito de Trujillo, obteniendo como resultado que el 100% poseen un nivel de desempeño bajo; del análisis realizado se puede deducir que, el nivel de desempeño se ve afectado a un nivel bajo debido a que, en la ficha de evaluación del desempeño aplicada por los jefes de Operaciones a los gestores de servicio, se obtuvo respuestas como “a veces” o “nunca”, sobre todo en los ítems de las dimensiones de productividad, calidad en el trabajo, además de, asistencia y puntualidad, por ser las que regulan e identifican el nivel de desempeño bajo (Tabla 3.2).
- 5.3.** Se determinó que existe una existe relación baja entre motivación del logro (dimensión de motivación laboral) y la variable desempeño laboral, así mismo se obtuvo una correlación positiva baja con un valor de coeficiencia de rho de spearman de 0.243; del cual se deduce que, los gestores de servicio del Banco de la Nación debidamente encuestados no cumplen con los criterios y capacidades que desarrollan la dimensión antes mencionada y por ende no tienen un apropiado desempeño en el trabajo (Tabla 3.3).
- 5.4.** Se determinó que existe relación muy baja entre la dimensión Motivación del Poder de la variable Motivación Laboral y la variable Desempeño laboral, dejando en evidencia una correlación positiva muy baja con un valor de coeficiencia de la prueba estadística Rho Spearman de 0.193; debido a que los resultados de las encuestas aplicadas a los

gestores de servicio del Banco de la Nación indican que no cumplen con los criterios y indicadores que desarrollan la dimensión antes mencionada, pues no tienen capacidad de liderazgo, no ejercen influencia sobre otros compañeros, tampoco buscan tener el control de las situaciones que ocurren durante la jornada laboral y por ende no tienen un apropiado desempeño (Tabla 3.4).

5.5. Así mismo, se determinó en esta investigación que existe relación entre la dimensión de motivación de afiliación y la variable desempeño laboral, se refleja en la correlación de la prueba estadística Rho Spearman una correlación muy baja con un valor de coeficiencia de -0.041; es decir, debido a que, los resultados de las encuestas aplicadas a los gestores de servicio del Banco de la Nación indican el no cumplimiento de los criterios y capacidades que desarrollan la dimensión, como el típico conformismo y mediocridad dentro de la entidad mencionada, característica básica en esta dimensión y por ende no poseen un apropiado desempeño laboral (Tabla 3.5).

5.6. De los resultados se concluye que, entre la variable Motivación Laboral y la variable Desempeño Laboral, existe una relación directa con un valor de coeficiencia de 0.453 y un valor de $P = 0.001$, esto determina que la relación es altamente significativa y la fuerza de asociación es positivamente moderada (ver anexo 6), como lo indica la escala de correlación de la prueba estadística de rho Spearman realizada en esta investigación. Por lo tanto, se deduce que, si existe una alta motivación laboral también se denotará un alto desempeño laboral, es decir, la motivación laboral incide directamente en el desempeño, y a medida que incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Por ello, se acepta la hipótesis de investigación con un valor de significancia menor que 0.01 y se rechaza la hipótesis nula (Tabla 3.7).

VI.Recomendaciones

VI. Recomendaciones

- 6.1.** Se recomienda a los administradores de las tres agencias del Banco de la Nación del distrito de Trujillo, que para mejora del nivel de motivación laboral en los gestores de servicio, realicen un plan de incentivos que conste de reconocimientos mediante “ Cartas de felicitaciones” o “ Empleado del mes”, además de poner a disposición a los gestores para salidas de comisión, también ser los elegidos para apoyo fuera del horario de oficina y así realizar horas extras debidamente pagadas, así mismo realizar acciones de personal en los que indiquen que son trabajadores multifuncionales y de esa manera puedan comisionar, este tipo de incentivos solo y únicamente para aquellos gestores que estén dispuestos y logren mensualmente realizar sus labores dentro de la entidad, cumpliendo con la gestión comercial, apropiada atención al cliente, alcanzando la mayor cantidad de operaciones al día, evitar realizar extornos, de esta manera se puede conseguir que los recibidores – pagadores se sientan mucho más motivados.
- 6.2.** Así mismo, se recomienda a los administradores que, para elevar el desempeño laboral de los gestores de servicio, se debe empezar por cumplir a cabalidad el punto mencionado anteriormente, con el fin de que se genere competitividad entre ellos, creando un ambiente de competencia sana, ofreciendo un servicio de calidad al público, que las oficinas tengan un apropiado rendimiento en el trabajo y anualmente se vea reflejado en el bono de productividad, de esta manera se logrará obtener el ansiado buen desempeño laboral en las oficinas del Banco de la Nación en la ciudad de Trujillo.
- 6.3.** Se recomienda a los administradores del Banco de la Nación que, cumpliendo el punto 6.1 y 6.2, se obtendrá que la relación entre motivación de logro y la variable desempeño laboral será positiva, ya que, si los gestores de servicio empiezan a fijarse como metas, el plan de incentivos propuesto y además les agrada la idea de estar en constante desafío entre compañeros, lograrán desarrollar los indicadores que rigen la dimensión de motivación del logro y por ende su desempeño irá mejorando.
- 6.4.** Se recomienda a los administradores tomar en cuenta que el trabajar en competición y ganar, trabajar en situaciones de estrés y bajo presión, el tener una apropiada relación entre trabajadores y además controlar las situaciones que se presentan durante la jornada

