



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“El factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote año 2017”

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

**AUTOR:**

Valdiviezo Garay, Fredesvindo Esynerd

**ASESOR:**

Mgtr. García León, Edward Anibal

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHIMBOTE - PERÚ**

2018

 <p><b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

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

..... *Valdivieso Ceray, Federico* .....

cuyo título es:

..... *El Factor Inercial como influencia en el desempeño*  
*laboral de los Trabajadores del Banco Financiero, sede*  
*Ambato año 2017.* .....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... *17* ..... (Número).....

..... *Dieciséis* ..... (Letras).

Chimbote. *06* de *12* Del 20. *18*

..... *[Signature]* .....

PRESIDENTE

..... *[Signature]* .....

SECRETARIO

..... *[Signature]* .....

VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mis padres Jesús y Fortunata, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlos cada día más.

A mis hermanos y a mi novia, que siempre han estado junto a mí brindándome su constante apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haberme aceptado a ser parte de ella y abrirme las puertas de sus aulas para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante.

Agradezco también a mi Asesor de Tesis el Mg. Edward García León, por su apoyo constante y por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros y amigos de clase durante todos los ciclos académicos de la Universidad ya que gracias al apoyo y empuje de ellos permitieron acabar esta linda carrera.

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

Queda a su disposición, de conformidad con los lineamientos normativos que exige la Universidad César Vallejo, la sustentación del informe de tesis titulado “El factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote año 2017”, estudio realizado en la ciudad de Chimbote con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Queda a vuestro engrandecido y elevado criterio, la evaluación del presente informe con el que pretendo graduarme de Licenciada en Administración, a la vez se agradece de manera infinita por las observaciones necesarias y pertinentes que puedan formularse.

Chimbote, Noviembre 2018.

Fredesvindo Valdiviezo Garay

## Declaratoria de autenticidad

Yo Fredesvindo Esynerd Valdiviezo Garay con DNI 41135107 a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro 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 en los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad cesar vallejo.

Nuevo Chimbote, Diciembre 2018



Valdiviezo Garay Fredesvindo E.

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación.....	30
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Objetivos.....	31
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables, operacionalización.....	32
2.3. Población, muestra y muestreo.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	38
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES.....	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS	

## RESUMEN

La presente tesis titulada, El factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote año 2017, enfoca sus esfuerzos a estudiar propuesta de valor más realista, propio de una investigación básica y correlacional causal con la estricta metodología. Dicho trabajo se desarrolló en el enfoque cuantitativo.

El presente informe aporta una descripción previa de la problemática sobre las variables Motivación y el Desempeño Laboral, se presentaron antecedentes internacionales y nacionales, objetivo general y objetivos específicos, justificación y diseño correspondientes. Se asumió el criterio de población universal, es decir la totalidad de trabajadores que conforman el Banco Financiero, oficina Chimbote cuyo número asciende a 41 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta para ambas variables y en cada uno un cuestionario de aplicación transversal, previamente ambos instrumentos fueron empíricamente validados mediante la prueba Alfa de Cronbach, en ambos la confiabilidad resultó alta.

Se utilizó la estadística descriptiva para procesar las puntuaciones de cada variable, con el procesamiento estadístico se elaboraron tablas y figuras de barras simples complementados con sus respectivas interpretaciones. En el caso de la contrastación de hipótesis se utilizó la estadística prueba de correlación.

Finalmente, de acuerdo al resultado de la prueba de hipótesis la toma de decisiones, se orientó a aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna.

**Palabras clave:** Motivación, desempeño laboral, influencia

## **ABSTRACT**

This thesis entitled, The motivational factor as an influence on the work performance of Banco Financiero workers, Chimbote headquarters, 2017, focuses its efforts on studying a more realistic value proposal, typical of a basic and causal correlation research with the strict methodology. This work was developed in the quantitative approach.

This report provides a previous description of the problem on the variables Motivation and Work Performance, presented international and national background, general objective and specific objectives, justification and design. The criterion of universal population was assumed, that is to say, the totality of workers that make up the Banco Financiero, Chimbote office whose number rises to 41 workers. The survey technique was used for both variables and in each one a transversal application questionnaire, previously both instruments were empirically validated by the Cronbach's Alpha test, in both the reliability was high.

Descriptive statistics were used to process the scores of each variable, with the statistical processing, tables and figures of simple bars were elaborated, complemented with their respective interpretations. In the case of hypothesis testing, the statistical correlation test was used.

Finally, according to the result of the hypothesis test, decision making was oriented to accept the null hypothesis and reject the alternative hypothesis.

Keywords: Motivation, work performance, influence

## **I. INTRODUCCION:**

### **1.1.- REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

Actualmente los trabajadores de instituciones públicas y privadas están orientados al cumplimiento de objetivos o metas trazadas por los empleadores, la motivación y el desempeño laboral son dos puntos importantes para el éxito de todo negocio. Algunos estudios en este tema, indican que los colaboradores incentivados generan un mayor porcentaje en su rendimiento de trabajo, que los empleados de menor estímulo. Tal como indica el Grupo de Análisis Cuantitativa Regional (AQR-IREA) de la Universidad de Barcelona (2006) en su análisis “las compañías deberían valorar los costes que genera la aplicación de medidas de calidad para mantener a los empleados satisfechos y así lograr un mejor rendimiento”.

Al analizar el problema en el plano internacional se puede decir que la motivación es un tema de mucha importancia para las organizaciones, ayuda en la productividad del colaborador y mejora su desempeño laboral. Tomando en cuenta los aportes de Sum, Mónica (2015) “Los resultados obtenidos durante la investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores” (p.11).

En España hay un gran porcentaje de disconformidad de los empleados en el ámbito laboral, tal como lo indica la Fundación Eroski Consumer (2007) indica que “un gran porcentaje de trabajadores en España, se sienten disconformes con su trabajo, esto se debe al bajo monto salarial, situando a los españoles en el puesto número dos de disconformidad en su pago” (p.5).

Al respecto Chiavenato (2000) “plantea que uno de los problemas básicos de cualquier organización es cómo motivar al trabajador, en una sociedad moderna esto no es tarea fácil, ya que muchas personas obtienen escasa satisfacción de sus empleos y gozan de muy poco sentido de realización o de creatividad lo que representaría un obstáculo que se debe enfrentar dentro de los programas o actividades motivacionales, es identificar aquellos factores que realmente motivan a las personas de manera individual o colectiva y que por lo general son obviados en este tipo de programa”(p. 88).

A nivel internacional, existe una gran necesidad de mejorar el desempeño laboral en todas las organizaciones con la finalidad de mejorar la productividad y sostenerla en el tiempo.

Araujo y Guerra (2007) “En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores” (p. 133).

Según el Global Engagement Index (GEI) o Índice de Compromiso Global, a través de la técnica de encuesta nos indica que: “Los resultados del estudio demuestran que muy pocos colaboradores están realmente comprometidos con su empresa y su puesto. Los países con mayor porcentaje de personas totalmente motivadas (*fully engaged*, en inglés) son Estados Unidos y China, con 19 por ciento, seguidos de India, con 17 por ciento y Brasil, con 16 por ciento. Italia, Australia, Gran Bretaña y Alemania empatan con México en el cuarto lugar, con 14 por ciento” (Entrepreneur, párr.3).

En el Perú, las empresas bancarias están enfocadas a cambiar las estrategias tradicionales, hoy en día un gran porcentaje de entidades vienen desarrollando un plan de trabajo distinto, moderno, enfocado a la motivación de sus colaboradores con el fin de mejorar el desempeño laboral y la garantizar la producción de manera ascendente. Enrique Pérez-Wicht indica que “un colaborador motivado y comprendido en su entorno laboral puede llegar a ser 80% más productivo muy al contrario si en la empresa se maneja una baja inteligencia emocional, dicho porcentaje puede reducir a un 50%.”.

El desempeño laboral de los peruanos también podría verse afectado por factores ajenos que pueden influir indirectamente. Tal como indica Caravedo (2013) “el estrés del tráfico suele trasladarse al trabajo y luego ocasionar serias dificultades como la acumulación de rabia que podría ocasionar hasta problemas físicos o en las relaciones laborales”. Además de ello, indica un posible malestar al momento de ir a trabajar “Se va produciendo una especie de marasmo emocional donde ya no le importa las circunstancias y fácilmente puede comenzar a rendir menos” Lima (2013).

Para poder tener un mejor rendimiento en el área laboral, es necesario poder satisfacer ciertas exigencias o necesidades o premiar un mérito. Esto nos ayuda a comprender la idea de satisfacción laboral, el grado de conformidad de un trabajador en su lugar de trabajo. Algunos factores que podrían mejorar el desempeño son: la consideración de la remuneración, políticas de ascenso, capacitación, orientación, ambiente de trabajo, retroalimentación, beneficios, entre otros. El buen desempeño laboral incurre en la responsabilidad del trabajador y su actitud frente a las metas. En conclusión, el desempeño positivo de un trabajador estaría en la correspondencia entre el trabajo real y la expectativa que uno tiene. En cambio, ¿qué pasaría si el grado de satisfacción es bajo? La responsabilidad del trabajador sería baja, ya que no siente la misma fuerza, tampoco pone el mismo desempeño por que le costaría un poco más. En algunas situaciones es probable que algunos trabajadores se sientan insatisfechos ya que la posibilidad de expansión o sus deseos profesionales se encuentren limitados.

El Banco Financiero sede Chimbote, apuesta por el talento profesional de sus colaboradores, capacitándolos constantemente para desarrollar sus talentos y de esta manera hacer que los resultados sean los más cercanos al nivel que se desea, las metas de la oficina son conocidas al iniciar cada mes, pese a ello siempre ocurre que los cumplimientos de los objetivos del trabajador se vean involucrados con la motivación, puede darse en muchos aspectos ya sean por motivos personales, familiares o económicos, definitivamente esto influye en el desempeño laboral de cada uno. Adicionalmente, no existe un sistema de aumento salarial y esto se refleja en la falta de identificación con la empresa, la desmotivación afecta la atención y/o servicio que brinda el colaborador del banco a los clientes.

En conclusión, la motivación es crucial para conseguir buenos resultados en la empresa, los incentivos brindan satisfacción y generan un buen desempeño laboral de los trabajadores.

## 1.2. TRABAJOS PREVIOS:

### **A nivel internacional:**

Martínez (2016) indica en su tesis de título “La Motivación y el Desempeño Laboral de la empresa Celsius Ecuador del cantón Quito, Provincia de Pichincha”, para la obtención del título de Psicología Industrial en la Universidad de Ambato. El proyecto de investigación tuvo como objetivo investigar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal en la empresa Celsius Ecuador a fin de dar solución a la falta de reconocimiento, a un clima laboral negativo, sobrecarga de trabajo y la inestabilidad laboral que ha repercutido negativamente dentro de la organización.. Llegando a la conclusión: “La empresa Celsius debe mejorar en las tres categorías analizadas; dentro de la relación “esfuerzo y desempeño” sería conveniente que se ajusten los planes de capacitación en función del diseño de cargos estructurado y que además se realice una revisión de las responsabilidades de cada cargo con el fin de evitar duplicidad de esfuerzos; en relación a desempeño y recompensa mantener un equilibrio entre salario y reconocimiento, y finalmente con respecto a la relación recompensas y metas personales; tomar en cuenta las expectativas de los trabajadores, con el fin de generar empoderamiento para un mejor desempeño laboral”.

Sum (2015) realizó un trabajo de investigación *La motivación y desempeño Laboral el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Teniendo como objetivo del estudio fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El Tipo de estudio de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional de acuerdo a su contenido y el tamaño rendimiento laboral. Asimismo, el estudio tuvo una muestra de 34 colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, los mismos que fueron distribuidos con 12 mujeres y 22 hombres. El estudio muestra como hipótesis que si existe influencia de la motivación en el desempeño laboral. Llegando a la conclusión que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona de Quetzaltenango. Al

mismo tiempo el estudio pudo deducir que la motivación es uno de los factores importantísimos para el buen desempeño laboral en el personal administrativo de una empresa.