laboral, ayuda a cumplir con la dimensión de motivación de poder, de esta manera se disiparía el bajo nivel de desempeño.

- 6.5.** Se recomienda a los administradores de las tres agencias del Banco de la Nación situadas en Trujillo que si bien es cierto los trabajadores deben cumplir a cabalidad cada una de las directivas que regulan el comportamiento dentro de la entidad, también es bueno saber que el estar en la zona de confort y además el ser conformistas dentro del centro laboral perjudica al desempeño laboral.
- 6.6.** Se recomienda a futuros investigadores realizar estudios explicativos con diseño cuasi experimental donde se apliquen programas de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en instituciones públicas.

Referencias

Referencias

- Bisetti (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015* (Magister). Universidad César Vallejo, Perú.
- Centurión (2017). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa JWK Asociados S.A.* (Licenciatura). Universidad San Martín de Porres - Lima, Perú.
- Cerna (2016). *Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral en el centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016* (Magister). Universidad César Vallejo - Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Enríquez (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la Visión de Mexico*. (Magister). Universidad de Montemorelos – México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica* (5ta ed.) México: MC Graw Hill.
- Mamani (2016). *Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi Banco de la ciudad de Puno, año 2016*. (Licenciatura). Universidad Néstor Cáceres Velásquez - Puno, Perú.
- McClelland, D. (1970). *Informe sobre el Perfil Motivacional, The Achieving Society*. Venezuela, Caracas. Fundase.
- Monsalve, L., Sánchez, L., & Herrera, B. (2016). *La Motivación y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa textil Soledad Monterola Flores* (Licenciatura). Universidad Inca Garcilazo de la Vega – Lima, Perú.

Reátegui (2016). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado n° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito de San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*. (Magister). Universidad César Vallejo - Tarapoto, Perú.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.

Anexos

Anexo N°01: Matriz de consistencia para elaboración del desarrollo de investigación

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: DIAZ RETO ARIANA MARIANNE

FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES / ADMINISTRACION

Título del trabajo de investigación	Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018
Problema	¿Cuál es la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2018?
Hipótesis	La motivación laboral incide positivamente en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018 La motivación laboral no incide positivamente en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2018
Objetivo General	Determinar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación Trujillo 2018
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none">- Identificar el nivel de motivación laboral de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2018- Identificar el nivel de desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2018- Determinar la relación entre la motivación del logro y desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018- Determinar la relación entre la motivación del poder y desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018- Determinar la relación entre la motivación del afiliación y desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2018
Diseño del estudio	<p>No experimental Se utilizó un diseño no experimental puesto que se realizó sin manipular ninguna variable. Solo se observaron los resultados reales y en base a ello se realizó este estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>Transversal: Son aquellas que realizan observaciones en un momento determinado. Su finalidad es identificar variables y analizar su relación mediante los resultados obtenidos dependiendo de cada variable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>Correlacional: El estudio realizado dio a conocer si existe relación entre las dos variables estudiadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p>
Población y Muestra	<p>Para la elaboración del presente estudio, se utilizó como población de esta investigación a los gestores del Banco de la Nación del Distrito de Trujillo y los Jefes de Operaciones (jefe inmediato); se considera a la Agencia 2 Víctor Larco, Agencia 1 Sucursal Trujillo y la Agencia 3 Periférica Trujillo, parte del distrito de Trujillo, según la memoria anual del Banco de la Nación, el total de la población estimada es de 88 colaboradores.</p> <p>La unidad de análisis para medir las variables de motivación laboral y desempeño tomará como fuente de estudio a los gestores de servicio del Banco de la Nación y a los Jefes de Operaciones de cada agencia del Distrito de Trujillo.</p> <p>Así mismo la muestra con la que se contará para el análisis de los datos, tendrá el tamaño de 47 trabajadores, considerados gestores de servicio.</p> <p>Además de los 3 Jefes de Operaciones, también considerados como objeto de esta investigación.</p> <p>Muestreo no probabilístico</p>
Variables	Variable 1: Motivación Laboral Variable 2: Desempeño