Coello (2014) en sus tesis Titulada *Condiciones laborales que afectan el rendimiento laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*, Guayaquil, Ecuador. Para optar el título Profesional de Licenciada de psicóloga, llegó a las siguientes conclusiones: Estudia los factores que afectan en el desempeño laboral de los asesores Inbound de la Compañía American Call Center (ACC), cuya empresa es contratada por la Compañía CONECEL (CLARO) para dar atención en los procesos postventa de sus clientes Corporativos que pertenecen al rango de Cuentas Pymes, dada la disminución del nivel de satisfacción de los clientes. El estudio se realizó mediante una metodología cuantitativa de tipo descriptiva y explicativa, pues se midieron las variables de forma independiente iniciando en un proceso descriptivo del proceso de investigación y posteriormente realizar una explicación de los factores que se evidenciaron y sus causas. Llegando a la conclusión que: Se pudo evidenciar que los factores intrínsecos están influyendo en el desempeño del grupo de asesores y que a pesar de la experiencia que han adquirido durante el primer año de atención de este selecto grupo de clientes, no ha sido posible que la efectividad y los niveles de satisfacción de los clientes hayan incrementado.

Enríquez (2014) en su tesis: *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*, Universidad de Montemorelos, con la presente investigación tuvo como objetivo de Conocer si el desempeño laboral está directamente relacionado con los factores motivacionales que se ofrecen a los colaboradores en el Instituto de la Visión Montemorelos. Se concluye que: “se pretendió conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México, mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información: En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente”

Jaén (2010) Titulada “*Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*”. Madrid, España. Para optar el grado de doctor. La primera hipótesis establecía la existencia de relación positiva y significativa entre las puntuaciones en motivación y la evaluación del rendimiento. Se concluye que: de manera más concreta, predecíamos que, a mayores puntuaciones en el nivel de Ejecución de los distintos motivos, mejores evaluaciones del rendimiento obtendrían los trabajadores.

### **A nivel Nacional**

Dávila (2016) en su investigación “Motivación y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Camaná – Caraveli”, pertenece al campo de la psicología y al área de la Psicología Organizacional. En cuanto a la metodología, la investigación fue realizada en la institución pública “Red de Salud Camaná – Caraveli”. La técnica utilizada fue el cuestionario, y se emplearon los siguientes: Cuestionario de Motivación Intrínseca y Extrínseca elaborado por el Graduando o Bachiller y la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Sonia Palma Carrillo). El objetivo principal fue describir el nivel y tipo de motivación y los índices de satisfacción laboral”. Los Resultados muestran que : “Los trabajadores administrativos de la Red de Salud Camana – Caraveli presentan un nivel de motivación alto y una satisfacción laboral Regular, resaltando el factor Responsabilidad por el Trabajo en la variable motivación como regular y el factor Políticas administrativas como Parcial Insatisfacción en la variable satisfacción laboral. De este modo, se confirma la Hipótesis formulada al inicio del presente estudio, que mientras los trabajadores presenten una alta motivación se obtendrá índices positivos de satisfacción laboral”.

Navarro (2016) en su investigación titulada “Motivación y Satisfacción laboral del personal del área operativa de una empresa de almacén Aduanero en Lima, 2016” tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral, la muestra estuvo constituida por 81 colaboradores de una empresa de almacén Aduanero en Lima. Llegando a la conclusión siguiente: “Existe de una relación positiva fuerte estadísticamente significativa entre la motivación y la satisfacción laboral ( $r=0.85$ ). Así mismo se encuentran

relaciones significativas entre las dimensiones de la motivación con el estrés laboral. A nivel descriptivo, se encontró niveles bajos de motivación laboral (58%), así como una marcada insatisfacción laboral (59.3%)”.

Aranda (2015) donde desarrolló su tesis titulada “*Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa negocios Valdivieso Saona 2014*” con el fin de obtener el grado de licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional de Trujillo, teniendo como objetivo proponer un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Donde se concluye lo siguiente: “El plan de estrategias motivacionales contribuye favorablemente a potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa Negocios Valdivieso Saona SAC 2014”.

Reynaga (2015) en su tesis titulada “*Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*”, la presente tesis tiene como Objetivo: determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral. El trabajo de investigación es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional. Se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 100 personales entre hombres y mujeres, los cuales son médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería y especialista en laboratorio en el periodo 2015. Concluye lo siguiente: “La motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital”.

Valdivia (2014) en su tesis titulada: “*El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper Trujillo S.A.C.. 2014*” con el fin de recibir el título profesional como Licenciada en Administración, en la Universidad Nacional de - Trujillo. Realizó una investigación descriptiva, transaccional estadístico, aplicándose un cuestionario y como técnica un encuesta de 23 preguntas con una muestra de 117 personas. Donde se concluye lo siguiente: “El clima organizacional tiene una influencia directamente en el desempeño de los trabajadores, permitiendo desarrollarse y sentirse satisfecho

por los resultados logrados en la ejecución de sus diferentes responsabilidades y deberes que deben cumplir constantemente”.

### **A nivel Local**

Sánchez (2016) en su tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote”. El estudio plantea como objetivo determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote. El tipo de estudio empleado en la investigación fue de un diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte trasversal. El estudio llega a la conclusión que: Si existe relación entre la y satisfacción laboral, donde muestra una correlación de 0.901; además un p valor 0.01, menor a 0.05, indicando que esta relación es altamente significativa. Por tanto, existe una relación cercana entre motivación y rendimiento laboral de los trabajadores.

Morales (2016) en sus tesis titulada “Clima laboral en el área de desarrollo social de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote” su objetivo general: Determinar el Clima Laboral en el Área de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial del Santa. El estudio de investigación es de tipo descriptiva, se realizó con el diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 60 funcionarios y una muestra de 60 personas, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario de Palma (2004). Los resultados fueron los siguientes: “Evidenciaron que el Clima Laboral se encuentra favorable con un 42% de los trabajadores encuestados a la vez un 28% entre medio favorable y desfavorable de 11% ; por lo tanto solo el 19% siente un nivel muy favorable, en el área de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial del Santa. Se concluyó que en los diferentes niveles de Clima Laboral, un buen porcentaje influyen medianamente favorable en el clima donde labora, poniéndose de manifiesto en el desarrollo personal y profesional del trabajador del Área de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial del Santa”.

Roca (2017) en su tesis titulada “Relación entre Liderazgo y Desempeño Laboral en la Oficina de Logística de la Red de Salud Pacífico Sur, Chimbote – 2017” Esta investigación tiene como objetivo general, establecer la relación entre

liderazgo y desempeño laboral en la oficina de Logística de la Red de Salud Pacífico Sur, Chimbote – 2017. Se trabajó con una muestra de 20 personas de una población de 72 trabajadores, para el recojo de la información de campo se aplicó un cuestionario sobre el liderazgo y otro para el desempeño laboral, el procesamiento de los datos se tabularon en tablas de distribución de frecuencias, los resultados se analizaron estadísticamente a través de la correlación de Pearson y la Prueba t – Student. El resultado general del estudio, según datos de la Tabla 6, se ha determinado el grado de relación entre las variables liderazgo y desempeño laboral,  $r_{xy} = 0,696$  y la prueba de la hipótesis general  $T_c = 4,110$ , aceptando la hipótesis general alterna planteada; en consecuencia la conclusión general de la investigación de acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 6, con un  $r_{xy} = 0,696$ , se estableció que existe un grado de relación fuerte y directamente positiva entre las variables en estudio, este resultado indica que si el liderazgo mejora, el desempeño laboral de los trabajadores será eficiente.

Zavaleta (2017) en su tesis titulada “Motivación y Productividad Laboral en los Trabajadores de las Dependencias Policiales de Distrito de Nuevo Chimbote 2017” fue elaborada conforme a la línea de investigación denominada Administración del Talento Humano, además del esquema de la UCV. El informe de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de nuevo Chimbote 2017. El tipo de estudio utilizado fue un diseño No Experimental. La muestra estuvo integrada por 50 efectivos que laboran en las diferentes áreas de las dependencias policiales del Distrito de Nuevo Chimbote. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario estructurado como instrumento para medir las variables. Los datos adquiridos se desarrollaron a través de la estadística descriptiva haciendo uso del programa SPSS versión 22.0. Los resultados permitieron determinar que no existe relación significativa entre la motivación y la productividad laboral de los agentes de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote de ese modo quedó aceptada la hipótesis nula.

Murillo (2017) en sus tesis titulada *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del Colegio de Abogados del Santa, 2017* la

investigación tiene como objetivo, establecer la relación entre las variables motivación y desempeño laboral en los trabajadores del Colegio de Abogados del Santa; la población estuvo representada por el Decano, directivos y personal administrativo; quienes conformaron un total de 20 personas, así mismo la muestra estuvo integrada por los 20 trabajadores de la entidad; teniéndose en cuenta que la población fue pequeña y fue posible acceder a ella sin limitación alguna, no se consideró necesario seleccionar una muestra, por lo que se trabajó con toda la población que al mismo tiempo estuvo compuesta por la muestra. Los cuestionarios fueron procesados a través de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach, lo que nos indica su aplicabilidad procesada la información recogida y sometida al análisis estadístico con el coeficiente de correlación de Pearson, que establece que efectivamente existe relación muy significativa entre la variable motivación y el desempeño laboral. Se llegó a la conclusión de que el grado de relación entre las variables motivación y desempeño laboral es muy fuerte y directamente positiva, por lo tanto, en la medida que la motivación de los trabajadores se mejora, el desempeño laboral también se mejora.

### **1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA:**

#### **1.3.1. Motivación:**

##### **1.3.1.1 Definición**

Es la razón que estimula la realización de una acción, ya que se trata de un componente psicológico que determina la conducta de las personas en los diferentes campos en los que se desarrolla. En esta investigación nos enfocamos en la motivación laboral y que es lo que motiva al trabajador del banco Financiero, sede Chimbote, algunos de ellos podrán ser el sueldo, el status de trabajar en una entidad financiera, el ambiente de trabajo, las vacaciones, la propia realización y crecimiento profesional, entre otros.

Carroggio y Pont (2007) indica que las personas exteriormente motivadas proceden a conseguir motivaciones externas, sin embargo, las personas íntimamente motivadas ejecutan actividades por goce de ejecutar (p.30).

La motivación, según Madrigal (2009) la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo la energía, y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados. Al respecto se han desarrollado distintos enfoques teóricos los que se abordan a continuación: Modelo mecanicista, este modelo indica que supuestamente el dinero es un motivador universal y que por lo tanto, los colaboradores canalizaran su energía hacia lo que la empresa quiere ante un incentivo económico de suficiente valor; Modelo conductista, modelo que parte que toda conducta del individuo o de los colaboradores, puede ser incentivada a los estímulos adecuados.

Según Cáceres (2017) experto en gestión del talento de la Universidad de Piura, señala que consiste en trabajar correctamente en la generación de un buen clima laboral y en la motivación de cada colaborador. Así, la motivación del personal cobra especial interés en las organizaciones y esta puede ejecutarse de diferentes modos. El buen balance de la vida profesional y familiar permitirá tener a un trabajador agradecido y enfocado en los resultados de la organización. No es una sorpresa entonces que las empresas con mayor valor en el mundo tengan el foco en la satisfacción de su talento humano. Hay empresas donde los colaboradores tienen la libertad de elegir el proyecto en el que desean trabajar, con base en sus capacidades y motivaciones. Estimulan la toma de riesgos y generalmente no castigan los errores que se puedan cometer en el proceso. Las empresas de hoy tienen una variedad de herramientas para medir el desempeño humano, que todas las organizaciones deberían evaluar y empezar a utilizar. Estos son hoy los instrumentos más acertados para tener respuestas sobre el estado real de la organización y así evaluar y proponer los cambios o mejoras que conducirán al éxito.

### **1.3.1.2 Factores de la Motivación**

Las personas para desempeñarse con compromiso y esfuerzo requieren ser motivadas correctamente, para ello es importante conocer los diferentes factores motivacionales existentes para el desarrollo de estrategias adecuadas para la organización.

#### **1.3.1.2.1 Factores Extrínsecos:**

Según Dalton, Hoyle y Watts (2006) "Los factores externos brindan la mejor oportunidad de influir en la motivación como sueldo, beneficio, condiciones de trabajo, seguridad laboral e identificación con la empresa" (p.67).

Según Amorós (2007) "Los factores de higiene son extrínsecos, es decir, externos al trabajo, actúan como recompensas a casusa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuadas en el trabajo, apaciguan a los empleados haciendo así que estén insatisfechos" (p.83).

De acuerdo a Marshall (2014) el factor extrínseco "se refiere a la influencia que recibe el ser humano de su entorno, de cómo es moldeado y adaptado para funcionar en un determinado medio social. Un trabajador que se encuentra motivado de manera extrínseca laborará en su trabajo o tarea asignada incluso cuando se haya generado un bajo interés en la misma, debido a la satisfacción anticipada que obtendrá de una recompensa (por ejemplo dinero extra). Con este enfoque encontraremos que el trabajador quiere completar la tarea con un grado de calidad necesaria para alcanzar una recompensa, va a estar mucho más negado a hacerla si no hay la misma".

En resumen, la motivación extrínseca son los sentimientos negativos del colaborador en su centro de trabajo, esto indica que busca sentimientos o recompensas fuera de su centro de trabajo ya que no se siente cómodo.

#### **Algunos indicadores:**

– **Sueldo:**

Varela (2006) La retribución que recibe el hombre permuta de un servicio que ha ofrecido con su trabajo. (p.45)

– **Beneficios:**

Fernández (2015) La retribución, fuera del salario que recibe el empleado, involucra que el colaborador obtiene toda o parte de la retribución restándola de los beneficios en general de las empresas. (p.63)

– **Condiciones de trabajo:**

Chiavenato (2009) Ambiente físico que rodea al trabajador mientras desempeña un puesto de trabajo (p.50).

– **Identificación con la compañía:**

Werther y Davis (2008) Conocer y aplicar la misión y visión de la empresa, al mismo tiempo que sus valores, identificándose y sintiendo orgullo de permanecer a ella (p. 93).

– **Seguridad laboral:**

Taylor, Easter y Hegney (2006) Atiende una serie de peligros que incurren en accidentes laborales, y sean por accidentes de corriente eléctrica, laborales, por falta de protección, por maquinarias o desorden o falta de limpieza, entre otros (p.5).

En resumen, estos indicadores ponen en alerta la poca satisfacción que los trabajadores pueden tener en sus centros de trabajo. Es recomendable reforzar estos indicadores (sueldo, beneficios, ambientes de trabajo, seguridad e identificación) con el fin de mejorar su desempeño y alcanzar los niveles de productividad requerida.

#### **1.3.1.2.2. Factores Intrínsecos:**

Amorós (2007) respecto a la motivación intrínseca o también llamados factores motivadores señala que:

Se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros y responsabilidad del individuo. En conclusión, los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona (p.83).

Palomino (2010) indica que

Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el trabajo, responsabilidad, interés, valores y retroalimentación dentro de la empresa (p.111).

En este sentido, Marshall (2014) manifiesta que:

Los factores o motivos intrínsecos se generan internamente, además son motivadores que la persona relaciona con la tarea o el empleo mismo”. La motivación intrínseca se traduce como aquella conducta que se lleva a cabo de manera frecuente sin la necesidad de algún tipo de contingencia externa, tiene que ver con la satisfacción que el trabajo proporciona a los colaboradores por distintos factores (p.83).

De acuerdo a las definiciones señaladas, la importancia de la satisfacción de los trabajadores, en este caso, no necesitan incentivo externo ya que se encuentran motivados en su centro de trabajo.

### **Indicadores:**

#### **– Responsabilidad:**

Smith (2013) conforme aprendas a asumir responsabilidades en tu propia vida, también aprenderás a asumir responsabilidades en la empresa (p.28).

#### **– Satisfacción del trabajo:**

Sanchis (2010) La etapa de complacencia positiva que resulta de la apreciación de su trabajo (p.236).

#### **– Valores:**

Ballve y Debeljuh (2006) proporcionan el progreso de las empresas y un sentido de orientación común para todos los empleados y guías para su conducta diaria (p.14).

#### **– Interés:**

Velásquez (2008) es aquello que a la persona le agrada realizar (p.254).

#### **– Retroalimentación:**

Sarries y Casares (2008) Beneficia la motivación al indicar imparcialmente a los trabajadores como vienen trabajando, si se están laborando correctamente y como se podría mejorar su rendimiento, si es que está por debajo del promedio o ser más eficiente” (p.216).

De acuerdo a los indicadores señalados, la motivación intrínseca es importante en los centros de trabajo, contribuye a la identificación con la organización, motiva a los trabajadores a tener un mejor desempeño.

### **1.3.1.3 La motivación y sus alcances:**

Madrigal (2009) refiere que la motivación:

Es el ensayo mental preparatorio de una acción para realizar con diligencia, y está relacionada con las palabras motivar, disponer del ánimo del individuo, para que proceda de un determinado modo y motivo, causa o razón que mueve para algo”. La palabra motivación deriva del latín motus, lo que mueve, es decir, aquellos factores internos y externos que mueven al individuo para actuar de una determinada manera. “La motivación es la fuerza que energiza y dirige y mantiene el comportamiento humano de una persona tanto en su vida personal como profesional”.

### **1.3.1.4 Motivación en el trabajo:**

Sum (2015) explica que:

La motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta (p.14).

Para la motivación existen factores que influyen en el de manera directa e indirecta en los empleados de las organizaciones, es por ello que todo director o gerente debe considerar. Según Sum (2015) nos indica que:

En primera lugar, los papeles y roles en los que participan en su vida personal y profesional del sujeto, en segundo lugar se debe comprender el concepto de individualidad, y el tercero la personalidad, la cual está condicionada a factores genéticos y a la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter (p.14).

### **1.3.1.5 Proceso de la motivación en la empresa:**

Sum (2015) indica que:

Este proceso constantemente tiene una inclinación piramidal; una necesidad produce un deseo y para poder llegar a lograrlo es necesario establecer las estrategias y acciones que en algunos casos pueden generar

cierto tipo de controversia pero el directivo que puede auto-motivarse este tipo de confusión le generan retos (p.14).

• **Como motivar a los empleados:**

Madrigal (2009) expone que:

Para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. En la actualidad los empleados desean ser motivados con reconocimientos, bonos, extras, de manera económica, no con reconocimientos de diplomas, de preferencia en efectivo, esto incentiva a esforzarse y mejorar la productividad; es probable que estos casos puedan darse con frecuencia en las temporadas de campañas y sean solicitadas al empleador una vez terminadas.

**1.3.2. Desempeño laboral:**

**1.3.2.1 Definición:**

Es la actividad donde el individuo demuestra las competencias laborales para poder realizar un determinado trabajo, los cuales pueden ser, habilidades, comportamiento, resultados y que lo demuestra en su trabajo diario. El desempeño laboral es un tema que está de moda que se sobretodo en las empresas privadas, y se aplica para saber cómo está el rendimiento de sus colaboradores.

Lavanda (2005) indica que:

El hecho de permanecer competitivo implica asumir el cambio, establecer relaciones nuevas, optimizar el talento y las personas, y transformar las compañías en empresas interactivas impulsadas tanto por el cliente y el empleado. Debido a que la evaluación del desempeño no es un fin en sí misma si no un instrumento para mejorar los recursos humanos, pues mediante este sistema se puede detectar problemas de supervisión, de integración del trabajador en la empresa o en el cargo que ocupa, de falta de aprovechamiento de su potencial o de escasa motivación. La empresa utiliza los resultados a la hora de decidir cambio de puestos, asignación de incentivos económicos o necesidad de formación o motivación de sus

empleados. Los trabajadores también obtienen beneficios como conocer las expectativas que tiene de ellos sus jefes y ver canalizados sus problemas (p.6).

Lavanda explica que la evaluación de desempeño laboral busca que los procesos se mejoren en una empresa con el fin de optimizar resultados y así mismo poder detectar problemas en alguna área específica de la empresa, como podría ser en la supervisión, falta de aprovechamiento de su potencial o de la motivación en su centro de labores, es decir que la evaluación de desempeño, es un indicador que nos ayuda a mejorar proceso y que esto va de la mano con el desempeño laboral de los colaboradores.

Quintero, Africano y Faría (2008) refieren que el desempeño laboral son habilidades y capacidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones (p.14).

Seminario (2013) define que

“Desempeño laboral, es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debería ser despedido”. Así mismo indica que “el desempeño laboral se caracteriza en un procedimiento que valora la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento y desempeño de los trabajadores y lo más importante el perfil del cargo o perfil de competencias mediante, misión u objetivos fijados, el trabajo desarrollado (cantidad y calidad), la responsabilidad asumida junto a las condiciones de trabajo, sin duda uno de los aspectos más importantes y básico para que una institución pueda alcanzar un nivel de competitividad, es poder obtener una integración eficiente de las

personas que en ella laboran, y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo”.

Según la definición que nos brinda Seminario el desempeño laboral, es la forma en la cual los trabajadores realizan su trabajo, evaluado o revisado por el jefe inmediato, quien tiene en cuenta las capacidades, las gestiones, habilidades y la productividad de los colaboradores, con el fin de saber si realizan bien su trabajo o si necesitan ser capacitados, ahora esto también indica si se le debe de extender el contrato, promoverlo o rescindir el mismo, si su desempeño no ha sido el mejor. El desempeño laboral es un tema que está de moda que se en toda empresa privada se aplica para saber cómo está el rendimiento de sus colaboradores pero que en el estado recién se está innovando este tipo de evaluaciones con el fin de modernizar el estado y tener una mejor gestión y que se más transparente.

Robalino (2013) explica que se deben Fijar metas y objetivos: “La fijación de metas y objetivos es una manera de garantizar que tu desempeño en el trabajo sea aceptable. El cumplimiento de las metas diarias que conducen a los objetivos generales pueden mejorar la evaluación de tu desempeño laboral cuando llegue el momento de llevarla a cabo. Crea un objetivo específico para tu trabajo y esfuérzate por alcanzarlo siguiendo la política y los procedimientos de la compañía. Mantén tus objetivos en mente y recurre a metas diarias y semanales que te ayuden a cumplirlos. Esto te puede ayudar a ser más productivo y a desempeñarte de acuerdo a las expectativas de tu empleador” (p.44).

Hose (2017) nos explica que “el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual”.

### **Dimensiones de Desempeño Laboral:**

- **Las Habilidades**

Riera (2007) Estas se aprenden. Saber ejercer una tarea demanda muchas ganas de aprender y conocer si se puede o no hacer el trabajo, estar proporcionado de algún método de conocimiento y lealtad a la tarea asignada (p.16).

**Indicadores:**

– **Conocimiento del Puesto:**

Wayne y Robert (2005) Mide el conocimiento que tiene un candidato de los deberes del puesto que está solicitando (p.175).

– **Lealtad:**

Pascual (2005) Apego especial a la organización (p.22).

– **Facilidad para aprender:**

Torre (2005) Apropia capacidad intelectual, la superación académico, la capacidad sapiente de base y las distintas formas cognitivas (p.14).

Al analizar estas dimensiones es indispensable que los empleados de las organizaciones tengan un buen desempeño, eficaz y eficiente, para poder alcanzar las metas trazadas y lograr el éxito requerido de la organización.

• **Comportamiento**

Hofstadt y Gómez (2013) manifiestan que:

“El comportamiento, a menudo, produce consecuencias negativas para la organización, es posible encontrar motivos por lo que vale la pena tratar de salvar y retener en la empresa a estos empleados con alto desempeño, liderazgo y que tengan espíritu de trabajo” (p.62). Hoy en día las organizaciones brindan determinados objetivos a sus trabajadores para que puedan alcanzarlos, ya que entre colaboradores de la empresa buscan lograr sus metas individuales realizando de manera eficaz su trabajo a través de un buen comportamiento y desempeño (p.62).

**Indicadores:**

– **Desempeño:**

Chiavenato (2009) Labores o conductas observadas en los trabajadores notables en el alcance de las metas y objetivos de la institución (p.67).

– **Liderazgo:**

Cattell (2002) Cambio positivo del desarrollo y en el rendimiento del grupo (p.86).

– **Espíritu de Equipo:**

Gonzales (2014) Conjunto de personas que ejecutan un trabajo en común, orientadas hacia el éxito y el logro de los objetivos en el trabajo (p.102).

Estos tres indicadores son importantes para tener un buen desarrollo en el trabajo, fomenta confiabilidad y mejora el ambiente laboral, generando una mayor productividad al alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

• **Resultados**

Paloma (2009) Logros que esta alcanzado la organización con relación al rendimiento planificado en la calidad, cantidad de trabajo y cumplimiento de plazos. Por ello, la organización depende mucho de sus resultados para mantenerse dentro del mercado laboral, seguir en competencia y tener el éxito esperado (p.51).