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Motivación Laboral	Según McClellan, está en función de tres necesidades o motivos cuya configuración va perfilando a lo largo de su vida fruto del aprendizaje: Logro, Afiliación y Poder. Teorías de las motivaciones sociales de McClellan(1970)	Se define a partir de sus indicadores, y que serán medidas a través de un cuestionario diseñado para los gestores de servicio, escala de Likert de 15 ítems con sus tres dimensiones: necesidad de logro, afiliación y poder. Teoría de McClellan, adaptado por Bisetti (2015)	Necesidad de logro	Toma de decisiones. Logro de objetivos.	1; 4; 7; 10; 13	Escala Ordinal
			Necesidad de poder	Participación Influencia en los demás.	2; 5; 8; 11; 14	
			Necesidad de afiliación	Socialización Trabajo en equipo	3; 6; 9; 12; 15	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño Laboral	El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados: factores actitudinales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización) y factores operativos (conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo). (Chiavenato, 2009).	Se aplicará un cuestionario diseñado para el jefe inmediato de los gestores de servicio, donde los ítems serán resueltos en escala de Likert. El instrumento consta de 30 ítems, los cuales han permitirán medir a las dimensiones, en niveles. Evaluación de desempeño de Chiavenato, adaptado por Cerna (2016)	Asistencia y Puntualidad	Asistencia Puntualidad	1 al 5	Escala Ordinal
			Trabajo en equipo	Habilidad Disposición para trabajar	6 al 10	
			Productividad	Rendimiento Recursos Tiempo	11 al 15	
			Respeto y responsabilidad	Accesibilidad Cordialidad	15 al 20	
			Calidad en el trabajo	Nivel de calidad Logros alcanzados	21 al 25	
Trabajo bajo presión	Disposición de tiempo Adaptación al ritmo de trabajo	26 al 30				

Anexo N°02: Instrumentos de medición

CUESTIONARIO MOTIVACIÓN LABORAL

Instrucciones: El presente instrumento ha sido diseñado para ser aplicado a los gestores de servicio con la finalidad de obtener información sobre la motivación laboral. Por ello, se le requiere marcar con una X sólo una de las alternativas. Asimismo, se hace presente que este instrumento es anónimo y será utilizado en la investigación sobre “Motivación Laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018”

	ASPECTOS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Intento mejorar mi desempeño laboral				
2	Me gusta trabajar en competición y ganar				
3	A menudo me encuentro hablando con otras personas de la dependencia sobre temas que no forman parte del trabajo				
4	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes				
5	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión				
6	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la dependencia.				
7	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas				
8	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo				
9	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de Trabajo				
10	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas				
11	Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo				
12	Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones				
13	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil				
14	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean				
15	Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo				

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA EL GESTOR DE SERVICIO DEL BANCO DE LA NACIÓN, TRUJILLO 2018

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADO _____ CARGO _____

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR _____ CARGO _____

Instrucciones: En qué grado cree usted que el gestor de servicio tiene desarrolladas las competencias que se presentan a continuación. Marque con una X la respuesta que considere conveniente. No olvide firmar la hoja de evaluación.

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Si se ausenta de sus labores es por causa justificada				
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos				
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores				
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas				
5	Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que se establecieron				

TRABAJO EN EQUIPO		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
6	Mantiene adecuada relaciones interpersonales con las otras personas pertenecientes al equipo				
7	Antepone el beneficio del grupo al individual				
8	Manifiesta identificación con su equipo de trabajo				
9	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes				
10	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones				

PRODUCTIVIDAD		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución				
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas				
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida				
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante				
15	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que les son asignados				

RESPECTO Y RESPONSABILIDAD		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
16	Acata órdenes dadas por usted				
17	Cumple con las políticas internas de la Institución				
18	Demuestra una conducta adecuada de trato entre compañeros				
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución				
20	Es cuidadoso(a) y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución				