**Indicadores:**

– **Calidad de trabajo:**

Robbins (2004) define que es el proceso donde la institución conoce las necesidades de los trabajadores, creando elementos que les faciliten participar en la toma de decisiones y el buen desarrollo de su trabajo (p.120).

– **Cantidad de Trabajo:**

Maristany (2002) El grado de trabajo bien realizado (p.95).

– **Cumplimientos de Plazos:**

Tugores (2001) Etapas de estudio constante y periódico, evaluadas objetivamente, para verificar la eficiencia en el trabajo realizado por los trabajadores de la institución (p.49).

Estos indicadores nos llevan a alcanzar las metas de la organización, mediante los logros de los trabajadores.

Según Fischman (2017) indica que “la evaluación de desempeño es percibida como inútil e improductiva por el trabajador; pero, bien administrada, puede ayudar. Los

que no tienen evaluación de desempeño en sus empresas, la quieren, y los que la tienen, la detestan”.

#### **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

¿Cómo influye el factor motivacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, en la ciudad de Chimbote durante el año 2017?

#### **1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:**

- **Teórica**

El presente trabajo se argumenta en base a las distintas teorías que indican la relación que concurre entre ambos conceptos, generando conocimiento y debate académico, del mismo modo hace énfasis en la influencia de la motivación en el desempeño laboral.

- **Práctica**

Se tendrá un análisis de la situación en que se hallan los trabajadores del banco financiero con respecto a ambas variables en estudio, permitiéndonos establecer pautas y estrategias para poder mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote,

- **Metodológica.**

Los instrumentos que se emplearán para el estudio serán validados por un experto, después de la aplicación se podrá indicar las conclusiones y recomendaciones finales que conlleven al mejoramiento de plan de trabajo en la entidad bancaria.

#### **1.6 HIPÓTESIS GENERAL:**

Hi: El Factor Motivacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote 2017.

Ho: El Factor Motivacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – sede Chimbote 2017.

## **1.7 OBJETIVOS.**

### **1.7.1 Objetivo general.**

- Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – sede Chimbote 2017.

### **1.7.2 Objetivos específicos.**

- Identificar el nivel de motivación de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote 2017.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote 2017.
- Determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote.
- Determinar la influencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

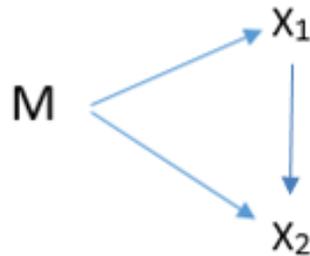
Considerando que en el presente estudio se observarán las variables sin proceder a manipularlas o intentar variarlas intencionalmente con el fin de verificar sus cambios, el diseño adoptado es el **NO EXPERIMENTAL**, de tipo **TRANSVERSAL**, pues tanto el recojo de la información como la obtención de las observaciones se harán en un solo momento en un solo periodo.

De acuerdo con la formulación del problema del presente estudio y considerando que se desea medir el grado de influencia que ejerce el Factor Motivacional sobre la variable Desempeño Laboral en la Institución, se entiende que el tipo de la investigación que corresponde es el **Correlacional Causal**. Debido que se medirá el efecto de una variable sobre otra.

Velasco (2014) dijo:

Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto

sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p.149). “Es transversal ya que su propósito es: describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.151).



Donde:

- **M:** Muestras (Todos los trabajadores del Banco Financiero del Perú, sede Chimbote, año 2018).
- **X<sub>1</sub>:** Observación de la motivación (variable independiente).
- **X<sub>2</sub>:** Observación del desempeño laboral (variable dependiente)

## **2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.**

### **2.2.1 Identificación de variables**

Variable 1: Motivación

Variable 2: Desempeño laboral

## Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
V1 Motivación	Carroggio y Pont (2007) explica que "Las personas extrínsecamente motivadas actúan para conseguir motivadores externos mientras que las personas intrínsecamente motivadas realizan actividades por el puro placer de realizarlas" (p.30)	Operacionalmente se recogerá la valoración de los trabajadores respecto a las dimensiones intrínseco y extrínseco a través de la encuesta de factor motivacional compuesta por 12 ítems.	Intrínseco	Responsabilidad	1	Ordinal  Bajo [12 - 28] Regular [29 - 45] Bueno [46 - 60]
				Satisfacción del trabajo.	2	
				Interés.	3	
				Valores.	4	
				Retroalimentación.	5	
			Extrínseco	Sueldo.	6 y 7	
				Beneficios.	8	
				Condiciones del trabajo.	9 y 10	
				Seguridad laboral.	11	
				Identificación con la compañía.	12	
V2 Desempeño laboral	Quintero, Africano y Faría (2008) explican que "El desempeño laboral son habilidades y capacidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones." (p.14).	Operacionalmente se recogerá la valoración de los trabajadores respecto hacia su propio trabajo, evaluadas en las dimensiones: habilidades, comportamiento y resultados.	Habilidades	Conocimiento del puesto.	1	Ordinal  Bajo [09 - 22] Regular [23 - 34] Bueno [35 - 45]
				Lealtad.	2	
				Facilidad para aprender.	3	
			Comportamiento	Desempeño.	4	
				Liderazgo.	5	
				Espíritu de equipo.	6	
			Resultados	Calidad de trabajo.	7	
				Cantidad de trabajo.	8	
				Cumplimientos de plazos.	9	

Fuente: Adaptado de Bautista (2017).

## 2.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.

### 2.3.1. Población.

La población, para el presente estudio está conformada por el total de los trabajadores que conforman el Banco Financiero Oficina Chimbote (Gerencia de Oficina, Operaciones, Banca Persona, Convenios, Multi productos y Micro finanzas, la fuerza de ventas) objeto de estudio de la presente investigación y que ascienden a un total de 41 personas.

No se tomará muestras o subconjuntos extraídos, ya que se trabajará con toda la población en estudio. No se aplicará muestreos.

Hernández (2014) afirmó que:

“La muestra es esencia de un subgrupo de la población” (p.38). “Pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población” (p. 175).

Tabla N° 1

*Distribución de la población de estudio, los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017.*

Área	Colaboradores
Gerencia	01
Operaciones	05
Banca persona	01
Convenios	08
Multiproductos	10
Microfinanzas	10
Fuerza de ventas	06
<b>Total</b>	<b>41</b>

*Fuente:* Banco Financiero 2017.

## 2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

### 2.4.1 Técnicas.

Mayntz (1976) describe a la encuesta como “la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados” (p.133).

Técnica	Instrumento	Unidad de información
Encuesta	Cuestionario Factor Motivación	Trabajadores del Banco Financiero del Perú, oficina Chimbote, año 2017 (Gerencia de Oficina, Operaciones, Banca Persona, Convenios, Multi productos y Micro finanzas, la fuerza de ventas).
	Cuestionario Desempeño Laboral	Trabajadores del Banco Financiero del Perú, oficina Chimbote, año 2017 (Gerencia de Oficina, Operaciones, Banca Persona, Convenios, Multi productos y Micro finanzas, la fuerza de ventas).

Fuente: Elaboración propia.

### 2.4.2. Instrumentos:

#### a. Cuestionario de Motivación

Instrumento desarrollado por los investigadores, con el objetivo de identificar los niveles de motivación de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote y su influencia intrínseca y extrínseca con el desempeño laboral. El cuestionario está estructurado en 12 ítems. Todos los ítems del cuestionario están redactados con cinco opciones de respuesta, según la escala: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

#### b. Cuestionario de Desempeño Laboral

Instrumento desarrollado por los investigadores, que contiene 09 ítems, orientados a las siguientes dimensiones: **habilidades, comportamiento y resultados**. Los 09 ítems se distribuyen: 3 ítems en habilidades, 3 ítems en comportamiento y 3 ítems

en resultados, relacionados a cada dimensión. Todos los ítems del cuestionario están redactados con cinco opciones de respuesta, según la escala de Likert: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

### 2.4.3 De su validez:

Los instrumentos empleados en el presente informe serán validados por 3 expertos profesionales; quienes llenarán la Matriz de Validación con criterios de evaluación referidos a la coherencia y relación de dimensión, variable, indicador y opciones de respuesta.

Validez del contenido de instrumento del factor motivacional y desempeño laboral por juicio de expertos.

Experto	Apellidos y Nombres	Grado	Resultado
1	Lezama Lezama, Manuel	Magister	Aplicable
2	Pantigoso Leythón, Nathalí	Doctor	Aplicable
3	Uribe Alzamora, Roberto	Doctor	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia.*

### 2.4.4 De su confiabilidad.

Se desarrollará mediante muestreo no probabilístico, muestra piloto, conformada por 15 trabajadores del Banco Scotiabank sede Chimbote, que posee las mismas características, se les brindará los instrumentos de recolección y posteriormente determinar el coeficiente estadístico de Alpha de Cronbach cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

#### *Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,9	Excelente
0,8	Bueno
0,7	Aceptable
0,6	Cuestionable
0,5	Nula

Hernández y Baptista (2010) indica que “para determinar la confiabilidad del instrumento se calculará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, pues se requiere una sola administración del instrumento de medición”.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:  $\alpha$  = Alfa de Cronbach  
 K = Número de ítems  
 $\sum Vi$  = Sumatoria de las varianzas por ítem  
 Vt = Varianza del puntaje de los totales

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach establece la confianza de las escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Determina el grado de consistencia y precisión. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores.

**Criterio de fiabilidad de valores:**

Escalas ALL de variables de **motivación**.

$$\alpha = \frac{12}{11} \left[ 1 - \frac{3,6}{19,4} \right]$$

***Resumen de procesamiento de casos***

		N	%
Casos	Válido	15	100
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	15	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

***Estadística de fiabilidad***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,889	12

Escalas ALL de variables de **desempeño laboral**.

$$\alpha = \frac{9}{8} \left[ 1 - \frac{2,0}{8,4} \right]$$

#### ***Resumen de procesamiento de casos***

		N	%
	Válido	15	100
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	15	100

a. La eliminación por lista se basa en todas la variables del procedimiento.

#### ***Estadística de fiabilidad***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,849	9

## **2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.**

Los datos serán analizados y procesados empleando la estadística básica: tablas de distribución de frecuencias, porcentaje válido, porcentaje acumulado, gráfico de barras. Asimismo para determinar el nivel de relación se utilizará el coeficiente de correlación de Spearson a través de la prueba de Chi cuadrado (tablas de contingencia). Para el procesamiento, análisis y extracción del conocimiento se utilizará el programa estadístico SPSS versión 24 y Excel 2013.

## **2.6 ASPECTOS ÉTICOS.**

Para obtener los datos se solicitó autorización al Gerente del Banco Financiero, sede Chimbote y la información obtenida se utilizará sólo para esta investigación, los datos de los trabajadores no serán revelados ya que se mantendrá en el anonimato. Los resultados obtenidos se mantendrán sin que se altere su originalidad y se les dará uso conforme a los objetivos de la investigación.

### III. RESULTADOS

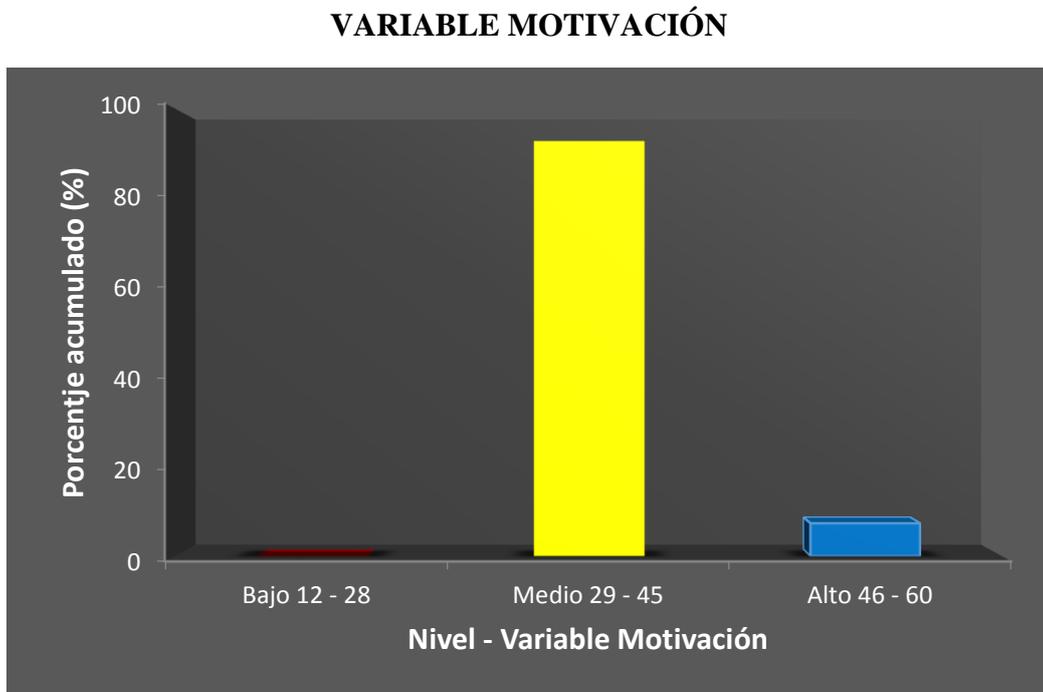
#### 3.1 Descripción:

TABLA N°1.

*Distribución de frecuencias de motivación laboral de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Bajo	Bajo 12 - 28	0	0
Medio	Medio 29 - 45	38	92,7
Alto	Alto 46 - 60	3	7,3

*Fuente: Elaboración propia.*



*Figura 1. Niveles de la motivación laboral de los trabajadores de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017*

#### Interpretación:

En base a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta dirigida a los trabajadores de Banco Financiero, se pudo obtener en la tabla 1 y figura 1 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en la motivación, un 92,7% nivel medio y 7,3% un nivel alto.

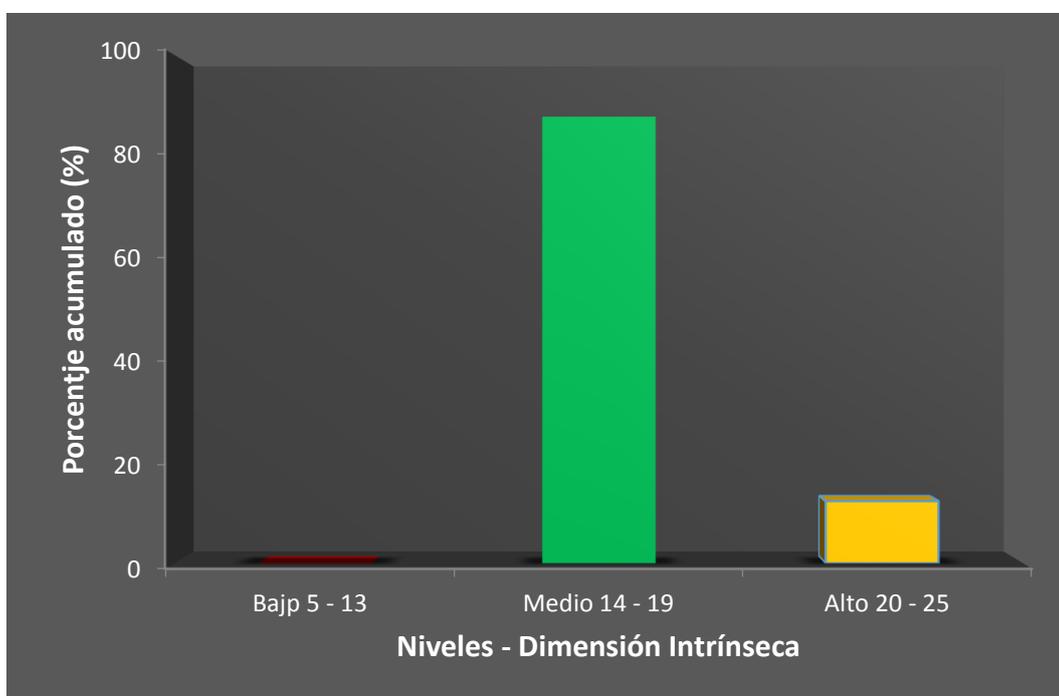
TABLA N°2.

*Distribución de frecuencias de motivación intrínseca de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Bajo	5 - 13	0	0
Medio	14 - 19	36	87,8
Alto	20 - 25	5	12,2

*Fuente: Elaboración propia.*

### DIMENSIÓN INTRÍNSECA



*Figura 2. Niveles de la motivación intrínseca de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017*

#### Interpretación:

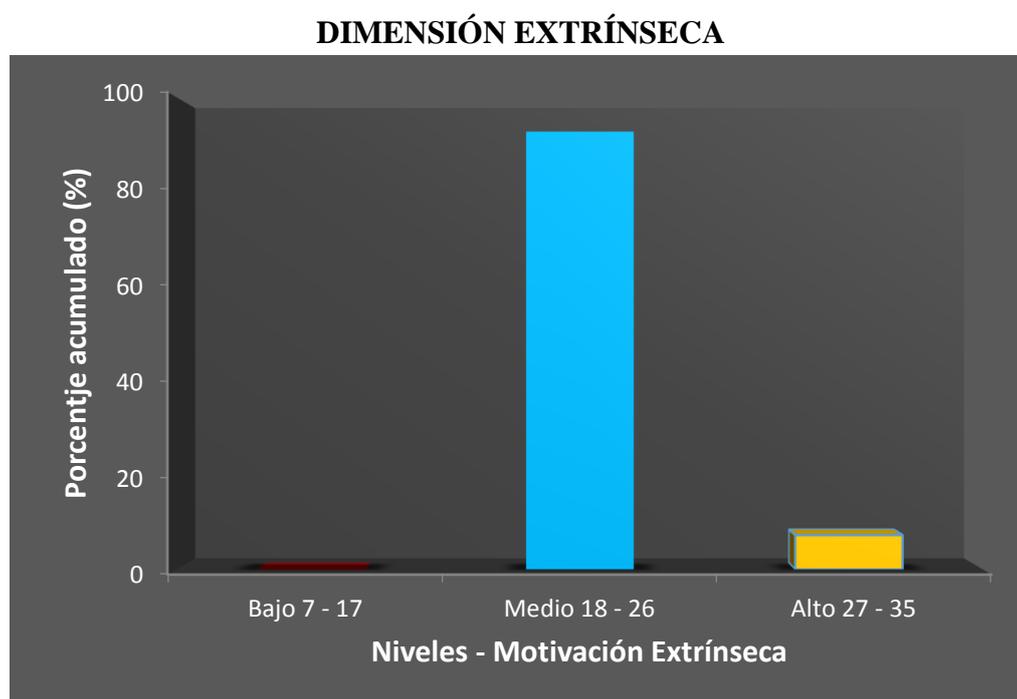
En base a los resultados adquiridos luego de utilizar la encuesta dirigida a los trabajadores de Banco Financiero, se pudo obtener en la tabla 2 y figura 2 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en la motivación intrínseca, un 87,8% nivel medio y 12,2% un nivel alto.

TABLA N°3.

*Distribución de frecuencias de motivación extrínseca de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017.*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Bajo	7 - 17	0	0
Medio	18 - 26	38	92,7
Alto	27 - 35	3	7,3

*Fuente: Elaboración propia.*



*Figura 3. Niveles de la motivación extrínseca de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017*

**Interpretación:**

En base a los resultados adquiridos al emplear la encuesta dirigida a los trabajadores de Banco Financiero, se pudo obtener en la tabla 3 y figura 3 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en la motivación extrínseca, un 92,7% nivel medio y 7,3% un nivel alto.

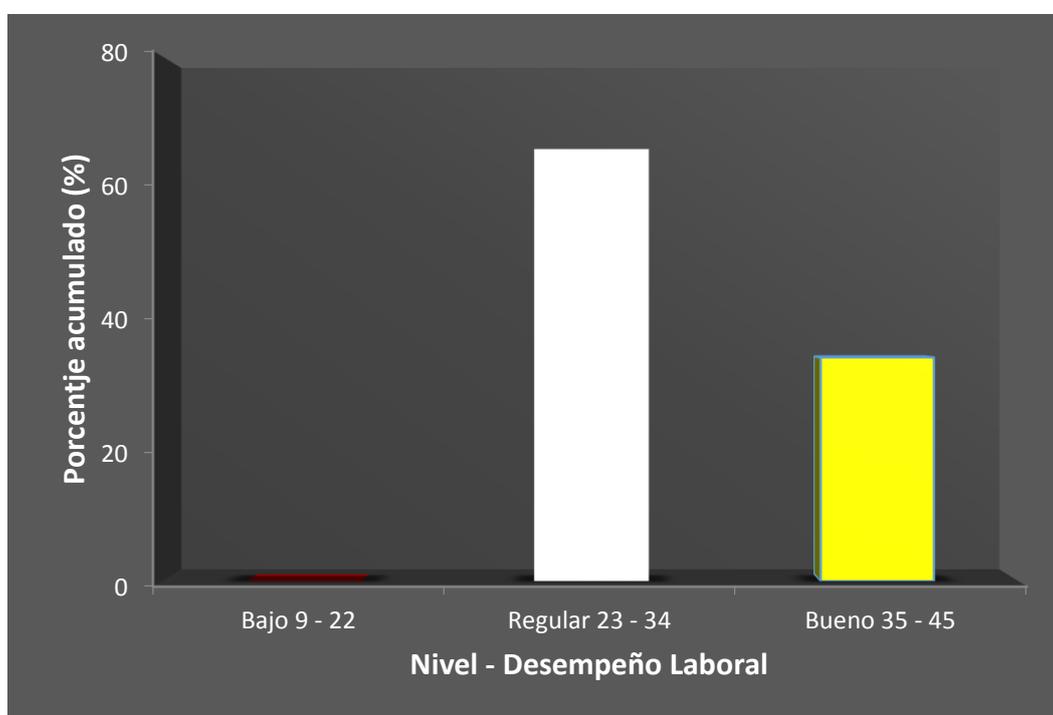
TABLA N°4.

*Distribución de frecuencias del desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017.*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Bajo	9 - 22	0	0
Regular	23 - 34	27	65,9
Bueno	35 - 45	14	34,1

*Fuente: Elaboración propia.*

### VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL



*Figura 4. Niveles del desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017.*

#### Interpretación:

En base a los resultados adquiridos al emplear la encuesta dirigida a los trabajadores de Banco Financiero, se pudo obtener en la tabla 4 y figura 4 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en el desempeño laboral, un 65,9% nivel medio y 34,1% un nivel alto.

## Resultados Correlacionales Motivación y desempeño laboral

TABLA N°5.

*Prueba de correlación según Spearman entre la Dimensión Intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017.*

			Motivación Intrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación Intrínseca	Coefficiente de correlación	1	-0,259
		Sig. (bilateral)	.	0,102
		N	41	41
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-0,259	1
		Sig. (bilateral)	0,102	.
		N	41	41

### Interpretación:

En base a la tabla 05 de valores, según el coeficiente de correlación Spearman de (-0,259) con una significancia estadística de  $p= 0,102$  mayor al nivel propuesto de 0.01 podemos decir que no existe influencia de la Motivación intrínseca con la variable desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero.

TABLA N°6.

*Prueba de correlación según Spearman entre la Dimensión Extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017.*

			Motivación Extrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación Extrínseca	Coefficiente de correlación	1	0,039
		Sig. (bilateral)	.	0,809
		N	41	41
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,039	1
		Sig. (bilateral)	0,809	.
		N	41	41

### Interpretación:

En base a la tabla 06 de valores, según el coeficiente de correlación Spearman de (0,039) con una significancia estadística de  $p= 0,809$  mayor al nivel propuesto de 0.01 se concluye que no existe influencia de la dimensión extrínseca con la variable desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero.

### **Hipótesis general.**

Hi: El Factor Motivacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote 2017.

Ho: El Factor Motivacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – sede Chimbote 2017.

TABLA N°7.

*Prueba de correlación según Spearman entre el factor motivacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote 2017.*

			Motivación	Desempeño
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	-0,108
		Sig. (bilateral)	.	0,502
		N	41	41
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-0,108	1,000
		Sig. (bilateral)	0,502	.
		N	41	41

Interpretación:

En base a la tabla 07 de valores, muestra el grado de correlación (-0,108) esto se traduce en que la motivación y desempeño laboral no tienen una relación positiva, es decir la mayor motivación no influye en el desempeño laboral. Se concluye que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto No existe causalidad del factor motivacional con el variable desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – sede Chimbote 2017.