CALIDAD EN EL TRABAJO		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
21	El servicio que brinda, cumple con los procesos establecidos por la institución				
22	La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria				
23	Corrige oportunamente sus errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido				
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo				
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones				

TRABAJO BAJO PRESIÓN		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
26	Está dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto				
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo por realizar				
28	Cuando el trabajo es excesivo pide ayuda para poder cumplir con el				
29	Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo cuando éste es bastante agitado				
30	Falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo				

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N°03: Validación de los instrumentos de medición

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

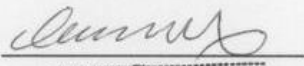
Yo, Omar Maguina Rivas, titular del DNI. N° 17821620, de profesión Administrador, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Banco de La Nación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los ítems				/
Claridad y precisión				/
Pertinencia				

En Trujillo, a los 27 días del mes de noviembre del 2017


CLAD
Lic. Omar Fabiano Maguina Rivas
CLAD 08680

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

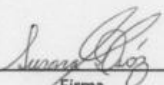
Yo, Suzana Beatriz Díaz Mazabel, titular del DNI. Nº 43849151, de profesión Licenciada en Administración, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Banco de la Nación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 27 días del mes de noviembre del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Thania Olevka Malpica Risco, titular del DNI. Nº 18140940, de profesión Psicóloga, ejerciendo actualmente como docente, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Banco de la Nación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 27 días del mes de Noviembre del 2014


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jury Calva Arcoya, titular del DNI. N° 18153718, de profesión Economista,
ejerciendo actualmente como Coordinadora Secretarial, en la Institución Ministerio de la Producción

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Banco de la Nación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 27 días del mes de Noviembre del 2017



Firma

Anexo N°04: Fichas técnicas de mis instrumentos de medición

Ficha Técnica Escala de Motivación Laboral

1. Nombre de la prueba: Cuestionario de Motivación Laboral
2. Autor: Jose Antonio Bisetti Tapia (2015) adaptado por Ariana Diaz Reto
3. Administración: Individual y colectiva
4. Ámbito de aplicación: Gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018
5. Duración: 15 minutos
6. Monitoreo: Validación por juicio de expertos
7. Dimensiones:
 - Necesidad de Logro, con 5 ítems
 - Necesidad de Poder, con 5 ítems
 - Necesidad de Afiliación, con 5 ítems
8. Significación: Evalúa el nivel de motivación laboral de los gestores de servicio de la entidad investigada

Ficha Técnica Escala de Desempeño Laboral

1. Nombre de la prueba: Ficha de Evaluación del Desempeño
2. Autor: Jenny Cerna Quilcate (2016) adaptado por Ariana Diaz Reto
3. Administración: Individual y colectiva
4. Duración: 15 minutos,
5. Ámbito de aplicación: Jefes de Operaciones del Banco de la Nación, Trujillo 2018
6. Monitoreo: Validación por juicio de expertos
7. Dimensiones:
 - Asistencia y Puntualidad
 - Trabajo en equipo
 - Productividad
 - Respeto y responsabilidad
 - Calidad en el trabajo
 - Trabajo bajo presión
8. Significación: Evalúa el nivel de desempeño laboral de los gestores de servicio del Banco de la Nación

Anexo N°05: Autorización para la recolección de datos

CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

ADMINISTRADOR DEL BANCO DE LA NACIÓN

HACE CONSTAR:

Que la señorita Ariana Marianné Díaz Reto identificado con el DNI N° 70028844, estudiante del X ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales, escuela académico profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, recolectará datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en el Banco de la Nación. Esta constancia acredita tener la autorización para recolectar datos dentro de la entidad mencionada, aplicando dos cuestionarios, de Motivación y Desempeño laboral y de esa manera llevar a cabo el desarrollo y posterior culminación de su informe de tesis titulada: "Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018".

Se expide el presente documento a petición de interesado.



The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp contains the text "BANCO DE LA NACIÓN" around the perimeter and "Oficina Ejecutiva de Asesoría" in the center. Below the signature, the text "Poderado" is visible.