## IV. DISCUSIÓN.

Sin duda, la motivación es una variable de gran importancia en lo personal y en lo contextual para el trabajador. Además es indispensable para poder alcanzar logros y llegar al éxito. Es necesario indicar que en la actualidad el sistema financiero viene evolucionando acompañado de nuevos objetivos y metas que deben lograr la productividad y la rentabilidad de una empresa. Por ello, las empresas deberán tener presente a la motivación y la seguridad laboral que conlleva un buen desempeño del trabajador. Si bien, se puede inferir en dos tipos de niveles: intrínseca y extrínseca:

En la motivación intrínseca, el mayor porcentaje se encuentran en los trabajadores que tienen preferencia a los nuevos proyectos, vale indicar que las metas laborales se incrementan constantemente, pero no es impedimento. En la motivación extrínseca, los datos obtenidos indica que los porcentajes elevados de datos se obtienen de una expectativa positiva, mostrando interés en lograr los objetivos y funciones indicadas por el empleador, si no, destacar y lograr el reconocimiento frente a sus compañeros de trabajo, capturando alguna posibilidad de mejora salarial y escala profesional.

El propósito principal de esta investigación es mostrar si existe o no influencia positiva o negativa entre las variables factor motivacional y desempeño laboral, donde se evalúa a los trabajadores encuestados del Banco Financiero, sede Chimbote.

**Para el objetivo general:** Larico (2015) en su tesis “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014” se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con ( $r=.786$ ). Se evidenció relación significativa ( $r=.659$ ) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como

amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

De la investigación realizada con los trabajadores del Banco Financiero – sede Chimbote respecto a la motivación y su relación con el desempeño laboral se expresó en la tabla N°01 Distribución de frecuencias de la motivación laboral de los trabajadores del Banco Financiero, en base a los resultados adquiridos luego de emplear la encuesta dirigida a los trabajadores de Banco Financiero, se pudo obtener en la tabla 1 y figura 1 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en la motivación, un 92,7% nivel medio y 7,3% un nivel alto. Y en la tabla N°4 en base a los resultados adquiridos luego de emplear la encuesta dirigida a los trabajadores de Banco Financiero, se pudo obtener en la tabla 4 y figura 4 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en el desempeño laboral, un 65,9% nivel medio y 34,1% un nivel alto.

En la comprobación de hipótesis se aprecia en la tabla N°07 de valores, muestra el grado de correlación (-0,108) esto se traduce en que la motivación y desempeño laboral no tienen una relación positiva, es decir la mayor motivación no influye en el desempeño laboral. Se concluye que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto No existe causalidad del factor motivacional con la variable desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – sede Chimbote 2017. Guanipa (2015) indica que “Uno de los aspectos que cada día incrementa su relación con el desarrollo de la vida de los seres humanos es la motivación, esto ocurre tanto en lo personal, como en lo laboral. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas y la situación, de ahí la importancia que los directivos dominen esto para que valoren y actúen, procurando que los objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la organización” (pág.95).

Para reforzar un poco más la discusión del primer objetivo, los resultados confirman a Juárez (2016) en su tesis titulada “Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala.” La motivación intrínseca se puede definir como un impulso interior y personal de cada uno, que lleva al planteamiento y ocupación de una actividad, sin que exista precisamente una recompensa evidente, salvo el gusto por realizar la propia actividad, como

medio y un fin en sí misma. Bajo ese propósito se planteó el objetivo principal de este estudio que fue determinar si existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado ubicado en la ciudad de Guatemala. Los resultados obtenidos en dicho estudio determinan que no hay correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, ya que se encontró una correlación de 0.008 y un nivel de significancia de 0.964, lo cual no es suficiente para definirla como estadísticamente significativa (pág. 57).

En su investigación Flebes (2016) indica que “La relación entre la motivación intrínseca y extrínseca de los docentes y la percepción del liderazgo transformativo de los directores de las escuelas públicas del distrito escolar de Ponce, Puerto Rico” las conclusiones respecto a la relación de ambas variables indican que no existe diferencia estadística significativa entre los niveles de motivación extrínseca que exhiben los maestros de las escuelas elementales, intermedias y superiores (pág.150).

**Para el primer objetivo específico:** se cita el trabajo de investigación de Gandia (2016) “Análisis de la motivación de los empleados en una entidad bancaria” quien describe que “la motivación es uno de los procesos más influyentes en la calidad de todo el proceso laboral que se lleva a cabo. Dicho trabajo discurre sobre la mera importancia de la motivación en el marco empresarial necesario para el desarrollo eficaz, competitivo y económico del conjunto empresarial. El desarrollo del trabajo es elemental para la consecución de los objetivos de la empresa. Poder explicar de forma adecuada una estrategia para favorecer su motivación y desarrollo es básico y fundamental en esta investigación. La satisfacción y motivación de los trabajadores se encuentra vinculada a la productividad y a la satisfacción de uno mismo vinculada a la productividad de la empresa o consecución de objetivos” (pág.92).

En la presente investigación se determina la distribución de frecuencias del factor motivación de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote, 2017. De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo obtener en la tabla 1 y figura 1 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en la motivación, un 92,7% nivel medio y 37,3% un nivel alto.

Los resultados confirman la investigación de Terrones (2018) en su investigación “Análisis motivacional aplicado a la empresa Mi Banco - Chiclayo” concluye que “la motivación es aquella fuerza que invade el estado interno, constituida por factores capaces de provocar, mantener y dirigir un comportamiento. Demostrar que en todos los ámbitos de la vida humana interviene la motivación como mecanismo para lograr objetivos y alcanzar metas. Motivar es una de las claves del éxito en la empresa moderna. Destacar, que una buena motivación siempre mejora el desempeño físico e intelectual del trabajador”.

**Para el segundo objetivo específico:** Según Bohórquez, define al desempeño laboral “como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (citado en Araujo y Guerra, 2007). Chiavenato, expone que “el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (citado en Araujo y Guerra, 2007) En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

En el resultado de esta investigación según la tabla N°4. Distribución de frecuencias del desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017. De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta dirigida a los trabajadores de Banco Financiero, se pudo obtener en la tabla 4 y figura 4 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en el desempeño laboral, un 65,9% nivel medio y 34,1% un nivel alto.

Los resultados confirman a Pedraza, Amaya, Conde (2010) en su trabajo de investigación “*Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*”, nos indican que el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

**Para el tercer objetivo específico:** Skinner (2013) indica que “la motivación intrínseca sale de uno mismo; aparece cuando hacemos todas aquellas actividades que nos atraen personalmente y la tarea en sí misma es la recompensa. Por lo tanto estas tareas nos resultara bastante fácil mantener la concentración deseamos hacerlo bien porque la tarea se merece el mejor esfuerzo y lo haríamos más allá de obtener dinero o una recompensa de cualquier tipo; sería satisfacción propia”.

En la presente investigación se determina la relación de la dimensión intrínseca y el desempeño laboral de acuerdo a los resultados adquiridos luego de emplear la encuesta dirigida los trabajadores del Banco Financiero, se pudo obtener en la tabla 2 y figura 2 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en la motivación intrínseca, un 87,8% nivel medio y 12,2% un nivel alto. Y en la tabla N°4 en base a los resultados adquiridos luego de emplear la encuesta dirigida a los trabajadores de Banco Financiero, se pudo obtener en la tabla 4 y figura 4 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en el desempeño laboral, un 65,9% nivel medio y 34,1% un nivel alto.

En la comprobación de hipótesis se aprecia en la tabla N°5 Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017. En base a la tabla 05 de valores, según el coeficiente de correlación Spearman de (-0,259) con una significancia estadística de  $p= 0,102$  y siendo este mayor al nivel propuesto de 0.01 podemos decir que no existe influencia ( $r= -0,259$ ) de la Motivación intrínseca con la variable desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero.

**Para el cuarto objetivo específico:** para Isabel Rovira, en referencia a su publicación en la Revista online Psicología y Mente, “un ejemplo de motivación externa por excelencia es el salario que una persona recibe a cambio de realizar su trabajo. Otro ejemplo pueden ser aquellas recompensas o premios que los padres entregan a los hijos a cambio de que estos consigan un buen rendimiento académico. Finalmente, otro ejemplo menos material consiste en los halagos y reconocimientos que puede recibir una persona tras finalizar una tarea de manera exitosa. Sin embargo, en la mayoría de los casos en los que la motivación es exclusivamente extrínseca se acaba produciendo una disminución del rendimiento

independientemente del ámbito al que se haga referencia. Por lo que la motivación extrínseca no es una buena aliada para proyectos a largo plazo”.

En el resultado de esta investigación según la tabla 3. Fig. 3 distribución de frecuencias de motivación extrínseca de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017. De acuerdo a los resultados, se pudo obtener en la tabla 3 y figura 3 que el 0% del personal perciben un nivel bajo en la motivación extrínseca, un 92,7% nivel medio y 7,3% un nivel alto. Este resultado tiene similitud a los resultados emitidos en una encuesta realizada por el Diario Gestión, indica que el 45% de los trabajadores no está feliz en su centro de trabajo, el estudio permitió conocer cómo se podría motivar a los trabajadores y destacó un mayor reconocimiento (52%), seguido de capacitaciones constantes (49%) y una mejor comunicación (48%). Un mejor trato en el centro de trabajo (45%) y percibir un aumento de salario (39%) también influirían en la motivación para que los trabajadores sean más productivos.

En la comprobación de hipótesis se aprecia en la tabla N°6, prueba de correlación según Spearman entre la dimensión extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero sede Chimbote, 2017. En base a la tabla 06 de valores, según el coeficiente de correlación Spearman de (0,039) con una significancia estadística de  $p= 0,809$  y siendo este mayor al nivel propuesto de 0.01 podemos decir que no existe influencia de la dimensión extrínseca con la variable desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero.

Ejemplo de una motivación extrínseca para un trabajador es ampliar sus conocimientos. Otra motivación es la responsabilidad, ya que podría ofrecer a un empleado alcanzar un empleo de jefe o superior o ser un líder dentro de su institución. No obstante, el reconocimiento y los logros son motivaciones que fortalecen más la satisfacción y el bienestar del trabajador.

## V. CONCLUSIONES

5.1.- Según el resultado obtenido se observa que no existe influencia ( $r=-0,108$ ) del factor motivacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote. Es decir el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral tienen una relación indirecta, son independientes.

5.2.- Según los resultados obtenidos se observa que el nivel de motivación en los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote es media (92,7%) con tendencia a ser alta (7.3%).

5.3.- Según los resultados obtenidos se observa que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote es media (65,9%) con tendencia a ser alta (34.1%).

5.4.- Según los resultados adquiridos se puede observar que no existe influencia de la dimensión intrínseca en el desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de  $p= 0.102$  y con una correlación de  $-0,259$ . Es decir el nivel de dimensión intrínseca y el nivel de desempeño laboral no tienen relación positiva ni directa.

5.5.- Según los resultados obtenidos se puede observar que no existe influencia de la dimensión extrínseca en el desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de  $p= 0.809$  y con una correlación de  $r=-0,039$ .

## **VI. RECOMENDACIONES**

6.1.- A la Gerencia de Recursos Humanos del Banco Financiero y en especial a los jefes de áreas, ofrezcan talleres, charlas y capacitación de motivación del personal en el trabajo con temas de relaciones humanas, para generar aptitud positiva en los trabajadores del Banco Financiero.

6.2.- A los jefes de área del Banco Financiero, que brinden reconocimiento a sus colaboradores por el esfuerzo y disposición en las funciones y metas logradas, con el fin de incentivar y estimular al personal para sentirse reconocidos y valorados. Este reconocimiento incluye algo más que un diploma o carta de agradecimiento, podría ser un incentivo monetario.

6.3.- Al Banco Financiero, mejorar los ambientes de trabajo, para motivar al personal en su desempeño laboral.

6.4.- Realizar evaluaciones periódicas de los resultados de motivación de los trabajadores del Banco Financiero, para ver las falencias y mejorarlas ya que el impacto podría generar un desfase en el rendimiento, alcance de metas u objetivos como agencia.

## VII REFERENCIAS

- Amorós (2007) *Comportamiento Organizacional en Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Perú: USAT.
- Aranda (2015). *Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa negocios Valdivieso Saona* 2014. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/957/arandaaltamirano\\_leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/957/arandaaltamirano_leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Araujo y Guerra (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Venezuela, Volumen 4, segunda edición.
- Ballve y Debeljuh (2006). *Misión y valores: La empresa en busca de su sentido*. Buenos Aires: Grupo Editorial Planeta S.A.I.C.
- Cáceres (2017). *Un trabajador motivado es clave en la organización*. Recuperado de: <http://www.elperuano.com.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>.
- Caravedo, B. (2010). *Paradigma, ética y gestión (a propósito de la responsabilidad social)*. Derecho PUCP.
- Carroggio y Pont (2007). *Ludomemo. Ejercite su memoria*. España: Editorial Paidotribo.
- Cattell, R. B. (2002). *Test de factor G (escala 3)*. Madrid: TEA.
- Chiavenato (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá. Mc. Graw Hill. 2da. Edición.
- Chiavenato (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Venezuela: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Personal*. Mexico: Mc Graw Hill.

Coello (2014). *Condiciones laborales que afectan el rendimiento laboral de los asesores de Americal Call Centerl (ACC)*. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>.

Dávila (2013). *Motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la red de salud Camaná – Caraveli*. Recuperado de: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/ucsm/3776>.

Dalton, Hoyle y Watts (2006). *Relaciones Humanas* (3a. ed.). España: Thomson.

Enrique Pérez-Wicht (2017). *Centro de Liderazgo para el Desarrollo de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa*. Arequipa.

Enríquez (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*.

Febles (2016). *La relación entre los niveles de motivación extrínseca e intrínseca de los docentes y la percepción del liderazgo transformativo de los directores de las escuelas públicas del distrito escolar de Ponce, Puerto Rico*. Para obtención de grado de Doctor en educación. Puerto Rico.

Fernández (2015). *Derecho Individual del Trabajo*. Madrid: Editorial UNED.

Fishman (2017). *Evaluaciones de desempeño*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>.

Gestión (2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

Gandia (2016). *Análisis de la motivación de los empleados en una entidad bancaria*. Universidad Politécnica de Valencia. Campus D'Alcoi. España.

- Grupo de Análisis Cuantitativa Regional (AQR-IREA) (2006). *Universidad de Barcelona en su análisis las compañías deberían valorar los costes que genera la aplicación de medidas de calidad para mantener a los empleados satisfechos y así lograr un mejor rendimiento.*
- Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista-Lucio (2014). *Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación*, (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Jaen (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de Motivación personalidad y percepción de factores psicosociales.* Para optar el grado de doctor. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>.
- Juárez (2016). *Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala.* Universidad Rafael Landívar. 2016. Guatemala de la Asunción. Guatemala.
- Laraico (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014. Para optar grado de Magister. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca – Perú.*
- Madrigal (2009). *Habilidades Directivas.* México D.F.: Mc Graw Hill/ interamericana Editores S.A.
- Marshall (2014). *La Motivación Laboral, enfoque latinoamericano.* México. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Martínez (2016). *La Motivación y el Desempeño Laboral de la empresa Celsius Ecuador del cantón Quito, Provincia de Pichincha.* Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23592>.
- Morales (2016). *Clima laboral en el área de desarrollo social de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2015.* Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/7808>.

- Murillo (2017). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del Colegio de Abogados del Santa*, 2017. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12010>.
- Navarro (2016). *Motivación y Satisfacción laboral del personal del área operativa de una empresa de almacén Aduanero en Lima, año 2016*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/1195>.
- Paloma, M. (2009). *El perfil de competencias del puesto de Director/a de Marketing de Organizaciones de la Comunicación*. España: ESIC Editorial.
- Psicología –Online (2005). *Teoría de Cattell, Personalidad: tipos de rasgos*. Recuperado de: <https://www.psicologia-online.com/la-teoria-de-cattell-1867.html>. (párr.6).
- Quintero, Africano y Faría (2008). *Administración: un enfoque basado en competencias*. España: Thomson.
- Reynaga (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*, 2015. Andahuaylas. Recuperado de: [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda\\_Reynaga\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y\\_](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y_)
- Roca (2017). *Relación entre Liderazgo y Desempeño Laboral en la Oficina de Logística de la Red de Salud Pacífico Sur, Chimbote – 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12029>.
- Rovira. *Motivación extrínseca: definición, características y efectos*. Recuperado de: <https://psicologiymente.com/psicologia/motivacion-extrinseca>
- Sánchez (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/233>.
- Sanchis (2010). *Falacias, dilemas y paradojas, 2a ed.: La economía de España: 1980-2010*. España: Universidad de Valencia.
- Sarries y Casares (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. Madrid: ESIC.

- Smith (2013). *Las 10 diferencias entre empleados y emprendedores*. México: Editorial Aguilar.
- Sum (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*, tesis de grado. Universidad Rafael Landívar Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Sum (2015). *Motivación y desempeño laboral. Quetzaltenango*. Guatemala.
- Taylor, Easter y Hegney (2006). *Mejora de la salud y la seguridad en el trabajo*. España: Elsevier
- Terrones (2008). *Análisis Motivacional de MI BANCO*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/LissetTerronesCastro/analisis-motivacional-de-mi-banco>
- Varela (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. México: Pearson Prentice Hall.
- Valdivia (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper Trujillo SAC*. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/1016/valdiviaalfaro\\_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/1016/valdiviaalfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Velásquez (2008). *Ética en los negocios: conceptos y casos*. México: Pearson Educación.
- Werther y Davis (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas* (6<sup>a</sup> .ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Zavaleta (2017). *Motivación y Productividad Laboral en los Trabajadores de las Dependencias Policiales de Distrito de Nuevo Chimbote 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12069>.

# **ANEXOS**

## ANEXO A - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>“El factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote, año 2017”.</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – sede Chimbote 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar el nivel de motivación de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote 2017.</li> <li>▪ Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote 2017.</li> <li>▪ Determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote.</li> <li>▪ Determinar la influencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hi: El Factor Motivacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – Sede Chimbote 2017.</li> <li>▪ Ho: El Factor Motivacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero – sede Chimbote 2017.</li> </ul>	<p><b>V1: Factor Motivacional.</b></p>	<p><b>Intrínseco</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Diseño:</b> Correlacional Causal.</li> </ul> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; X1     M --&gt; X2     X1 --&gt; X2             </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p><b>M:</b> Muestras (Todos los trabajadores del Banco Financiero del Perú, sede Chimbote, año 2018).</p> <p><b>X1:</b> Observación de la motivación (variable independiente).</p> <p><b>X2:</b> Observación del desempeño laboral (variable dependiente).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Población/Muestra:</b> 41 Trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote 2017.</li> <li>▪ <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>▪ <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</li> <li>▪ <b>Confiability:</b> Cuestionario del Factor Motivación. <math>\alpha</math>Cronbach = 0.889 Cuestionario de Desempeño Laboral. <math>\alpha</math>Cronbach = 0.849</li> </ul>
				<p><b>Extrínseco.</b></p>	
			<p><b>V2: Desempeño Laboral.</b></p>	<p><b>Habilidades</b></p>	
				<p><b>Comportamiento</b></p>	
<p><b>Resultados</b></p>					

## ANEXO B - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>V1 Motivación</b>	Carroggio y Pont (2007) explica que "Las personas extrínsecamente motivadas actúan para conseguir motivadores externos mientras que las personas intrínsecamente motivadas realizan actividades por el puro placer de realizarlas" (p.30)	Operacionalmente se recogerá la valoración de los trabajadores respecto a las dimensiones intrínseco y extrínseco a través de la encuesta de factor motivacional compuesta por 12 ítems.	Intrínseco	Responsabilidad	1	Ordinal  Bajo [12 - 28] Regular [29 - 45] Bueno [46 - 60]
				Satisfacción del trabajo.	2	
				Interés.	3	
				Valores.	4	
				Retroalimentación.	5	
			Extrínseco	Sueldo.	6 y 7	
				Beneficios.	8	
				Condiciones del trabajo.	9 y 10	
				Seguridad laboral.	11	
				Identificación con la compañía.	12	
<b>V2 Desempeño laboral</b>	Quintero, Africano y Faría (2008) explican que "El desempeño laboral son habilidades y capacidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones." (p.14).	Operacionalmente se recogerá la valoración de los trabajadores respecto hacia su propio trabajo, evaluadas en las dimensiones: habilidades, comportamiento y resultados.	Habilidades	Conocimiento del puesto.	1	Ordinal  Bajo [09 - 22] Regular [23 - 34] Bueno [35 - 45]
				Lealtad.	2	
				Facilidad para aprender.	3	
			Comportamiento	Desempeño.	4	
				Liderazgo.	5	
				Espíritu de equipo.	6	
			Resultados	Calidad de trabajo.	7	
				Cantidad de trabajo.	8	
				Cumplimientos de plazos.	9	

## ANEXO C - CUESTIONARIO SOBRE EL FACTOR MOTIVACIONAL

Estimado(a) compañero(a) de trabajo:

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de motivación que demuestren los trabajadores en el Banco, este cuestionario es anónimo, es decir, que las personas que contesten no podrán ser identificadas, por lo tanto, se sugiere no colocar su nombre, se agradece de antemano su colaboración.

La siguiente escala solo sirve para propósitos de codificación:

**Área Laboral:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** \_\_\_\_\_

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
INTRÍNSECO	¿En su organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?					
	¿La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?					
	¿Usted recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?					
	¿Se siente identificado con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?					
	¿Usted recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño?					
EXTRÍNSECO	¿Usted, considera que existen incentivos económicos cuando se realiza un trabajo excepcional?					
	¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?					
	¿Usted considera que existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?					
	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en buen estado?					
	¿Usted considera que cuenta con todas la herramientas necesarias para desempeñar sus tarea?					
	¿Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo?					
	¿Usted recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus amistades y familiares?					

## **MODELO FICHA TÉCNICA**

### **ENCUESTA SOBRE EL FACTOR MOTIVACIONAL**

#### **I.- DATOS INFORMATIVOS:**

- **Técnica:** Encuesta.
- **Tipo de instrumento:** Cuestionario.
- **Lugar:** Banco Financiero del Perú, sede Chimbote.
- **Forma de aplicación:** Colectiva.
- **Autor:** Adaptado de Bautista, *Motivación y Desempeño Laboral (2017)*
- **Medición:** Factor Motivacional.
- **Administración:** Trabajadores.
- **Tiempo de aplicación:** 20 minutos.

#### **II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

El objetivo del instrumento tiene como finalidad determinar los niveles de motivación de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote y su influencia intrínseca y extrínseca en el desempeño laboral.

#### **III.-INSTRUCCIONES:**

1. La encuesta sobre el factor motivacional consta de 12 ítems correspondiendo 05 a la dimensión intrínseca y finalmente 07 a la dimensión extrínseca.
2. El sistema de calificación para las dos dimensiones es: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). Sumando un puntaje máximo de 60.

#### **IV.-MATERIALES:**

La encuesta sobre el factor motivacional para ser llenadas por los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote, lapiceros y correctores.

## V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), “a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba”. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014).

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,889	12

**Interpretación:** El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable porque salió mayor a 0,8 es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es Buena.

### Coefficientes de Alpha de Cronbach

Valores	Interpretación
Coefficiente alfa >.9	Es Excelente
Coefficiente alfa >.8	Es Bueno
Coefficiente alfa >.7	Es Aceptable
Coefficiente alfa >.6	Es Cuestionable
Coefficiente alfa >.5	Es Nula

*Fuente:* George y Mallery (2003, p.231)

## VII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems.
Intrínseco	1, 2, 3, 4, 5
Extrínseco	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	Nivel de variable	Nivel de las dimensiones	
		D1	D2
Bajo	12 - 28	5 - 13	7 - 17
Medio	29 - 45	14 - 19	18 - 26
Alto	46 - 60	20 - 25	27 - 35

## CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) compañero(a) de trabajo:

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, medir el nivel de desempeño de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote. Estableciéndose, preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que para estas afirmaciones *no hay respuestas correctas o incorrectas*, por favor responda *sinceramente* cada afirmación, y no olvide *marcar solo una opción* en cada afirmación

Área Laboral: \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

DIMENSION	ÍTEMS	Valoración				
		NUNCA	CASI	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
HABILIDADES	1. ¿Usted se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?					
	2. ¿Usted siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas?					
	3. ¿Usted considera que la capacitación recibida por su empresa para el desempeño de sus funciones ha sido adaptable?					
COMPORTEAMIENTO	4. ¿Usted es lo suficientemente flexible para adaptarte a situaciones cambiantes?					
	5. ¿Usted considera que la persona que lidera su equipo de trabajo es consecuente con lo que dice?					
	6. ¿Usted considera que los miembros del equipo de trabajo tienen claras sus responsabilidades individuales?					
RESULTADOS	7. ¿En su organización se fomenta la responsabilidad Personal sobre el control de las tareas?					
	8. ¿Usted considera haber alcanzado con éxito las responsabilidades que le otorga la empresa?					
	9. ¿Usted considera adecuado el tiempo designado para cumplir los objetivos de la empresa?					