Anexo N°06: Escala de valoración

Escala de correlación de Spearman

Valor	Interpretación
-0,70 a -0,99	"Correlación negativa alta"
-0,4 a -0,69	"correlación negativa moderada"
-0,2 a -0,39	"correlación negativa baja"
-0,1 a -0,19	"correlación negativa muy baja"
0	"correlación nula"
0,01 a 0,19	"correlación positiva muy baja"
0,02 a 0,39	"correlación positiva baja"
0,4 a 0,69	"correlación positiva moderada"
0,70 a 0,99	"correlación positiva alta"

Nota: interpretación del coeficiente de correlación

Anexo N°07: Base de Datos del Cuestionario de Motivación Laboral

GESTOR ES DE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	34
2	4	1	3	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	4	2	35
3	3	1	4	1	2	1	1	2	2	3	2	3	4	2	2	33
4	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	4	2	34
5	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1	1	2	35
6	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	1	1	2	35
7	1	3	3	4	2	3	2	1	4	2	3	1	2	2	2	35
8	3	4	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	34
9	1	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	4	2	4	2	35
10	3	1	4	1	2	1	1	2	2	3	2	4	3	2	4	35
11	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	4	2	35
12	1	3	3	3	2	4	3	1	4	2	3	1	1	2	2	35
13	3	1	4	1	2	4	2	2	2	3	2	3	1	2	3	35
14	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	35
15	1	3	4	3	2	4	4	1	2	2	3	1	2	1	2	35
16	3	4	3	4	2	4	1	2	2	2	2	1	2	2	2	36
17	1	2	3	2	1	2	4	2	3	2	3	4	4	1	2	36
18	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	4	2	4	2	36
19	3	1	4	1	2	1	1	2	2	3	4	4	1	2	4	35
20	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	36
21	2	3	3	2	2	4	3	2	1	2	3	1	2	4	2	36
22	3	1	4	1	2	1	1	2	1	3	4	4	3	2	3	35
23	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	1	4	2	36
24	1	3	2	3	2	2	3	1	4	2	3	1	2	3	4	36
25	3	1	2	1	2	1	1	4	2	3	4	4	4	2	2	36
26	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	4	1	1	2	37
27	1	3	3	3	2	3	1	1	4	2	3	1	2	4	4	37
28	3	1	3	1	2	1	4	2	2	3	2	2	3	4	4	37
29	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	37
30	1	2	3	3	2	3	4	1	1	2	3	1	2	4	4	36
31	4	3	3	2	4	2	1	2	3	3	2	3	1	1	2	36
32	4	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	4	37
33	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	4	37
34	1	3	3	3	2	4	2	1	2	2	3	2	2	3	2	35
35	3	1	4	1	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2	2	37
36	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	38
37	4	3	4	3	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	4	38
38	3	1	3	1	2	4	4	4	2	3	2	2	1	2	2	36
39	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	4	2	38
40	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	4	1	1	2	38
41	1	3	3	3	2	3	4	1	4	2	3	1	2	1	1	34
42	3	1	4	1	2	1	1	4	2	3	4	4	2	2	4	38
43	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	2	1	2	38
44	4	3	4	3	2	1	4	1	1	2	3	1	2	4	2	37
45	3	1	4	1	4	1	4	1	2	3	2	1	2	2	2	33
46	4	2	3	2	4	2	1	4	3	3	2	3	3	1	2	39
47	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	35

Min	15
max	60
N°Interv	15

Alto	45-60
Medio	30-44
Bajo	15-29

Nivel	N° Perso	Porcentaje
Alta	0	0%
Medio	47	100%
Bajo	0	0%
Total	47	100%

GESTOR ES DE	P1	P4	P7	P10	P13	TOTAL	P2	P5	P8	P11	P14	TOTAL	P3	P6	P9	P12	P15	TOTAL		
1	2	4	4	2	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10		
2	4	2	2	2	2	12	1	2	4	1	4	12	3	2	2	2	2	11		
3	3	1	1	3	4	12	1	2	2	2	2	9	4	1	2	3	2	12		
4	1	2	1	2	3	9	2	2	2	2	4	12	3	2	3	3	2	13		
5	2	2	2	4	1	11	4	2	2	2	1	11	3	2	4	2	2	13		
6	2	2	3	3	1	11	2	4	2	2	1	11	3	2	3	3	2	13		
7	1	4	2	2	2	11	3	2	1	3	2	11	3	3	4	1	2	13		
8	3	3	1	2	2	11	4	3	2	1	2	12	3	2	3	2	1	11		
9	1	3	3	2	2	11	3	2	1	1	4	11	3	2	2	4	2	13		
10	3	1	1	3	3	11	1	2	2	2	2	9	4	1	2	4	4	15		
11	1	2	3	2	1	9	2	4	2	2	4	14	3	2	3	2	2	12		
12	1	3	3	2	1	10	3	2	1	3	2	11	3	4	4	1	2	14		
13	3	1	2	3	1	10	1	2	2	2	2	9	4	4	2	3	3	16		
14	4	2	3	3	2	14	2	3	2	3	1	11	3	2	2	1	2	10		
15	1	3	4	2	2	12	3	2	1	3	1	10	4	4	2	1	2	13		
16	3	4	1	2	2	12	4	2	2	2	2	12	3	4	2	1	2	12		
17	1	2	4	2	4	13	2	1	2	3	1	9	3	2	3	4	2	14		
18	1	3	2	2	2	10	3	2	2	3	4	14	3	2	1	4	2	12		
19	3	1	1	3	1	9	1	2	2	4	2	11	4	1	2	4	4	15		
20	4	2	3	3	1	13	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	2	12		
21	2	2	3	2	2	11	3	2	2	3	4	14	3	4	1	1	2	11		
22	3	1	1	3	3	11	1	2	2	4	2	11	4	1	1	4	3	13		
23	4	2	3	2	1	12	2	2	2	2	4	12	2	2	2	4	2	12		
24	1	3	3	2	2	11	3	2	1	3	3	12	2	2	4	1	4	13		
25	3	1	1	3	4	12	1	2	4	4	2	13	2	1	2	4	2	11		
26	4	2	3	4	1	14	2	2	2	2	1	9	3	2	3	4	2	14		
27	1	3	1	2	2	9	3	2	1	3	4	13	3	3	4	1	4	15		
28	3	1	4	3	3	14	1	2	2	2	4	11	3	1	2	2	4	12		
29	2	2	3	3	1	11	4	4	2	2	1	13	4	2	3	2	2	13		
30	1	3	4	2	2	12	2	2	1	3	4	12	3	3	1	1	4	12		
31	4	2	1	3	1	11	3	4	2	2	1	12	3	2	3	3	2	13		
32	4	3	2	2	2	13	3	2	2	3	3	13	3	2	1	1	4	11		
33	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	1	10	2	2	3	3	4	14		
34	1	3	2	2	2	10	3	2	1	3	3	12	3	4	2	2	2	13		
35	3	1	2	3	2	11	1	2	2	4	2	11	4	3	2	4	2	15		
36	4	2	3	3	3	15	2	3	2	2	1	10	3	2	3	3	2	13		
37	4	3	2	2	2	13	3	2	1	3	2	11	4	3	1	2	4	14		
38	3	1	4	3	1	12	1	2	4	2	2	11	3	4	2	2	2	13		
39	4	2	3	3	1	13	2	3	2	2	4	13	3	2	3	2	2	12		
40	4	2	3	3	1	13	2	4	2	2	1	11	3	2	3	4	2	14		
41	1	3	4	2	2	12	3	2	1	3	1	10	3	3	4	1	1	12		
42	3	1	1	3	2	10	1	2	4	4	2	13	4	1	2	4	4	15		
43	2	2	3	4	2	13	2	3	2	2	1	10	3	3	3	4	2	15		
44	4	3	4	2	2	15	3	2	1	3	4	13	4	1	1	1	2	9		
45	3	1	4	3	2	13	1	4	1	2	2	10	4	1	2	1	2	10		
46	4	2	1	3	3	13	2	4	4	2	1	13	3	2	3	3	2	13		
47	3	1	3	3	2	12	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	3	12		
	LOGRO							PODER							AFILIACIÓN					

Anexo N°08: Base de Datos de la Evaluación del Desempeño

S DE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	TOTAL	
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	35
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	34
3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	35
4	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34
5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	35
6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34
7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	34
8	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	35
9	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	35
10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	35
11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
12	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	35
13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	35
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	35
16	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	35
17	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	35
18	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	36
19	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	36
20	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	36
21	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	36
22	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	36
23	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	36
24	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	35
25	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	36
26	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
27	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34
28	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	36
29	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	36
30	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	37
31	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	37
32	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	35
33	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	37
34	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	35
35	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	35
36	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	37
37	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	37
38	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34
39	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	37
40	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
41	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	37
42	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	38
43	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	37
44	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	38
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
46	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38
47	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	38

Min	30
Max	120
NºInterv	30

Alto	31-120
Medio	60-90
Bajo	30-59

Nivel	Nº Perso	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	0	0%
Bajo	47	100%
Total	47	100%