## FICHA TÉCNICA

### I. DATOS INFORMATIVOS

- **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario.
- **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre el Desempeño Laboral.
- **Autor original:** Adaptado de Bautista, *Motivación y Desempeño Laboral (2017)*.
- **Forma de aplicación:** Colectiva.
- **Medición:** Nivel de desempeño laboral.
- **Administración:** Trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote.
- **Tiempo de aplicación:** 20 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de alfa de Cronbach, mediante una encuesta realizada a 15 trabajadores del Banco Financiero del Perú, sede Chimbote.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,849	09

**Interpretación:** El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable porque salió mayor a 0,8 es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es Bueno.

#### **Coefficientes de Alpha de Cronbach**

Valores	Interpretación
Coeficiente alfa >.9	Es Excelente
Coeficiente alfa >.8	Es Bueno
Coeficiente alfa >.7	Es Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Es Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es Nula

*Fuente:* George y Mallery (2003, p.231)

#### **IV. DIRIGIDO A:**

Los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote.

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lapiceros y corrector.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento referido presenta 09 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) siempre (5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable desempeño laboral.

Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Dimensiones	Ítems.
Habilidades	1, 2, 3
Comportamiento	4, 5, 6
Resultados	7, 8, 9

## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	nivel de variable	nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Bajo	09 – 22	3 - 6	3 - 6	3 - 6
Regular	23 – 34	7 - 10	7 - 10	7 - 10
Bueno	35 – 45	11 - 15	11 - 15	11 - 15

## ANEXO C – VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: EL FACTOR MOTIVACIONAL COMO INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO FINANCIERO,  
SEDE CHIMBOTE AÑO 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN YO COMENTARIOS
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	HABILIDADES	Compromiso del puesto	¿Usted se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?						✓		✓		✓		✓		
		Lealtad	¿Usted siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas?						✓		✓		✓		✓		
		Facilidad para aprender	¿Usted considera que la capacitación recibida por su empresa para el desempeño de sus funciones ha sido adaptable?						✓		✓		✓		✓		
	COMPORTAMIENTO	Desempeño	¿Usted es lo suficientemente flexible para adaptarte a situaciones cambiantes?						✓		✓		✓		✓		
		Liderazgo	¿Usted considera que la persona que lidera su equipo de trabajo es consecuente con lo que dice?						✓		✓		✓		✓		
		Espíritu de equipo	¿Usted considera que los miembros del equipo de trabajo tienen claras sus responsabilidades individuales?						✓		✓		✓		✓		
	RESULTADOS	Calidad de trabajo	¿En su organización se fomenta la responsabilidad Personal sobre el control de las tareas?						✓		✓		✓		✓		
		Cantidad de trabajo	¿Usted considera haber alcanzado con éxito las responsabilidades que le otorga la empresa?						✓		✓		✓		✓		
		Cumplimiento de los plazos	¿Usted considera adecuado el tiempo designado para cumplir los objetivos de la empresa?						✓		✓		✓		✓		

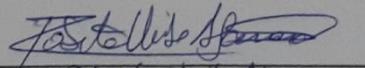


Dr. Roberto Urbe Almona DNI: 40031746

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: EL FACTOR MOTIVACIONAL COMO INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO FINANCIERO, SEDE  
CHIMBOTE AÑO 2017

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES YO RECOMENDACIONES
			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Intrínseco	Responsabilidad	¿En su organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?						/		/		/		/		
	Satisfacción del trabajo	¿La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?						/		/		/		/		
	Interés	¿Usted recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?						/		/		/		/		
	Valores	¿Se siente identificado con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?						/		/		/		/		
	Retroalimentación	¿Usted recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño?						/		/		/		/		
Extrínseco	Sueldo	¿Usted, considera que existen incentivos económicos cuando se realiza un trabajo excepcional?						/		/		/		/		
		¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?						/		/		/		/		
	Beneficios	¿Usted considera que existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?						/		/		/		/		
	Condiciones del trabajo	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en buen estado?						/		/		/		/		
		¿Usted considera que cuenta con todas la herramientas necesarias para desempeñar sus tarea?						/		/		/		/		
	Seguridad laboral	¿Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo?						/		/		/		/		
Identificación con la compañía	¿Usted recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus amistades y familiares?						/		/		/		/			

  
 Dr. Roberto Uribe Nizcamora  
 DNI: 40031746

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TÍTULO DE LA TESIS:** EL FACTOR MOTIVACIONAL COMO INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO FINANCIERO, SEDE CHIMBOTE AÑO 2017

DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPINIÓN DE RESPUESTA					OPINIONES DE EVALUADOR				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	RELACION ENTRE LA ESCALA Y LA RESPUESTA		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM			RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
								S	NO	S	NO		S	NO
INTRINSECA	Responsabilidad	¿En su organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de los tareas?												
	Satisfacción del trabajo	¿La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?												
	Interés	¿Usted recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma oportuna sus labores?												
	Valores	¿Se siente identificado con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?												
	Reconocimiento	¿Usted recibe reconocimiento del responsable del área, sobre aspectos que afectan su desempeño?												
EXTRINSECA	Sueldo	¿Usted, considera que existen incentivos económicos cuando se realiza un trabajo excepcional?												
		¿Usted considera que el sueldo está relacionado en justo en relación a su trabajo y esfuerzo?												
	Beneficios	¿Usted considera que existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?												
	Condiciones de trabajo	¿Las medidas de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en buen estado?												
		¿Usted considera que cuenta con todos los herramientas necesarias para desempeñar sus tareas?												
	Seguridad laboral	¿Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo?												
	Identificación con la empresa	¿Usted recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus familiares y amigos?												

*[Firma]*  
**Isaac Ismael Huanca**  
 DNI: 19825952

DNI: .....

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario del Factor Motivacional

**OBJETIVO:** Determinar los niveles de motivación de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote y su influencia intrínseca y extrínseca en su desempeño laboral.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Banco Financiero del Perú, oficina Chimbote, año 2017 (Gerencia de Oficina, Operaciones, Banca Persona, Convenios, Multiproductos, Microfinanzas y la fuerza de ventas).

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : *Isaac Ismael Huanca*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : *Maestro*

*[Firma]*  
**Isaac Ismael Huanca**  
 DNI: 19825952

Fuente: Formateo enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un x en el cuadro que corresponde (x)

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el Desempeño Laboral.  
OBJETIVO: Determinar los niveles de desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote.  
DIRIGIDO A: Los trabajadores del Banco Financiero del Perú, oficina Chimbote (Gerencia de Oficina, Operaciones, Banca Persona, Convenios, Multiproductos, Microfinanzas y la fuerza de ventas).

#### VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

*Yesenia Yesenia Marmel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

*Maestro*

*Yesenia Marmel*

*Yesenia Yesenia Marmel*  
DNI: 7825952

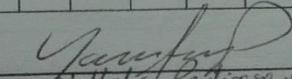
Fuente: Formatos enviados por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

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

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA TESIS: EL FACTOR MOTIVACIONAL COMO INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO CHIMBOTE AÑO 2017**

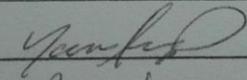
DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INTRÍNSECO	Responsabilidad	¿En su organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?						/	/	/	/	/	/	/	/	
	Satisfacción del trabajo	¿La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?						/	/	/	/	/	/	/	/	
	Interés	¿Usted recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?						/	/	/	/	/	/	/	/	
	Valores	¿Se siente identificado con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?						/	/	/	/	/	/	/	/	
	Retroalimentación	¿Usted recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño?						/	/	/	/	/	/	/	/	
EXTRÍNSECO	Sueldo	¿Usted, considera que existen incentivos económicos cuando se realiza un trabajo excepcional?						/	/	/	/	/	/	/	/	
		¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?						/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Beneficios	¿Usted considera que existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?						/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Condiciones del trabajo	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material diláctico), se encuentran en buen estado?						/	/	/	/	/	/	/	/	/
		¿Usted considera que cuenta con todas la herramientas necesarias para desempeñar sus tarea?						/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Seguridad laboral	¿Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo?						/	/	/	/	/	/	/	/	/
Identificación con la compañía	¿Usted recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus amistades y familiares?						/	/	/	/	/	/	/	/	/	

  
 Dr. Nathaly Santiso de la Cruz  
 DNI: 44512362

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: EL FACTOR MOTIVACIONAL COMO INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO P  
SEDE CHIMBOTE AÑO 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
DESEMPEÑO LABORAL	HABILIDADES	Compromiso del puesto	¿Usted se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?		/					/	/	/	/					
		Lealtad	¿Usted siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas?							/	/	/	/					
		Facilidad para aprender	¿Usted considera que la capacitación recibida por su empresa para el desempeño de sus funciones ha sido adaptable?								/	/	/	/				
	COMPORTAMIENTO	Desempeño	¿Usted es lo suficientemente flexible para adaptarte a situaciones cambiantes?								/	/	/	/				
		Liderazgo	¿Usted considera que la persona que lidera su equipo de trabajo es consecuente con lo que dice?								/	/	/	/				
		Espíritu de equipo	¿Usted considera que los miembros del equipo de trabajo tienen claras sus responsabilidades individuales?								/	/	/	/				
	RESULTADOS	Calidad de trabajo	¿En su organización se fomenta la responsabilidad Personal sobre el control de las tareas?								/	/	/	/				
		Cantidad de trabajo	¿Usted considera haber alcanzado con éxito las responsabilidades que le otorga la empresa?								/	/	/	/				
		Cumplimiento de los plazos	¿Usted considera adecuado el tiempo designado para cumplir los objetivos de la empresa?								/	/	/	/				

  
 Dra. N. Huelga Santayza DNI: 44512362

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el Desempeño Laboral.

OBJETIVO: Determinar los niveles de desempeño laboral de los trabajadores del Banco Chimbote.

DIRIGIDO A: Los trabajadores del Banco Financiero del Perú, oficina Chimbote (Gerencia de Operaciones, Banca Persona, Convenios, Multiproductos, Microfinanzas y la fue

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

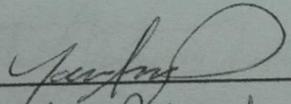
Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Pantigoso Leythuan, Netheli

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Doctora

  
Dra. Netheli Pantigoso Leythuan  
DNI: 44512362

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

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

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Factor Motivacional.

OBJETIVO: Determinar los niveles de motivación de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote y su inf y extrínseca en el desempeño laboral.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco Financiero del Perú, oficina Chimbote, año 2017 (Gerencia de Oficina, Op Persona, Convenios, Multiproductos, Microfinanzas y la fuerza de ventas).

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

*Pantizoso Leythion, Natheli*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

*Doctora*

*[Firma]*  
Dr. Natheli Pantizoso Leythion  
DNI: 44573362

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo  
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## ANEXO D - ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 14-12-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Edward Anibal García León, Docente de la facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“El factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote año 2017” del estudiante Fredesvindo Valdiviezo Garay, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote, 14 de diciembre de 2018



Edward A, Garcia Leon

DNI 18149845

## ANEXO E - AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Fredesvindo Esynerd Valdiviezo Garay, identificado con DNI N° 41135107, Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : “El factor motivacional como influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Financiero, sede Chimbote año 2017”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

  
.....  
Fredesvindo Valdiviezo Garay

DNI: 41135107

FECHA: 12 de diciembre del 2018

## ANEXO F - AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
FREDESVINDO ESYNERD VALDIVIEZO GARAY

INFORME TÍTULADO:

“EL FACTOR MOTIVACIONAL COMO INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO FINANCIERO,, SEDE CHIMBOTE AÑO 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 06/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 17



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN