



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA MOTIVACION SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MIBANCO, AGENCIA VIRÚ, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Br. Cecilia Victoria Cabellos García

Br. Kristy Yesenia León Ruiz

**Asesor:**

Ms. Marlies Alicia Cueva Urra

Trujillo – Perú

2018

## APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Cecilia Victoria Cabellos García y Kristy Yesenia León Ruiz**, denominada:

**"INFLUENCIA DE LA MOTIVACION SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MIBANCO, AGENCIA  
VIRÚ, 2017"**

---

Ms. Marlies Alicia Cueva Urra  
**ASESOR**

---

Ing. Luigi Cabos Villa  
**JURADO**

---

Ing. Manuel Velásquez Bermeo  
**JURADO**

---

Lic. Carmen D'Angelo Panizo  
**JURADO**

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Lidia Ruiz Sandoval, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi hermano Jean Carlo León Ruiz, que con sus consejos me han ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de la vida.

LEON RUIZ KRISTY YESENIA.

### **A Dios**

Por haberme permitido llegar hasta este momento y haberme dado la fortaleza para lograr mis objetivos, además de su infinita misericordia, bondad y amor en mi vida.

### **A mis padres.**

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y su apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida.

### **A mis familiares.**

A mi esposo David, quien fue el que me motivó a realizar esta investigación en la entidad donde él trabajaba, sé que desde el cielo está disfrutando de este logro que iniciamos juntos.

A mi querida tía Margarita por ser mi apoyo en la crianza de mi pequeño Ghael Josué en todos estos años de carrera y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

CABELLOS GARCIA, CECILIA VICTORIA.

## AGRADECIMIENTO

A Dios porque sin el nada de esto hubiera sido posible.

A nuestra asesora de tesis la Ms. Marlies Alicia Cueva Urra, por su valiosa guía y asesoramiento en la realización de la misma.

A la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios porque con ella nuestros sueños son una realidad.

A todos los colaboradores de Mibanco, Agencia Virú, en especial a la asesora de negocios Lidia Chávez, por brindarnos su tiempo y las facilidades para poder realizar este trabajo.

LOS AUTORES

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA .....	31
CAPITULO 4: RESULTADOS .....	37
CAPITULO 5: DISCUSIÓN .....	57
CONCLUSIONES: .....	60
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS .....	64
ANEXOS .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Capacidades y habilidades del colaborador .....	21
Tabla N° 2: Teoría de los dos factores de Herzberg.....	23
Tabla N° 3: Planillas de desempeño de los asesores de negocios .....	29
Tabla N° 4: Escala grafica para medir el desempeño laboral de los colaboradores .....	30
Tabla N° 5: Operacionalización de la variable independiente motivación. ....	32
Tabla N° 6: Operacionalización de la variable dependiente desempeño laboral. ....	33
Tabla N° 7: Estructura de la organización.....	34
Tabla N° 8: Las labores que realiza contribuyen a su satisfacción personal. ....	37
Tabla N° 9: Disfrute al realizar mi trabajo.....	37
Tabla N° 10: Establece metas concretas que pueden ser alcanzadas con éxito.....	38
Tabla N° 11: Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos. ....	38
Tabla N° 12: Se siente orgulloso de pertenecer a la organización.....	39
Tabla N° 13: Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales. ....	39
Tabla N° 14: He alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo.....	40
Tabla N° 15: Dimensión Motivación intrínseca .....	40
Tabla N° 16: Mibanco crea las condiciones necesarias que le brinden estabilidad laboral.....	41
Tabla N° 17: Las características de mi puesto se ajustan a mi persona .....	41
Tabla N° 18: Los incentivos recibidos por la empresa son los adecuados. ....	42
Tabla N° 19: El pago que recibe esta en relación con las responsabilidades que se asignan en la organización.....	42
Tabla N° 20: Afronta las conversaciones con sus compañeros de trabajo de forma clara, sincera y efectiva. ....	43
Tabla N° 21: El jefe de agencia brinda el reconocimiento adecuado a su desempeño laboral. ....	43
Tabla N° 22: En el desempeño de su trabajo tiene la oportunidad de aprender cosas nuevas. ....	44
Tabla N° 23: Me permite tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan.....	44
Tabla N° 24: Recibe un reconocimiento por parte de sus compañeros de agencia en cuanto al esfuerzo y el éxito de su trabajo. ....	45
Tabla N° 25: En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.....	45
Tabla N° 26: Recibe una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto.....	46
Tabla N°27: Trabaja usted en un ambiente seguro y de cooperación.....	46
Tabla N°28: La empresa cuenta con las condiciones necesarias de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo.....	47
Tabla N° 29: Dimensión Motivación extrínseca .....	47
Tabla N° 30: Variable Motivación.....	48
Tabla N° 31: Cumple con las tareas que se le encomienda .....	48

Tabla N° 32: Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas. ....	49
Tabla N° 33: Hace uso racional de los recursos.....	49
Tabla N° 34: Soy productivo casi todo el tiempo. ....	50
Tabla N° 35: Se le informa con frecuencia sobre el avance de sus metas. ....	50
Tabla N° 36: Recibe capacitación adecuada para entender de mejor forma las tareas asignadas a su cargo. ....	51
TablaN° 37:Consideras que necesitas capacitaciones en ciertas áreas importantes para desarrollar bien tu trabajo. ....	51
Tabla N° 38: Los conocimientos que adquiere en las capacitaciones permiten elevar el nivel de sus habilidades y destrezas. ....	52
Tabla N° 39: Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho .....	52
Tabla N° 40: Los salarios que percibes son de acuerdo a la productividad de tu trabajo. ....	53
Tabla N° 41: Dimensión Desempeño personal .....	53
Tabla N° 42: Logra alcanzar satisfactoriamente los indicadores de su planilla de desempeño .....	54
Tabla N° 43: Dimensión Desempeño global.....	54
Tabla N° 44: Variable Desempeño laboral .....	55
Tabla N° 45: Estadísticos de correlación para las variables .....	55
Tabla N°46: Estadísticos de prueba de hipótesis para las variables Motivación y Desempeño laboral.....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Definición de motivación .....	17
Figura N° 2: Motivación. ....	17
Figura N° 3: Ciclo Motivacional.....	18
Figura N° 4: Las labores que realiza contribuyen a su satisfacción personal .....	80
Figura N° 5: Disfruto al realizar mi trabajo.....	80
Figura N° 6: Establece metas concretas que pueden ser alcanzadas con éxito .....	81
Figura N° 7: Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos. ....	81
Figura N° 8: Se siente orgulloso de pertenecer a la organización.....	82
Figura N° 9: Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales. ....	82
Figura N° 10: He alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo de mis actividades.....	83
Figura N° 11: Dimensión Motivación Intrínseca.....	83
Figura N° 12: Mibanco crea las condiciones necesarias que le brinden estabilidad laboral.....	84
Figura N° 13: Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades). ....	84
Figura N° 14: Los incentivos recibidos por la empresa son los adecuados. ....	85
Figura N° 15: El pago que recibe esta en relación con las responsabilidades que se asignan en la organización. ....	85
Figura N° 16: Afronta las conversaciones con sus compañeros de trabajo de forma clara, sincera y efectiva. ....	86
Figura N° 17: El jefe de agencia brinda el reconocimiento adecuado a su desempeño laboral. ....	86
Figura N° 18: En el desempeño de su trabajo tiene la oportunidad de aprender cosas nuevas. ...	87
Figura N° 19: Me permite tomar decisiones y resolver problemas, en mi área.....	87
Figura N° 20: Recibe un reconocimiento por parte de sus compañeros de agencia en cuanto al esfuerzo y éxito de su trabajo.....	88
Figura N° 21: En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.....	88
Figura N°22: Recibe una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto. ....	89
Figura N° 23: Trabaja usted en un ambiente seguro y de cooperación.....	89
Figura N° 24: La empresa cuenta con las condiciones necesarias de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo. ....	90
Figura N° 25: Dimensión motivación extrínseca .....	90
Figura N° 26: Dimensión motivación extrínseca .....	91
Figura N° 27: Cumple con las tareas que se le encomienda. ....	91
Figura N°28: Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas.....	92
Figura N° 29: Hace uso racional de los recursos. ....	92

Figura N° 30: Soy productivo casi todo el tiempo.....	93
Figura N° 31: Se informa con frecuencia sobre el avance de sus metas. ....	93
Figura N° 32: Recibe capacitación adecuada para entender de mejor forma las tareas asignadas a su cargo.....	94
Figura N°33: Consideras que necesitas capacitaciones en ciertas áreas importantes para desarrollar bien tu trabajo.....	94
Figura N° 34: Los conocimientos que adquiere en las capacitaciones permiten elevar el nivel de sus habilidades y destrezas. ....	95
Figura N° 35: Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho.....	95
Figura N° 36: Los salarios que percibes son de acuerdo a la productividad de tu trabajo. ....	96
Figura N° 37: Dimensión desempeño personal. ....	96
Figura N° 38: Logra alcanzar satisfactoriamente los indicadores de su planilla de desempeño. ...	97
Figura N° 39: Dimensión desempeño global. ....	97
Figura N° 40: Variable desempeño laboral.....	98
Figura N° 41: Gráficos de dispersión para las variables Motivación y Desempeño laboral.....	98

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad demostrar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, Agencia Virú, 2017. De esa manera demostrar si la motivación de los asesores de negocios influye en el desempeño de sus labores diarias.

La investigación tiene una metodología basada fundamentalmente en la investigación no experimental, del tipo correlacional y el diseño fue transversal, debido a que se recolectó los datos en un solo momento, teniendo como objetivo describir dos variables y analizar su relación entre ambas. Esta tesis tiene como población muestral a los 20 asesores de negocios, en la cual se aplicó una encuesta sobre la motivación y el desempeño laboral, para medir la confiabilidad de nuestro instrumento de evaluación se utilizó el programa SPSS por medio del alfa de Cronbach, la cual arrojó 0.771 (Motivación) y 0,825 (Desempeño laboral). Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Los resultados obtenidos se tabularon y analizaron mediante un análisis de graficas con su respectiva descripción. Para ello se empleó el método de análisis de datos de la prueba Chi cuadrada, de acuerdo a los resultados obtenidos se logró demostrar que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mi banco, agencia Virú. Esto se demuestra en el coeficiente de correlación de Pearson (0,699), el cual expresa una relación significativa entre las variables Motivación y Desempeño laboral, así mismo es una correlación directamente proporcional ya que a mayor presencia de motivación mejor desempeño laboral y a menor presencia de motivación menor desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis planteada en el sentido que "La motivación influye significativamente sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, Agencia Virú 2017".

## ABSTRACT

The purpose of this research was to demonstrate the influence of motivation on the work performance of the business advisors of the company Mibanco, Viru agency, 2017. In this way, to demonstrate if the motivation of business advisors influences the performance of their daily tasks.

The research has a methodology based mainly on non-experimental research, of the correlational type and the design was transversal, because the data was collected in a single moment, aiming to describe two variables and analyze their relationship between both. This thesis has as sample population the 20 business advisors, in which a survey on motivation and work performance was applied, to measure the reliability of our evaluation instrument we used the SPSS program through Cronbach's alpha, which yielded 0.771 (Motivation) and 0.825 (Performance). According to the results, the instrument presents Highly Significant Internal Reliability.

The results obtained were tabulated and analyzed by means of a graph analysis with their respective description. For this, the method of data analysis of the Chi square test was used, according to the results obtained it was possible to demonstrate that there is a relationship between motivation and work performance of the business advisors of the company Mibanco, Viru agency. This is demonstrated by Pearson's correlation coefficient (0.699), which expresses a significant relationship between the variables Motivation and Work performance, and is a directly proportional correlation, since to a greater presence of motivation, better work performance and less presence of motivation lower job performance. Therefore, the hypothesis is accepted that "motivation significantly influences the work performance of business advisors of the company Mibanco, Agency Virú 2017".

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Un colaborador motivado regularmente presenta un mejor desempeño en el trabajo, es por ello que, actualmente las empresas enfocan considerablemente atención en la motivación de sus colaboradores con el fin de contar con capital humano que no trabaje mecanizado sino que sea feliz en el trabajo que desempeña y comprometido con la organización.

Por otro lado las empresas realizan diferentes actividades para motivar a su personal, con la finalidad de mostrar preocupación por su bienestar y de esta manera tener un buen desempeño laboral que permita alcanzar con resultados positivos las metas establecidos de su puesto de trabajo. Un buen trabajador motivado con ganas de realizar sus actividades genera un beneficio tanto para él, como para la organización y genera una buena relación laboral con sus compañeros.

Según lo mencionado anteriormente, para poder comprender sobre el tema se citaran los siguientes autores.

La motivación *"es aquella fuerza energética que impulsa a las personas a actuar de forma determinada, su impulso está orientado hacia metas y objetivos"*. (Maestre & Palermo, 2014, pág. 187)

El desempeño laboral *"Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente con el fin de alcanzar las metas propuestas por la empresa"*. (Chiavenato I. , 2000, pág. 255).

En el Perú, se han visto casos de efectiva motivación con diversas técnicas y estrategias aplicados en entidades bancarias, las cuales han dado excelentes resultados positivos. Así, los casos de la SUNAT y el Grupo Interbank son algunos de los más importantes y saltantes, ambos en los cuales la motivación afectiva, institucional, remunerativa, recreativa, entre otras formas motivacionales han logrado una buena actitud de sus trabajadores.

En el caso particular de la entidad bancaria que está siendo materia de investigación es demostrar, la influencia de la motivación sobre desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, Agencia Virú. La empresa ha pasado por una serie de cambios y fusiones que le ha permitido mejorar su productividad para poder convertirse en una empresa competitiva sin embargo a pesar del cambio progresivo que ha tenido la institución aún hay un escaso interés y atención hacia la motivación de sus colaboradores lo cual trae como consecuencia el bajo nivel de productividad en algunas de sus agencias, como lo es la presente en estudio.

La Agencia Mibanco – Virú, la cual está ubicada en la provincia del mismo nombre se ha podido observar que las metas de los asesores de negocios no llegan a ser cumplidas en

su totalidad puesto que los colaboradores se sienten desmotivados debido a una serie de situaciones que se presentan cuando reciben la meta a lograr de cada mes lo cual genera en ellos cierto descontento puesto que en muchas ocasiones ellos perciben que les imponen indicadores difíciles de cumplir como (recuperación de cartera morosa, número de clientes nuevos, montos, etc) que impiden que puedan comisionar creando así un descontento para lograr el cumplimiento de sus metas y tener un inadecuado desempeño laboral lo cual repercute también en el ausentismo y rotación del personal trayendo como consecuencia la baja productividad de dicha agencia.

La falta de autoconfianza, en sus propias habilidades, se encuentra entre los principales factores que desmotivan a los asesores de negocios por ejemplo cuando comenten algún error adoptan en ocasiones una actitud negativa.

La comunicación que existe entre el administrador de agencia y los asesores de negocios es de una comunicación vertical (superior a subordinado), es decir solo reciben órdenes sobre las metas que deben cumplir y no fomentan la delegación de funciones (**autonomía**), lo que trae como consecuencia una baja motivación del personal que trabaja en esta área.

Otro punto que repercute en el desempeño de los asesores de negocios es la falta de movilidad para visitar a sus potenciales clientes, ocasionando que no puedan cumplir con sus metas por falta de **herramientas de trabajo**, teniendo que pedir un préstamo a la empresa (para adquirir las motocicletas) esto genera incomodidad y descontento sobre todo con el personal nuevo que en ocasiones opta por renunciar.

De continuar esta problemática, afectará a las colocaciones de crédito, no alcanzaran las metas establecidas, no generará ganancias y aumentará la tasa de morosidad.

## 1.2. Formulación del problema

¿En qué medida la motivación influye sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, Agencia Virú 2017?

## 1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación busca revalorar la importancia de la motivación como medio principal para aumentar significativamente el desempeño laboral de los asesores de negocios. La investigación busca demostrar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú. (JUSTIFICACION TEORICA).

Debido a que la motivación de los asesores de negocios de la empresa Mibanco está disminuyendo es necesario realizar el presente trabajo de investigación que busca demostrar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de

negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú, dicho estudio servirá como marco de referencias para futuras investigaciones aportando información acerca de la influencia de la motivación en el desempeño laboral. (JUSTIFICACION PRÁCTICA).

La Universidad Privada del Norte, considera que es importante la investigación y el aporte que como estudiantes podemos dar a la sociedad por tal razón a través del proyecto de investigación, se pretende difundir la importancia que tiene la motivación en el desempeño laboral la cual permitirá reforzar todos los conocimientos adquiridos hasta la actualidad y que serán complementados con la tesis. (JUSTIFICACION ACADEMICA).

#### **1.4. Limitaciones**

En el desarrollo de la investigación se ha presentado la siguiente limitación:

- El factor tiempo por parte de los asesores de negocios para responder los instrumentos de aplicación de la investigación (encuestas); lo cual pudo ser superado al aplicarse el instrumento en diferentes horarios: mañana y tarde ya que los analistas tienen horarios de desembolso donde deben permanecer en la agencia la cual fue aprovechada para resolver las encuestas.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo General.**

- Demostrar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú, 2017

##### **1.5.2. Objetivos Específicos.**

- Describir el nivel de la motivación de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, Agencia Virú 2017.
- Describir el nivel del desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, Agencia Virú 2017.
- Medir la influencia de las dimensiones de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú 2017.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

La presente investigación cuenta con los siguientes antecedentes de estudio:

(García, Posada, & Hernández, 2014), en la ciudad de México, en una tesis para licenciado en administración sustentó "La motivación y su impacto en el desempeño de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)". Desarrolló una investigación No Experimental. Este estudio tuvo como objetivo analizar la motivación y su relación con el desempeño laboral a través de un sistema de recompensas. Resalta la importancia del capital humano en la empresa manifestando que este es el factor primordial y el más difícil de gestionar en una organización.

Así mismo concluye que: El factor humano es muy cambiante y se debe tener sistemas para identificar sus necesidades y así fortalecerlo a través de la motivación utilizando como guías las teorías de Maslow y Herzberg.

(Marroquin & Pérez, 2014), en la ciudad de Guatemala, en una tesis para licenciado en administración de empresas realizó su tesis titulada "Motivación y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King". Desarrolló una investigación No Experimental. Realizaron un estudio que conto con una muestra probabilística de 125 trabajadores mayores de 18 años de ambos sexos. Concluyeron que los trabajadores de los restaurantes de Burger King tienen libertad en la realización de sus labores, tienen una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, que las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones con calidad y compromiso de responsabilidad. Los supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en la motivación del colaborador.

(Soto Quispe, 2014), en la ciudad de Huancavelica en una tesis para licenciado en administración, realizó un estudio de "Motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli". Desarrolló una investigación de diseño No Experimental: descriptivo - correlacional. El objetivo de la tesis fue determinar la influencia de la motivación sobre el comportamiento de los trabajadores para el diseño de instrumento de gestión institucional. Se utilizó datos que fueron recolectados a través de encuestas distribuidos entre los 54 trabajadores.

Las conclusiones de esta investigación indican que cada organización posee sus tradiciones, estilos de liderazgos, normas que generan un tipo de motivación que repercute positivamente o negativamente en el desempeño del trabajador de la municipalidad.

(Alvitez & Ramírez, 2013), en la ciudad de Trujillo, en una tesis para licenciado en administración, realizó un estudio titulado: "Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del Grupo Almer, Trujillo". Desarrolló una investigación No Experimental. Esta investigación tuvo como objetivo poder determinar la relación que existe entre la motivación de los empleados y el programa de compensación e incentivos de la empresa. Para ello utilizó datos que fueron recolectados a través de encuestas y entrevistas distribuidos entre los 10 trabajadores. Los resultados obtenidos muestran que existe una considerable cifra de insatisfacción con el programa de compensación e incentivos y ello influye directamente en el nivel de motivación mostrado en los trabajadores.

Entre las conclusiones más importantes están:

- Mientras mayor son los incentivos y compensaciones el nivel de motivación es mayor, los trabajadores valoran más como incentivo y compensación la retribución económica.
- El programa de incentivos y compensación empleado por la empresa del Grupo Almer se definió como inexistente ya que solo se utiliza el sueldo como motivación.
- Se propone para el Programa de Incentivos y Compensaciones; primero, mejorar la remuneración evaluando previamente las responsabilidades del puesto; segundo, se debe incorporar actividades de capacitación dirigidas a los empleados y relacionadas con las actividades del área donde se desempeñan; por último, se propone brindar incentivos económicos metas logradas a fin de estimular y recompensar los logros.

## 2.2 Bases teóricas

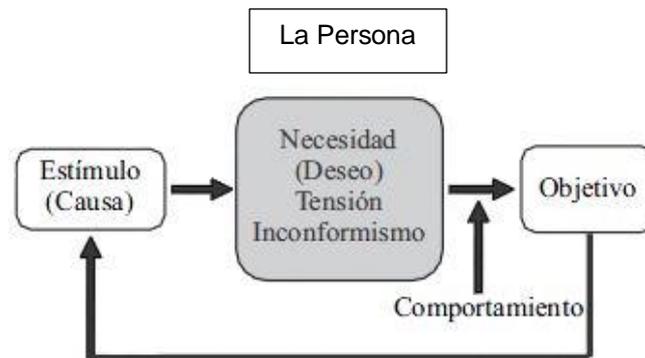
### 2.2.1 Motivación

#### 2.2.1.1 Definición:

- La motivación "es aquella fuerza energética que impulsa a las personas a actuar de forma determinada, su impulso está orientado hacia metas y objetivos". (Maestre & Palermo, 2014, pág. 187) .
- La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción las actitudes, la personalidad y el aprendizaje es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. "La motivación es un proceso que depende de la persistencia de los esfuerzos de una persona para alcanzar determinado objetivo" (Chiavenato I. , 2009, pág. 236).

- “La motivación es el impulso a actuar para lograr satisfacciones en los tres ámbitos de las necesidades humanas: materiales, cognoscitivas y afectivas” (Ferreiro & Alcázar, 2005, pág. 54)
- “La motivación es la combinación de factores fisiológicos y psicológicos que explican la activación, la dirección y la persistencia del comportamiento del individuo para cumplir un objetivo” (Devis & Palladino, 2008, pág. 231).

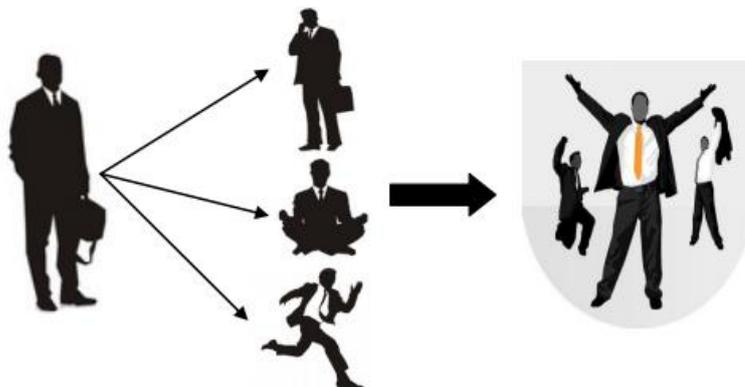
**Figura N° 1: Definición de motivación**



Fuente: Chiavenato, 2000, p. 103

Por consiguiente la motivación se podría definir como un conjunto de fuerzas energizantes que originadas tanto dentro como fuera del sujeto inician la conducta del trabajo y determinan su forma, dirección, intensidad y duración.

**Figura N° 2: Motivación.**



Fuente: Chiavenato, 2002 (Administración en los Nuevos Tiempos).

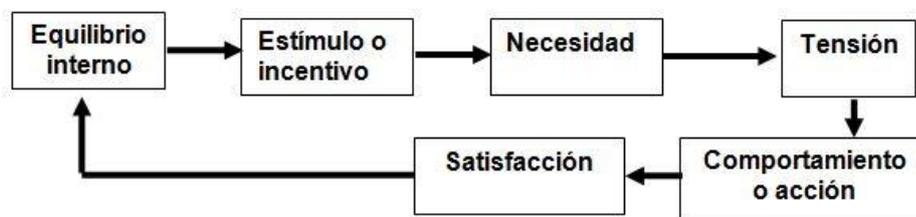
### 2.2.1.2 Ciclo motivacional

(Chiavenato I. , 2000), sostiene que todo comportamiento humano es motivado y que la motivación es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades. De allí surge el concepto de ciclo

motivacional: el organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico hasta que un estímulo lo rompe o crea una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que reemplaza el estado de equilibrio. La tensión genera un comportamiento o acción capaz de satisfacer la necesidad. Si ésta se satisface, el organismo retorna a su estado de equilibrio inicial hasta que sobrevenga otro estímulo. Toda satisfacción es una liberación de tensión (p.70)

En conclusión la motivación es una secuencia interconectada de eventos que parten de una necesidad y culminan con la satisfacción de la misma.

**Figura Nº 3: Ciclo Motivacional**



Fuente: Chiavenato, 2000, p. 70

### 2.2.1.3 Dimensiones de la motivación

#### 2.2.1.3.1 La motivación laboral extrínseca

La motivación extrínseca son aquellos resultados que son externos a la persona que vienen desde afuera y satisfacen sus necesidades materiales.

La motivación extrínseca está directamente relacionada con aquello que el trabajador puede obtener de las demás personas con su trabajo. En principio, las personas con su trabajo buscan poder subsistir y alcanzar el bienestar material. Incluso, mal enfocada, la motivación extrínseca puede llegar a perjudicarla. Cuando el trabajo se considera algo ajeno al empleado, el trabajador lo puede percibir como una carga que ha de aceptar para obtener aquello que desea, acabando por convertirse en algo costoso.

En definitiva, la motivación extrínseca es aquella exterior al individuo, porque procede y estimula desde afuera. El ejemplo más común son los incentivos económicos por medio de reconocimiento y recompensas para el empleado (Ferreiro & Alcázar, 2005, pág. 61).

**a) Indicadores de la motivación extrínseca:**

- **Incentivos:** "Es una manera de motivar a los empleados para que hagan un mejor trabajo en el futuro. La idea es fomentar un mejor desempeño de los trabajadores ya que puede que no estén alcanzando las metas deseadas" (Balle, 2005).
- **Recompensas:** "Es un premio que le das a los empleados para que hagan un trabajo excepcional. Éstas pueden ser monetarias (certificados de regalo o dinero en efectivo) o no monetarios. Las recompensas no monetarias incluyen placas, fiestas o incluso sólo una palmadita en la espalda para decir "buen trabajo". La idea es mostrarle aprecio para animarle a continuar con sus logros" (Balle, 2005).
- **Reconocimiento de logro:** El reconocimiento es una herramienta de gestión empresarial que refuerza la relación e integración de los empleados con la empresa y la empresa con sus trabajadores, creando cambios positivos en la organización. Cuando se reconoce la labor de una persona, se está reforzando aquellos comportamientos y acciones que están bien y que la empresa quiere que sigan dándose.  
"El reconocimiento es uno de los diversos tipos de incentivos no económicos. Este tema de reconocimiento se refiere a programas formales, como el del empleado del mes, un programa de reconocimiento social incluye intercambios más informales entre gerente y empleados, como elogios aprobación o expresiones de aprecio por un trabajo bien hecho" (Johnmarshall, 2010, pág. 89).
- **Estabilidad laboral:** tiende a otorgar un carácter permanente a la relación de trabajo, donde la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador y sólo por excepción de la del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación. (Johnmarshall, 2010, pág. 90).
- **Participación en la toma de decisiones:** Los administradores participativos consultan con sus empleados, acercándolos a los problemas y las decisiones, de manera que trabajen juntos, como equipo. A pesar de que no son autócratas, tampoco son personas que abandonan sus responsabilidades administrativas conservan la responsabilidad final de la operación de sus unidades, pero aprendieron a compartir las responsabilidad operativa con quienes ejecutan el trabajo.  
Las prácticas de participación facilitan las metas organizacionales, pues asignan más responsabilidades a niveles inferiores de la empresa y aceleran el proceso de aprobación. No se necesita esperar hasta alcanzar niveles altos en

la organización para que se les permita a los colaboradores contribuir de una manera significativa. (Newstron, 2011, pág. 196).

- **Relaciones interpersonales:** Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas. Por lo tanto las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa, aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí se pueden contribuir significativamente a ella. (Visión Industrial. Una manera diferente de ver la industria , 2016) .

- **Condiciones físicas de trabajo:** está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos) (Definicion.De, 2014)

### 2.2.1.3.2 La motivación laboral intrínseca:

“Es la que viene cuando las personas están motivadas por la naturaleza inherente de la actividad o por el placer de llegar a dominar algo nuevo” (Lahey, 2007, pág. 291).

“Es el cambio en “YO” que influye en el estado de ánimo y permite mejorar el rendimiento en el trabajo. La persona se muestra interesada por lo que hace, le gusta, y por eso lo hace bien” (Ferreiro & Alcázar, 2005, pág. 61).

Se pueden crear estrategias para que las tareas más arduas sean más llevaderas si se combinan con las actividades que se disfruta haciendo, por ejemplo, realizar algo sabiendo que una vez que se acabe se va a hacer algo que gusta más. (Johnmarshall, 2010, pág. 83).

#### a) Indicadores de la motivación intrínseca:

- **Autoeficacia:** La autoeficacia es la creencia que cada uno tiene acerca de su capacidad para organizar y ejecutar las acciones requeridas y para manejar

las situaciones que se nos presentan. Es decir, es la creencia en nuestras habilidades para tener éxito en las diferentes situaciones.

Todos en general somos capaces de identificar las metas y objetivos que queremos conseguir, lo que queremos cambiar, pero también somos conscientes, de que muchas de estas cosas tampoco son sencillas. La autoeficacia de cada persona juega un papel fundamental en cómo nos relacionamos con nuestras tareas y desafíos. (Bandura, 1977, págs. 191 - 215).

- **Capacidades y habilidades del colaborador:**

**Capacidad:** Del latín "capacitas", es la aptitud con que cuenta cualquier persona para llevar a cabo cierta tarea. Es decir que todos los seres humanos estamos capacitados para realizar con éxito cualquier tarea.

Son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para realizar las tareas y alcanzar los objetivos. Todas las personas poseemos una serie de capacidades, pero para ser eficaces en el trabajo tenemos que tener las adecuadas para el puesto que desempeñamos.

**Habilidad:** Del latín "habilitas", hace referencia a la maña, la facilidad, aptitud y rapidez para llevar a cabo cualquier tarea o actividad. Por lo tanto, una persona hábil, es aquella que obtiene éxito gracias a su destreza. **Habilidades;** Quién ha desarrollado, habilidad, "ha adquirido una metodología, técnicas específicas y práctica en su área de trabajo. Cuando se hace referencia la habilidad de un integrante en un equipo, se piensa en el talento en relación con la tarea a realizar. En el desarrollo personal la habilidad es un cierto nivel de competencia para cumplir con una meta específica (Alles, 2008, págs. 80 - 85).

**Tabla Nº 1: Capacidades y habilidades del colaborador**

Conceptos	Definición	Diferencia con las competencias
<b>capacidades</b>	Son condiciones para aprender denotan la dedicación a una tarea. Son el desarrollo de las aptitudes	Las competencias tienen como una de sus componentes las capacidades para llevar a cabo una actividad
<b>habilidades</b>	La realización de tareas y actividades con eficiencia y eficacia	Son procesos que se ponen en acción buscando la eficiencia y la eficacia, pero además integran, comprensión de la situación, espíritu de reto y responsabilidad.

Fuente: elaboración propia

- **Compromiso laboral:** "es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella" (Robbins & Coulter, 2010, pág. 79).

Por tanto, el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de la empresa

El concepto de compromiso engloba, de esta forma, las siguientes premisas:

- a) **Satisfacción.** Es la medida más básica de la opinión del trabajador. Es un estado pasivo, no necesariamente conectado con conductas productivas.
- b) **Orgullo de pertenencia.** Es una medida de la opinión del trabajador que refleja satisfacción con el éxito de la organización. También está directamente vinculada con la lealtad de los trabajadores y la excelencia en servicio a la clientela.
- c) **Trabajo Focalizado:** Los colaboradores se sienten más comprometidos cuando tienen una dirección clara, un ambiente de trabajo eficiente y una responsabilidad por su desempeño.
- d) **Apoyo Interpersonal:** Los colaboradores se sienten más comprometidos cuando trabajan en un ambiente seguro y de cooperación. En este contexto, "seguro" quiere decir que hay confianza entre ellos y que pueden resolver conflictos rápidamente.
- e) **Valor Individual:** Los colaboradores se sienten más comprometidos cuando pueden hacer contribuciones individuales, experimentar responsabilidades y tener oportunidades de crecimiento personal.

#### 2.2.1.4 Teoría de la motivación:

La teoría que utilizaremos para el desarrollo de nuestra investigación es la teoría de los dos factores de Herzberg que a continuación exponemos:

##### 2.2.1.4.1 Teoría de los dos factores de Herzberg

Frederick Herzberg; formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Factores higiénicos: son las condiciones de trabajo que rodea a la persona, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, incluido las instalaciones, las condiciones físicas, el salario, el estilo de liderazgo, las políticas de la organización, las oportunidades de crecimiento, las relación con los colegas, etc.

Los factores motivacionales: son aquellos factores intrínsecos referidos al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Estos factores producen una

satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencias. Es por ello que cuando estos factores son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ellas. Estos factores son: las habilidades personales, libertad para decidir, como ejecutar el trabajo, definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo, autoevaluación del desempeño (Chiavenato I. , 2009, págs. 244-245).

En síntesis la teoría de los dos factores afirma que:

1. La satisfacción en el cargo produce un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta llegar a los niveles de excelencia. Estos son llamados factores motivacionales.
2. La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión de los colegas y del contexto general del cargo: estos son llamados factores higiénicos (Chiavenato I. , 2000, pág. 77).

**Tabla Nº 2: Teoría de los dos factores de Herzberg**

<b>FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)</b>	<b>FACTORES HIGIÉNICOS (De insatisfacción)</b>
Contenido del cargo (Como se siente él individuo en relación con su CARGO.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación con su Empresa)
1. El trabajo en sí	1. Las condiciones de trabajo
2. Realización	2. Administración de la empresa
3. Reconocimiento	3. Salario
4. Progreso profesional	4. Relaciones con el supervisor
5. Responsabilidad	5. Beneficios y servicios sociales

Fuente: Chiavenato, 2000, p. 79

### **2.2.1.5 Desempeño Laboral**

#### **Definición**

- “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente con el fin de alcanzar las metas propuestas por la empresa”. (Chiavenato I. , 2000, pág. 255).

- “El desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual” (Robbins & Coulter, 2010, pág. 200)

#### **2.2.1.5.1 Indicadores del desempeño laboral:**

Los indicadores de desempeño son instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos, que a su vez constituyen una expresión cualitativa o cuantitativa concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido.

Los indicadores buscan responder interrogantes claves sobre cómo se ha realizado la intervención, si se han cumplido los objetivos (concretamente, la medida en que éstos han sido cumplidos), el nivel de satisfacción de la población objetivo, entre otras. En suma, se busca evaluar cuán bien o cuán aceptable ha sido el desempeño de determinado organismo con el objetivo de tomar las acciones necesarias para perfeccionar la gestión (Lusthaus, 2002, p. 34).

Entre los indicadores para medir el desempeño laboral tenemos:

#### **A. Indicador de desempeño individual**

1. **Eficiencia:** implica la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo con el mínimo de recursos posibles.

Las organizaciones buscan la excelencia empresarial y esta sólo se alcanza a través de la eficiencia. Es decir, teniendo en cuenta a las personas, potenciando la confianza entre los integrantes de la organización y logrando el compromiso de las personas.

- **Cualidades del trabajador:** Implica el compromiso que asume el colaborador cuando:
  - Cumple con sus funciones asignadas de manera oportuna.
  - Es solidario en su centro de trabajo.
  - Se muestra organizado en el cumplimiento de sus labores.
  - Disciplina.

2. **Capacitación personal:** Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal para contribuir de manera adecuada al trabajo. Esto se demuestra mediante: el esfuerzo en cumplimiento de sus metas asignadas, interés por

tener una alta productividad en el trabajo, dedicación a sus clientes y puntualidad.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño.

- 3. Incentivos:** Los incentivos laborales son una de las mejores herramientas para que tus empleados se encuentren a gusto en su trabajo y mejoren su productividad. Los incentivos te permiten mantener a los mejores trabajadores y atraer otros con talento.

Los incentivos son el motivo por el que los mejores miembros de la organización deciden permanecer en ella.

- 4. Captación de clientes:** El principal y más importante activo de nuestra empresa es nuestra cartera de clientes. Una empresa carece de razón de ser si no es por sus clientes.

Para conseguir a los clientes y fidelizarlos es necesario conocerlos bien, identificar sus necesidades y satisfacerlas con una oferta personalizada.

La captación de clientes no consiste en obtener una transacción comercial. Para captar a nuestros clientes es necesario establecer un vínculo, una relación duradera en el tiempo que permita que esa transacción se repita en el tiempo.

#### **2.2.2.5.2 Definición de la evaluación del desempeño:**

“La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global de colaborador, su contribución total a la organización y justificación de su permanencia en la empresa. Asimismo un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado, y a los que no lo hacen” (Werther & Davis, 2008, pág. 302).

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona.

La evaluación de desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados formales o informalmente, con cierta continuidad.

Además la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar

problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. (Chiavenato I. , 2000, pág. 356).

La evaluación del desempeño establece estándares que serán evaluados, y también establece la retroalimentación y los incentivos a los trabajadores para ayudarlos a solventar las deficiencias en el trabajo, o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente (Dessier, 2009, págs. 339-340).

### **2.2.2.5.3 ¿Por qué se evalúa el desempeño?**

El desempeño de los colaboradores se evalúa por 4 razones:

- Primero desde un punto de vista práctico, la mayoría de los empleadores aun basan sus decisiones de pago y ascensos en las evaluaciones de sus empleados.
- Segundo, identifica las necesidades de capacitación, identifica las aptitudes de los empleados que son inadecuadas y para las cuales se puede desarrollar programas correctivos.
- Tercero, la evaluación permite que el jefe y el colaborador desarrollen un plan para corregir cualquier deficiencia y para reforzar las cuestiones que el colaborador hace correctamente.
- Cuarto, las evaluaciones deben tener un propósito útil para la planeación de carrera, ofrecer la oportunidad de revisar los planes de carrera de un colaborador a partir de la manifestación de sus fortalezas y debilidades (Dessier, 2009, págs. 339-340).
- Quinto, brinda retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización su desempeño.

### **2.2.2.5.4 Ventajas de la evaluación del desempeño**

- Mejora el desempeño, porque mediante la retroalimentación sobre el trabajo que se realiza, el gerente lleva a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la empresa.
- Ayuda a las personas a tomar decisiones determinada sobre quienes deben recibir las políticas de compensación, como el aumento.
- Determina necesidades de capacitación y desarrollo. El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar al empleado y por otro lado el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial potente que todavía no se aprovechado.

- Permite conocer cuáles son las expectativas de la empresa acerca de su desempeño, sus fortalezas y debilidades según la evaluación que esta realiza (Werther & Davis, 2008, pág. 303).

#### **2.2.2.5.5 Los principales métodos de evaluación del desempeño son:**

**a) Método de escala gráfica:** Es el método más común y divulgado por su sencillez. Su aplicación requiere tener sumo cuidado a fin de neutralizar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, los cuales pueden interferir en los resultados. El método de escalas graficas mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados. Así, utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, y las columnas verticales, los grados de variación de esos factores. Estos se seleccionan y escogen para definir las cualidades que se pretenden evaluar en las personas. Cada factor se define mediante una descripción sumaria, simple y objetiva. Cuanto mejor sea esa descripción, tanto mayor será la precisión del factor. Cada uno se dimensiona de modo que retrate desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente. (Chiavenato I. , 2000, pág. 367).

**b) Método de elección forzada:** El método de elección forzada (forced choice method) para Chiavenato (2011) es producto de un equipo de técnicos estadounidenses durante la segunda guerra mundial designada para escoger a los oficiales de las Fuerzas Armadas de Estados Unidos que merecían ascensos. Al ejercito estadounidenses le preocupaba contar con un sistema de evaluación que neutralizara los efectos de halo, la subjetividad y el proteccionismo habituales del método de escalas gráficas y permitiera resultados de evaluación más objetivos y válidos.

El método de elección forzada, aplicado experimentalmente, produjo resultados muy satisfactorios y, tiempo después, se adoptó e implanto en varias empresas. (Chiavenato I. , 2000, págs. 371-373).

**c) Método de investigación de campo:** Es un método de evaluación del desempeño que se basa en entrevistas de un especialista en evolución con el superior inmediato de los subordinados, con las cuales se evalúa el desempeño de estos, y se registran las causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hecho y situaciones. Es un método de evaluación, más amplio que, además de un diagnóstico del desempeño del empleado, ofrece la posibilidad de plantear con el superior inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización. (Chiavenato I. , 2000, págs. 375-378).

**d) Método de incidentes críticos:** Según (Mondy, 1997). Los incidentes críticos concentran la atención, la evaluación es la diferencia que existe entre realizar un trabajo con eficacia y un trabajo sin ella, por lo tanto el evaluador se encargará de describir las acciones del trabajador y especialmente si fueron eficiente o ineficiente en determinada situación, por lo que deberá mencionar únicamente las conductas específicas por medio de una lista de incidentes críticos de este tipo, y propone un conjunto amplio de ejemplos que sirven para mostrar a los empleados los comportamientos deseables y al mismo tiempo para identificar a quienes necesita mejorar sus fortalezas. (p.334)

#### **2.2.2.5.6 Importancia de la evaluación del desempeño laboral**

El papel del capital humano se ha vuelto relevante en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización, así como el aseguramiento de logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales.

Por estas razones es necesario que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño donde cada administrador o directivo revise el avance, logro y dificultades que cada colaborador tiene en sus áreas de trabajo.

Los beneficios que se obtienen al hacer la evaluación del desempeño en forma sistemática son:

- 1) Mejora el desempeño cuando la retroalimentación se realiza adecuadamente y se toma acciones para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización.
- 2) Clarificar los objetivos y metas del departamento que pertenece el empleado.
- 3) Que el colaborador conozca hacia dónde va la empresa y el departamento.
- 4) Identificar los nuevos proyectos y oportunidades que se ofrecen a los colaboradores.
- 5) Identificar los recursos que están disponibles o que hacen falta para el logro de los objetivos.
- 6) Contribuir a mejorar la comunicación y entendimiento entre jefes y empleados generando un buen ambiente de trabajo. (Werther y Davis, 2008, p. 306).

### 2.2.2.5.7 ¿Cómo es la evaluación de desempeño en Mibanco agencia Viru?

Mi banco, realiza dos evaluaciones semestrales con la cual la entidad puede observar el desempeño de cada colaborador y analizar si es o no el óptimo para la empresa.

En el caso de la agencia Mibanco - Virú, es el propio administrador quien en coordinación con el área de recursos humanos realiza las evaluaciones en forma de un cuestionario que aplica a los asesores de negocios de forma individual.

La finalidad de esta evaluación semestral es medir el desempeño de los asesores buscando que se comprometan en su trabajo brindando estrategias que ayuden a la mejorar el desempeño y cumplir con las metas trazadas de la agencia.

Este método de evaluación se basa en una **escala gráfica** con una serie de factores de evaluación de desempeño, los cuales tienen una graduación y un valor numérico predeterminado por ende al final arrojará un puntaje con el cual se podrá medir el nivel de desempeño de cada colaborador.

#### B. Indicador de desempeño global:

Se da mediante el cumplimiento de la planilla de desempeño de la empresa Mibanco.

**Tabla Nº 3: Planillas de desempeño de los asesores de negocios**

EJE	INDICADOR
CRECIMIENTO EFICIENTE	Captación de clientes
	Rentabilidad
	Créditos desembolsados
	Administración de recursos materiales.
GESTION DE RIESGOS SOBRESALIENTE	Mora
	Control operativo
CLIENTES CONTENTOS	Satisfacción con el canal
ACTIVADORES / DESACELERADORES	Auditoria satisfactoria
	Auditoria regular
	Auditoria deficiente

Fuente: Manual de organización y funciones de Mibanco.

Tabla N° 4: Escala grafica para medir el desempeño laboral de los colaboradores

Nombre del trabajador: _____ Fecha: __/__/__					
Departamento/Sección: _____ Puesto: _____					
Desempeño en la función : Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función					
	Óptimo	Buena	Regular	Tolerable	Mala
<b>Producto</b> Volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente	<input type="checkbox"/> Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido.	<input type="checkbox"/> Con frecuencia va más allá de lo exigido.	<input type="checkbox"/> Satisface lo exigido	<input type="checkbox"/> A veces está por debajo de lo exigido.	<input type="checkbox"/> Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento.
<b>Cualidad</b> Exactitud, esmero y orden en el trabajo	<input type="checkbox"/> Siempre superior. Excepcionalmente Exacto en su trabajo.	<input type="checkbox"/> A veces superior. Bastante exacto en su trabajo.	<input type="checkbox"/> Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular	<input type="checkbox"/> Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores.	<input type="checkbox"/> Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores
<b>Conocimiento del trabajo</b> Grado de conocimiento del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos	<input type="checkbox"/> Sabe lo necesario	<input type="checkbox"/> Sabe suficiente del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación	<input type="checkbox"/> Sabe poco del trabajo
<b>Cooperación</b> Actitud ante la empresa, al jefe y sus colegas	<input type="checkbox"/> Tuene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño	<input type="checkbox"/> Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar	<input type="checkbox"/> Normalmente colabora en el trabajo en equipo	<input type="checkbox"/> No demuestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario	<input type="checkbox"/> Es renuente a colaborar
<b>Características individuales:</b> Considerar tan sólo las características individuales del evaluado y su Comportamiento funcional dentro y fuera de su función.					
<b>Compresión de las situaciones</b> Grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas.	<input type="checkbox"/> Óptima intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Buena intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Satisfactoria intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Poca intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Ninguna intuición y capacidad de percepción
<b>Creatividad</b> Empeño. Capacidad para crear ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original.	<input type="checkbox"/> Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Algunas veces presenta sugerencias.	<input type="checkbox"/> Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.	<input type="checkbox"/> Tipo rutinario. No tiene ideas propias
<b>Capacidad de realización</b> Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Capacidad óptima para concretar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Buena capacidad para concretar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria	<input type="checkbox"/> Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos	<input type="checkbox"/> Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera

## 2.3 Hipótesis

La motivación influye significativamente sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú 2017.

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

### 3.1. Operacionalización de variables

#### 3.3.1. Variable Independiente

##### **Motivación:**

La motivación es aquella fuerza energética que impulsa a las personas a actuar de forma determinada, su impulso está orientado hacia metas y objetivos. (Maestre & Palermo, 2014, pág. 187)

#### 3.3.2. Variable dependiente

##### **Desempeño laboral:**

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente con el fin de alcanzar las metas propuestas por la empresa. (Chiavenato I. , 2000, pág. 255).

**Tabla Nº 5: Operacionalización de la variable independiente motivación.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>MOTIVACIÓN</b>	La motivación es aquella fuerza energética que impulsa a las personas a actuar de forma determinada, su impulso está orientado hacia metas y objetivos (Mestre y Palmero, 2104, pág. 187).	1. Motivación intrínseca	1.1. Nivel de desarrollo personal. (Número de personal motivado). 1.2. Nivel de habilidades y capacidades personales. 1.3. Nivel de compromiso laboral (Número de personal que se siente identificado con la empresa).	(1,2,6) (3,4,7) (5)
		2. Motivación extrínseca	2.1. Grado de estabilidad laboral. 2.2. % Incentivos. 2.3. Nivel de Reconocimiento de logro (Número de personal reconocido por la organización). 2.4. Nivel de participación en la toma de decisiones. 2.5. Nivel de Relaciones interpersonales (Nivel de aceptación entre colaboradores). 2.7. Grado de satisfacción sobre condiciones físicas de trabajo.	(8,9) (10,14) (11,13,16) (15) (12,17) (19,20)

**Tabla Nº 6: Operacionalización de la variable dependiente desempeño laboral.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente con el fin de alcanzar las metas propuestas por la empresa. (Chiavenato, 2000, pág. 255)	1. Desempeño personal (asesores negocios)	1.1. Nivel de eficiencia (Número de personal comprometido con las tareas asignadas) 1.2. Capacitación personal (Número de personal capacitado para el potencial de desarrollo de la empresa) 1.3. Incentivos (Número de personal que recibe beneficios por su contribución al trabajo).	(21 al 25)  (26 al 28)  (29,30)
		2. Desempeño global (Agencia Virú )	2.1. % Captación de clientes. 2.2. % Créditos desembolsados 2.3. % Recuperación de cartera morosa 2.4. % Clientes satisfechos 2.5. % Administración de recursos. 2.6. %Rentabilidad para la empresa	(31)

### 3.2. Diseño de investigación

En este presente trabajo se utilizó una metodología basada fundamentalmente en la investigación No experimental, del tipo correlacional y el diseño será Transversal, debido a que recolectaremos los datos en un solo momento, teniendo como objetivo describir dos variables y analizar su relación entre ambas.

Esquema del diseño transversal:

Estudio	T
M	O

DÓNDE:

M: Muestra

O: Observación

T: Tiempo

### 3.3. Unidad de estudio

Cada uno de los 20 asesores de negocios de la empresa Mibanco agencia Virú.

### 3.4. Población

La agencia Mibanco, ubicada en Av. Virú 1265, distrito Virú, Provincia Virú, Región La Libertad; cuenta con 32 colaboradores distribuidos de la siguiente manera.

**Tabla Nº 7: Estructura de la organización**

ESTRUCTURA	SUBTOTAL
Gerente de agencia	1
Jefe de negocios	1
Asesores de negocios	20
Promotores de Negocios	2
Recuperador de créditos	1
Jefe de banca y servicio	1
Supervisores de banca y servicio	4
Ejecutivo de banca y servicio	1
Representante de banca y servicio	1
TOTAL	32

Fuente: Elaboración propia a partir de información brindada por un asesor de crédito de la agencia Mibanco Virú (diciembre, 2016).

### 3.5. Muestra

Para el tamaño de la muestra se consideró a los 20 asesores de negocios de la agencia Mibanco - Virú

### 3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Se utilizó lo siguiente:

- Encuesta: Se aplicó 2 cuestionarios a los 20 asesores de negocios para sintetizar y analizar la situación actual de la empresa, en cuanto a las variables dependiente e independiente.

### 3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

1. Se utilizó 2 cuestionarios: uno de motivación y otro de desempeño laboral.

El cuestionario de motivación consta de 20 preguntas, a fin de conocer la motivación que tienen los colaboradores en la actualidad.

- La medición de cada dimensión procede de la siguiente manera:  
Item 1 al 7: Motivación Intrínseca.  
Item 8 al 20: Motivación extrínseca.

El cuestionario de desempeño laboral consta de 11 preguntas, a fin de conocer el desempeño laboral que tienen los colaboradores en la actualidad.

- La medición de cada dimensión procede de la siguiente manera:  
Item 21 al 30: Desempeño personal.  
Item 31: Desempeño global.

2. Para el procesamiento de datos se utilizó:

- Para el procesamiento estadístico de los datos que se recolectaron de la aplicación del instrumento en la presente investigación, fueron procesados mediante la utilización del programa SPSS, los cuales son presentados en tablas y figuras, que son analizados e interpretados, en tal sentido, servirá como base para realizar la discusión pertinente.
- Para medir la confiabilidad de nuestro instrumento de evaluación se aplicó el método de análisis de datos Alfa de Cronbach, la cual arrojó 0.771(variable Motivación) y 0,825 (variable Desempeño laboral). . Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

- La prueba Chi cuadrada ( $\chi^2$ ), permite analizar la relación entre las variables cuya fórmula es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Dónde:

$\chi^2$  : Chi cuadrada.

$\sum$ : Sumatoria.

O: Frecuencia observada.

E: Frecuencia esperada

## CAPITULO 4: RESULTADOS

A lo largo de este capítulo se exponen los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los asesores de negocios de la institución financiera Mibanco, agencia Virú 2017, los datos fueron obtenidos en tiempo real y a su vez vaciados en el programa SPSS, para su posterior análisis e interpretación. Cabe señalar que la población muestral es de 20 colaboradores quienes contestaron las preguntas de la encuesta aplicada.

A continuación se detalla los resultados obtenidos de cada variable e indicador

### 4.1. DIMENSIÓN MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

**Tabla Nº 8: Las labores que realiza contribuyen a su satisfacción personal.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	50,0	50,0	75,0
De cuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

#### Interpretación:

En la Tabla n.º 8 se observa que el 50% de los encuestados se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a las labores que realiza contribuyen a su satisfacción personal, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 9: Disfrute al realizar mi trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	7	35,0	35,0	35,0
De cuerdo	11	55,0	55,0	90,0
Muy de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 9 se observa que el 55% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a Disfruto al realizar mi trabajo, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 10: Establece metas concretas que pueden ser alcanzadas con éxito.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	8	40,0	40,0	40,0
De cuerdo	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 10 se observa que el 60% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a establecer metas concretas que pueden ser alcanzadas con éxito, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla 11: Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	65,0
De cuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 11 se observa que el 40% de los encuestados se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 12: Se siente orgulloso de pertenecer a la organización.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	35,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	95,0
Muy de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

#### **Interpretación:**

En la Tabla n.º 12 se observa que el 60% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a Se siente orgulloso de pertenecer a la organización, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 13: Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
En desacuerdo	8	40,0	40,0	70,0
De cuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

#### **Interpretación:**

En la Tabla n.º 13 se observa que el 40% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales., siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 14: He alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo de mis actividades.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	10	50,0	50,0	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	70,0
De cuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 14 se observa que el 50% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a he alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo de mis actividades, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 15: Dimensión Motivación intrínseca**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	17	85,0	85,0	85,0
Medio	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 15 se observa que el 85% de los encuestados perciben un nivel bajo respecto a la Dimensión Motivación intrínseca y el 15% perciben un nivel medio respecto a la Dimensión Motivación intrínseca.

#### 4.2. DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

**Tabla Nº 16: Mibanco crea las condiciones necesarias que le brinden estabilidad laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	9	45,0	45,0	60,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	85,0
De cuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

#### **Interpretación:**

En la Tabla n.º 16 se observa que el 45% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a mi banco crea las condiciones necesarias que le brinden estabilidad laboral, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 17: Las características de mi puesto se ajustan a mi persona  
(cumple con mis necesidades).**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	35,0
De cuerdo	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 17 se observa que el 65% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades), siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 18: Los incentivos recibidos por la empresa son los adecuados.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	13	65,0	65,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 18 se observa que el 65% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo respecto a los incentivos recibidos por la empresa son los adecuados, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 19: El pago que recibe esta en relación con las responsabilidades que se asignan en la organización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	10	50,0	50,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	85,0
De cuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 19 se observa que el 50% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a el pago que recibe esta en relación con las responsabilidades que se asignan en la organización, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 20: Afronta las conversaciones con sus compañeros de trabajo de forma clara, sincera y efectiva.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	8	40,0	40,0	40,0
De cuerdo	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 20 se observa que el 60% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a afrontar las conversaciones con sus compañeros de trabajo de forma clara, sincera y efectiva, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 21: El jefe de agencia brinda el reconocimiento adecuado a su desempeño laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	55,0	55,0	80,0
De cuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 21 se observa que el 55% de los encuestados se encuentran Ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al jefe de agencia brinda el reconocimiento adecuado a su desempeño laboral, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 22: En el desempeño de su trabajo tiene la oportunidad de aprender cosas nuevas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	55,0
De cuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 22 se observa que el 45% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a en el desempeño de su trabajo tiene la oportunidad de aprender cosas nuevas, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 23: Me permite tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan en mi área.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	11	55,0	55,0	55,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	90,0
De cuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 23 se observa que el 55% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a me permite tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan en mi área, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 24: Recibe un reconocimiento por parte de sus compañeros de agencia en cuanto al esfuerzo y el éxito de su trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	40,0
De cuerdo	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 24 se observa que el 60% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a recibe un reconocimiento por parte de sus compañeros de agencia en cuanto al esfuerzo y el éxito de su trabajo, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 25: En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	9	45,0	45,0	60,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	85,0
De cuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 25 se observa que el 45% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a en mi trabajo existe un ambiente de compañerismo, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 26: Recibe una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
En desacuerdo	9	45,0	45,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	90,0
De cuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 26 se observa que el 45% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a recibe una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 27: Trabaja usted en un ambiente seguro y de cooperación.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	8	40,0	40,0	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	75,0
De cuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 27 se observa que el 40% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a trabaja usted en un ambiente seguro y de cooperación, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 28: La empresa cuenta con las condiciones necesarias de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	12	60,0	60,0	60,0
En desacuerdo	5	25,0	25,0	85,0
De cuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia.

### Interpretación:

En la Tabla n.º 28 se observa que el 60% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo respecto a la empresa cuenta con las condiciones necesarias de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla 29: Dimensión Motivación extrínseca**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 29 se observa que el 100% de los encuestados perciben un nivel bajo respecto a la Dimensión Motivación extrínseca.

## VARIABLE MOTIVACIÓN

**Tabla Nº 30: Variable Motivación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	17	92,0	92,0	92,0
Medio	3	8,0	8,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 30 se observa que el 92% de los encuestados perciben un nivel bajo respecto a la Variable Motivación y el 8% percibe un nivel medio de motivación.

## 4.3. DIMENSIÓN DESEMPEÑO PERSONAL

**Tabla Nº 31: Cumple con las tareas que se le encomienda**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
De cuerdo	11	55,0	55,0	65,0
Muy de acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 31 se observa que el 55% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a cumple con las tareas que se le encomienda, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 32: Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	5	25,0	25,0	45,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	80,0
De cuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

#### **Interpretación:**

En la Tabla n.º 32 se observa que el 35% de los encuestados se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 33: Hace uso racional de los recursos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De cuerdo	11	55,0	55,0	55,0
Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

#### **Interpretación:**

En la Tabla n.º 33 se observa que el 55% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a hace uso racional de los recursos, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 34: Soy productivo casi todo el tiempo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	35,0
De cuerdo	9	45,0	45,0	80,0
Muy de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 34 se observa que el 45% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a soy productivo casi todo el tiempo, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 35: Se le informa con frecuencia sobre el avance de sus metas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De cuerdo	13	65,0	65,0	65,0
Muy de acuerdo	6	30,0	30,0	95,0
5,00	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 35 se observa que el 65% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a se le informa con frecuencia sobre el avance de sus metas, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 36: Recibe capacitación adecuada para entender de mejor forma las tareas asignadas a su cargo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	13	65,0	65,0	65,0
En desacuerdo	5	25,0	25,0	90,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

#### **Interpretación:**

En la Tabla n.º 36 se observa que el 65% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo respecto a Recibe capacitación adecuada para entender de mejor forma las tareas asignadas a su cargo, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 37: Consideras que necesitas capacitaciones en ciertas áreas importantes para desarrollar bien tu trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De cuerdo	9	45,0	45,0	75,0
Muy de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia.

#### **Interpretación:**

En la Tabla n.º 37 se observa que el 45% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a consideras que necesitas capacitaciones en ciertas áreas importantes para desarrollar bien tu trabajo, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 38: Los conocimientos que adquiere en las capacitaciones permiten elevar el nivel de sus habilidades y destrezas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De cuerdo	12	60,0	60,0	80,0
Muy de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia.

#### **Interpretación:**

En la Tabla n.º 38 se observa que el 60% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a los conocimientos que adquiere en las capacitaciones permiten elevar el nivel de sus habilidades y destrezas, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 39: Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	40,0	40,0	40,0
De cuerdo	13	50,0	50,0	90,0
Muy de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

#### **Interpretación:**

En la Tabla n.º 39 se observa que el 50% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla 40: Los salarios que percibes son de acuerdo a la productividad de tu trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	9	45,0	45,0	60,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	90,0
De cuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo N°1

### Interpretación:

En la Tabla n.º 38 se observa que el 45% de los encuestados se encuentran de desacuerdo respecto a los salarios que percibes son de acuerdo a la productividad de tu trabajo, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla N° 41: Dimensión Desempeño personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	9	45,0	45,0	45,0
Medio	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 41 se observa que el 45% de los encuestados perciben un nivel bajo respecto a la Dimensión Desempeño personal y el 55% un nivel medio respecto a la Dimensión Desempeño personal.

#### 4.4. DIMENSIÓN DESEMPEÑO GLOBAL

**Tabla Nº 42: Logra alcanzar satisfactoriamente los indicadores de su planilla de desempeño**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	30,0
De cuerdo	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

#### Interpretación:

En la Tabla n.º 42 se observa que el 70% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a logra alcanzar satisfactoriamente los indicadores de su planilla de desempeño, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla.

**Tabla Nº 43: Dimensión Desempeño global**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	6	30,0	30,0	30,0
Alto	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

#### Interpretación:

En la Tabla n.º 43 se observa que el 30% de los encuestados perciben un nivel bajo respecto a la Dimensión Desempeño global y el 70% un nivel alto respecto a la Dimensión Desempeño global.

## VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla Nº 44: Variable Desempeño laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	13	65,0	65,0	65,0
Alto	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, Anexo n.º 1. Elaboración: Propia

### Interpretación:

En la Tabla n.º 44 se observa que el 65% de los encuestados perciben un nivel medio respecto a la Variable Desempeño laboral y el 35% un nivel alto respecto a la Variable Desempeño laboral.

## ESTADÍSTICOS DE CORRELACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla Nº 45: Estadísticos de correlación para las variables**

### Motivación y Desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,699 <sup>a</sup>	,488	,460	3,21122

Fuente: Ordenador SPSS 24

### Interpretación:

En la Tabla n.º 45 se observa el coeficiente de correlación de Pearson (0,699) que expresa una correlación significativa entre las variables Motivación y Desempeño laboral, así mismo es una correlación directamente proporcional ya que a mayor presencia de motivación mejor desempeño laboral y a menor presencia de motivación menor desempeño laboral.

**Tabla Nº 46: Estadísticos de prueba de hipótesis para las variables Motivación y Desempeño laboral.**

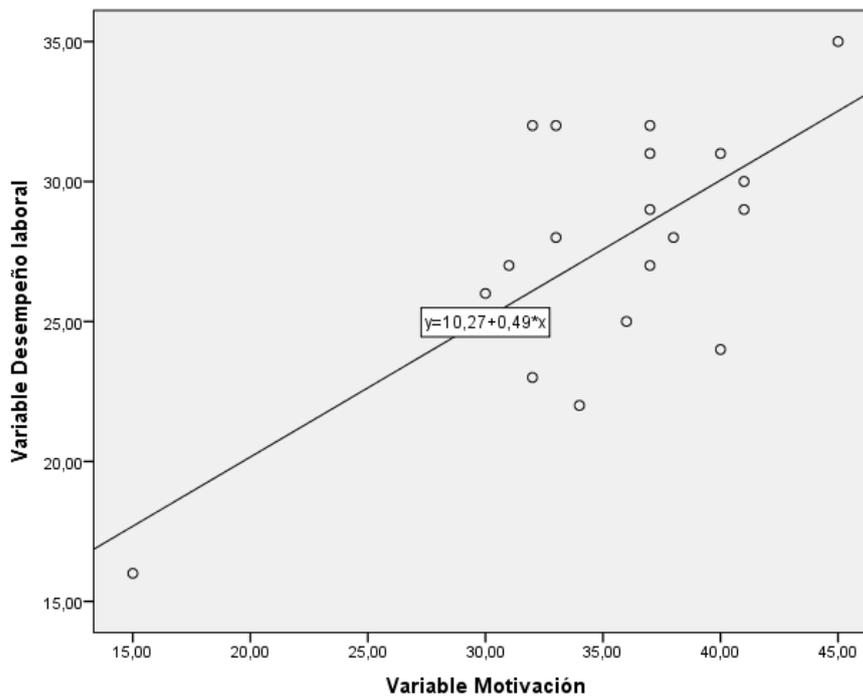
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	177,185	1	177,185	17,183	,001 <sup>b</sup>
	Residuo	185,615	18	10,312		
	Total	362,800	19			

Fuente: Ordenador SPSS 24

**Interpretación:**

En la Tabla n.º 46 se encuentra un nivel de significancia del 0,1% por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

**Figura n.º 41: Gráficos de dispersión para las variables Motivación y Desempeño laboral**



Fuente: Ordenador SPSS 24

**Interpretación:**

En la figura se encuentra la nube de puntos ligeramente alineadas al modelo lineal, así mismo se observa la orientación de la nube de puntos de izquierda a derecha por lo que se asume una relación directa.

## CAPITULO 5: DISCUSIÓN

La motivación es un factor importante e influyente debido a que contribuye al cumplimiento de las metas de la organización, es por ello que surge la necesidad de analizar y medir cuan motivado se encuentra el colaborador y como viene desempeñando sus funciones para que pueda establecerse medidas correctivas o estímulos de reconocimiento.

Es así que nuestra investigación busca demostrar, medir y describir el nivel de motivación actual de los asesores de negocios de la empresa Mibanco agencia Viru con la finalidad de demostrar si existe una influencia significativa de la motivación sobre el desempeño laboral de los mismos.

Luego de presentar los resultados a través del análisis estadístico damos paso a la discusión de los mismos:

*La motivación "es aquella fuerza energética que impulsa a las personas a actuar de forma determinada, su impulso está orientado hacia metas y objetivos que interesan a la organización" (Maestre & Palermo, 2014, pág. 187) .*

Esta afirmación engloba a distintos indicadores que influyen en la motivación pues como lo describen los autores estos impulsan a las personas a actuar de una de diferente manera, debido a factores internos como externos los cuales determinaran su nivel de motivación ya sea de forma positiva o negativa generando un impacto en el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

*Estos argumentos presentados por los autores se ven confirmados en los resultados y presentados en la Tabla n.º 45 donde se observa que el coeficiente de correlación de Pearson (0,699), expresa una correlación significativa entre las variables Motivación y Desempeño laboral, así mismo es una correlación directamente proporcional ya que a mayor presencia de motivación mejor desempeño laboral y a menor presencia de motivación menor desempeño laboral.*

En la Tabla n.º 46 se encuentra un nivel de significancia del 0,1% por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

*Este hallazgo obtenido en nuestra investigación es similar al obtenido por (García, Posada, & Hernández, 2014) en México, realizo su tesis titulada "La motivación y su impacto en el desempeño de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)". Esta investigación tuvo como objetivo analizar la motivación y relación con el desempeño laboral a través de un sistema de recompensas. Resaltando la importancia del capital humano en la empresa reconociéndolo como el factor primordial y el más difícil de gestionar en una organización.*

De esta forma todo ello guarda relación con los resultados obtenidos en nuestra investigación en cuanto a la dimensión intrínseca de la motivación la cual se observa en la Tabla n.º 8 que el 50% de los encuestados se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto si las labores que realiza contribuyen a su satisfacción personal, y se observa también en la Tabla n.º 13 que el 40% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a que su vida laboral permite desarrollar sus objetivos personales, siendo este el valor porcentual más relevante en la presente tabla. Es decir si contribuye a las metas y objetivos personales que el colaborador quiere conseguir.

En cuanto a la evaluación de la dimensión de motivación extrínseca, en la en la Tabla n.º 16 se observa que el 45% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto hacia que Mibanco crea las condiciones necesarias que le brinden estabilidad laboral, siendo este el valor porcentual más relevante. Así como en la Tabla n.º 18 se observa que el 65% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo respecto a los incentivos recibidos por la empresa son los adecuados, siendo este el valor porcentual más relevante .Estos resultados nos demuestran que la motivación extrínseca está directamente relacionada con aquello que el trabajador puede obtener de las demás personas con su trabajo.

*El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente con el fin de alcanzar las metas propuestas por la empresa. (Chiavenato I. , 2000, pág. 255).*

En el presente trabajo de investigación se observa que la variable dependiente DESEMPEÑO LABORAL obtiene los siguientes resultados: el 65% de los encuestados perciben un nivel medio respecto a la Variable Desempeño laboral y el 35% un nivel alto respecto a la Variable desempeño laboral.

Al desagregarlo en sus dimensiones se observa que la **dimensión individual** busca evaluar cuán bien o cuán aceptable ha sido el desempeño del colaborador con respeto a las oportunidades y beneficios que le brinda la empresa.

En cuanto a la **dimensión global** busca evaluar el nivel de productividad del colaborador con respecto al cumplimiento de las metas de la empresa.

En la Tabla n.º 31 se observa que el 55% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a que cumplen con las tareas que se le encomienda, siendo este el valor porcentual más relevante. En la Tabla n.º 32 se observa que el 35% de los encuestados se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas, siendo este el valor porcentual más relevante. En la Tabla n.º 33 se observa que el 55% de los encuestados se

encuentran de acuerdo respecto a que hacen uso racional de los recursos, siendo este el valor porcentual más relevante. En la Tabla n.º 34 se observa que el 45% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto si es productivo casi todo el tiempo, siendo este el valor porcentual más relevante. En la Tabla n.º 36 se observa que el 65% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo respecto a si recibe capacitación adecuada para entender de mejor forma las tareas asignadas a su cargo, siendo este el valor porcentual más relevante. En la Tabla n.º 39 se observa que el 65% de los encuestados se encuentran de acuerdo respecto a si reciben algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hace un trabajo bien hecho, siendo este el valor porcentual más relevante.

Estos resultados se asemejan al estudio realizado por (Alvitez & Ramírez, 2013), en su tesis titulada: "Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del Grupo Almer, Trujillo". Entre las conclusiones más importantes están: Mientras mayor son los incentivos y compensaciones el nivel de motivación es mayor, los trabajadores valoran más como incentivo y compensación la retribución económica. El programa de incentivos y compensación empleado por la empresa del Grupo Almer se definió como inexistente ya que solo se utiliza el sueldo como motivación.

Es así que los resultados de esta variable permiten recaudar información sobre las dimensiones personales y globales del desempeño laboral dando así como resultado en la Tabla n.º 41 que el 45% de los encuestados perciben un nivel bajo respecto a la Dimensión Desempeño personal y el 55% un nivel medio respecto a la Dimensión Desempeño personal. Es decir, los colaboradores de Mibanco agencia Viru tiene un desempeño personal medio lo cual está condicionado por aquellos dimensiones que influyen en su labor diaria. En la Tabla n.º 42 se observa que el 30% de los encuestados perciben un nivel bajo respecto a la Dimensión Desempeño global y el 70% un nivel alto respecto a la Dimensión Desempeño global. Es decir, los colaboradores de Mibanco agencia Viru tiene un desempeño global alto lo cual está condicionado por aquellas dimensiones que influyen en su labor diaria

## CONCLUSIONES:

- 1) En el presente trabajo de investigación, luego de analizar los resultados obtenidos se logra demostrar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocio de la empresa Mibanco, agencia Virú.  
Esto se observa en el coeficiente de correlación de Pearson (0,699), el cual expresa una relación significativa entre las variables Motivación y Desempeño laboral, así mismo es una correlación directamente proporcional ya que a mayor presencia de motivación mejor desempeño laboral y a menor presencia de motivación menor desempeño laboral.
- 2) Podemos describir que el nivel de motivación de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú 2017, es bajo en el 92% de los encuestados.  
Esto quiere decir que dichos asesores de negocios presentan un nivel muy bajo de motivación lo cual significa que no se sienten fortalecidos ni motivados en realizar placenteramente sus funciones sino que simplemente lo hacen para cumplir y así satisfacer esas necesidades básicas que dan lugar a comportamientos tradicionales.
- 3) En lo que respecta al nivel del desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú 2017, obtuvimos que el 65% de los encuestados perciben un nivel medio y un 35% percibe un nivel alto, los cuales se manifiestan a través de competencias laborales alcanzables como: productividad, constante información sobre sus metas, al cumplimiento de tareas, etc. Es decir tienen un desempeño laboral medio ligeramente alto, ya que cumplen con lo que se les encomiendan pero no a un 100% en el trabajo debido a que está condicionado por aquellas dimensiones que influyen en su labor diaria.
- 4) Finalmente en cuanto a la medición de influencia de las dimensiones de la motivación; se logra concluir que el 85% de los encuestados perciben un nivel bajo respecto a la dimensión "Motivación Intrínseca" y el 100% de los encuestados perciben un nivel bajo con respecto a la Dimensión "Motivación Extrínseca".

## RECOMENDACIONES

- 1) Teniendo en cuenta que se ha logrado demostrar que la motivación si influye en el desempeño laboral de los asesores de negocio, recomendamos a la empresa Mibanco tener información pertinente y eficiente sobre la situación actual en la que se encuentran sus colaboradores, de tal manera que utilicen adecuadas herramientas de motivación tales como : el salario, los incentivos, el buen trato laboral, el reconocimiento, etc., que le permitan mejorar el desempeño laboral de los asesores de negocio de la agencia Virú.
- 2) Para incrementar el nivel obtenido del desempeño laboral de los asesores de negocios de la agencia Viru recomendamos que se realice capacitaciones técnicas de acuerdo a la realidad de ellos que permita ser más eficiente en el desempeño de sus funciones.
- 3) Implementar un programa motivacional que le permita a los asesores de negocios y a todo el personal avanzar en una misma dirección y crear un clima de trabajo favorable que conlleve al éxito de la agencia Virú.
  - Para realizar el programa motivacional primero se tiene que analizar las necesidades de los colaboradores, emplear nuevas estrategias motivacionales según las necesidades identificadas, y reforzar aquellas que ya se dan en la agencia, tales como: bonificaciones mensuales, concurso del mejor asesor de negocios, prestamos con tasas bajas para los colaboradores, etc.

<b>PROGRAMA DE MOTIVACIÓN</b>			
<b>Objetivo:</b> Contribuir a mejorar la satisfacción de las necesidades y autorrealización individual de los asesores de la agencia Virú con la creación de un programa de motivación que permita elevar su desempeño laboral.			
<b>HACE ACTUALMENTE</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TIEMPO</b>
BONIFICACIONES MENSUALES	ACTIVIDADES GRUPALES	Fomentar vínculos de compañerismo y socialización entre los colaboradores. Realizando eventos deportivos, celebraciones, paseos, lluvia de ideas, etc.	Se recomienda ejecutar estas actividades recreacionales en forma semestral.
CONCURSO AL MEJOR ASESOR DEL MES	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN MUTUA	Solucionar los problemas de desacuerdos en el trabajo.	Realizarlo semanalmente, o en cada reunión de trabajo.
PRESTAMOS PREFERENCIALES (para adquirir motocicletas que permitan ejecutar sus funciones de forma oportuna)	PRESTACIONES Y SERVICIOS	Ayudar a los empleados en el desempeño de su trabajo, ofreciéndole prestaciones y servicios, que les beneficien tanto en el ámbito profesional como personal. Prestaciones relacionadas con el trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte Subsidiado</li> <li>• Alimentación gratis</li> <li>• Pago por riesgo en el trabajo (2% al 5% de su sueldo)</li> </ul> Prestaciones relacionadas con su vida personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo con convenios de estudios</li> <li>• Servicios financieros: financiamiento para compra de vivienda y de vehículos, etcétera.</li> </ul>	Realizarlo durante todo el año.
	LIDERAZGO	Fomentar la delegación de funciones (autonomía) a los líderes de equipo para que se sientan comprometidos con la empresa.	Realizarlo durante todo el año.

- 4) Para mejorar la autoconfianza de los colaboradores se recomienda crear una cultura de equipo (unión), recompensar los logros conseguidos e involucrar en las decisiones que les afectan.
- 5) Proponer retos. A la mayoría de personas les encantan los retos, pues son una forma de demostrar su valía y de superarse, sobre todo si van acompañados de algún tipo de recompensa: felicitaciones, ascensos, aumento de sueldo, etc.
- 6) Se recomienda incrementar reuniones semanales para medir y reforzar el desempeño de los colaboradores generando una mejor comunicación entre el administrador de agencia y los asesores, para permitir un eficiente trabajo en equipo y así cumplir con los objetivos de la organización.

## REFERENCIAS

- Definicion.De.* (2014). Recuperado el 10 de 09 de 2017, de <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Visión Industrial. Una manera diferente de ver la industria .* (06 de 03 de 2016). Recuperado el 07 de 10 de 2017, de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Alles, M. A. (2008). *Desarrollo del Talento Humano: Basado en competencias. (2º Edición)*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alvitez & Ramírez. (2013). *"Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del Grupo Almer"*. (Tesis de Licenciatura). Trujillo, Perú: Universidad Privada Orrego.
- Balle, L. (15 de 05 de 2005). *eHow on Español*. Recuperado el 02 de octubre de 2017, de [http://www.ehowenespanol.com/diferencia-recompensa-incentivo-info\\_197532/](http://www.ehowenespanol.com/diferencia-recompensa-incentivo-info_197532/)
- Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. Psychological Review*. Obtenido de [www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1977PR.pdf](http://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1977PR.pdf).
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos. (5ª edición)*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (2ª edición)*. México: McGraw-Hill.
- Dessier, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos. (11ª edición)*. México.: Pearson.
- Devis, S. F., & Palladino, J. J. (2008). *Psicología. (5ª edición)*. México.: Pearson.
- Ferreiro, P. &, & Alcázar, M. (2005). *Gobierno de Personas en la Empresa. (6ª edición)*. Lima.: Planeta.
- García, G. I., Posada, V. S., & Hernández, R. A. (2014). *"La motivación y su impacto en el desempeño de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios de Conecel (CLARO)"*. (Tesis de Licenciatura). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Johnmarshall, R. (2010). *Motivación y Emoción. (5ª edición)*. México: McGraw-Hill.
- Lahey, B. B. (2007). *Introducción a la Psicología. (9ª edición)*. México: McGraw-Hill.
- Maestre, N. J., & Palermo, C. F. (2014). *Procesos Psicológicos Básicos*. Madrid.: McGraw-Hil.
- Marroquin, S. &, & Pérez, L. (2014). *"Motivación y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burgen King"*. (Tesis de Licenciatura). Guatemala.: Universidad de San Carlos.
- Mondy, R. (1997). *Administración de Recursos Humanos. (6ª edición)*. México.: Prentice - Hall Hispanoamérica S.A.
- Muchinski, P. M. (2004). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid.: Thomson.
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo.(5º edición)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Robbins, S. &, & Coulter, T. (2010). *Administración*. México.: Pearson.
- Soto Quispe, J. (2014). *"Motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli"*. (Tesis de Licenciatura). Huancavelica, Perú.: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas. (6º edición)*. México.: McGraw-Hil.

## ANEXOS

### ANEXO N.º 1: Carta de autorización para el desarrollo de la tesis.



Trujillo 08 de Diciembre del 2017

Señores:

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Presente .-

De mi mayor consideración :

Reciba mi cordial saludo y a la vez manifestamos que las bachilleres Cecilia Victoria Cabellos Garcia con DNI: 44852441 y kristy Yesenia Leon Ruiz con DNI : 45369755, de la carrera de Administracion , han sido autorizadas para realizar su Tesis "INFLUENCIA DE LA MOTIVACION SOBRE EL DESEMPEÑO LABOPRAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MIBANCO, AGENCIA VIRU, 2017". Siempre y cuando cumpla con nuestro código de confidencialidad de la información de nuestros colaboradores.

Se Expide el presente documento a las interesadas para trámites únicamente académicos.

Atentamente,

Ivan Alfonso Vera Alvarado  
Jefe de Negocios

Ivan Alfonso Vera Alvarado

Jefe de negocios Ag viru



## **ANEXO N.º 2: Perfil de la empresa.**

### **MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.**

La entidad financiera Mibanco es un banco peruano que nació de la necesidad de ayudar a los empresarios de la Microempresa y su limitante al sistema financiero, es de capital 100% peruano, fue fundado en Lima, el 2 de marzo de 1998, bajo escritura pública e inició sus operaciones en la sucursal de Surquillo como una asociación sin fines de lucro denominado - Acción Comunitaria del Perú (ACP)



El 20 de marzo de 2014 se concretó la transferencia de las acciones de titularidad del Grupo ACP a Financiera Edyficar, con lo cual Mibanco se incorporó como empresa subsidiaria del Banco de Crédito del Perú - BCP. Con fecha 13 y 14 de noviembre de 2014, las juntas de accionistas de Mibanco y Financiera Edyficar aprobaron el proyecto de escisión por absorción, según lo cual Mibanco absorbería el bloque patrimonial escindido de Financiera Edyficar conformado por la casi totalidad de los activos y pasivos, los bienes, concesiones, autorizaciones, licencias, derechos, obligaciones, personal y demás relaciones jurídicas de Financiera Edyficar, con lo cual Financiera Edyficar dejó de ser accionista y el Banco de Crédito del Perú se constituyó como el principal accionista de Mibanco con una participación de 93.5980% del capital social. Dicho proyecto que entró en vigencia desde el 2 de marzo de 2015 fue aprobado por la SBS mediante Resolución SBS N° 1332-2015.

## DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

### 2.1. Denominación y referencia de Mibanco

- Empresa : Mibanco – Agencia Viru
- Administrador de agencia: Iván Alfonso Vera Alvarado
- Ruc : 20382036655
- Número de Trabajadores: 31
- Página web : www.mibanco.com.pe
- Creación : 2015 (agencia Viru)
- Ciiu : 6519 (Bancos y otros tipos de intermediación monetaria)
- Sector : sector de la micro y pequeña empresa.
- Dirección : Av. Virú N° 2162 Mz. D Lte. 16A.
- Teléfono :979741251

### 2.2. Situación geográfica

- Región :La Libertad
- Provincia :Viru
- Distrito :Viru
- Localidad :Sector Puente Viru

### 2.3. Equipo Directivo y/ Gerencia.

#### Directores Titulares

- Sr. Walter Bayly Llona
- Sr. Gianfranco Ferrari de las Casas
- Sr. Benedicto Cigüeñas Guevara
- Sr. Fernando Dasso Montero
- Sra. María del Carmen Torres Mariscal
- Sr. Miguel Angel Bazán García
- Sr. Enrique Osvaldo Ferraro

#### Directores Suplentes

- Sr. César Augusto Casabonne Gutiérrez
- Sr. César Gonzalo Ríos Briceño

## 2.4. Logo



## 2.5. Visión

Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

## 2.6. Misión

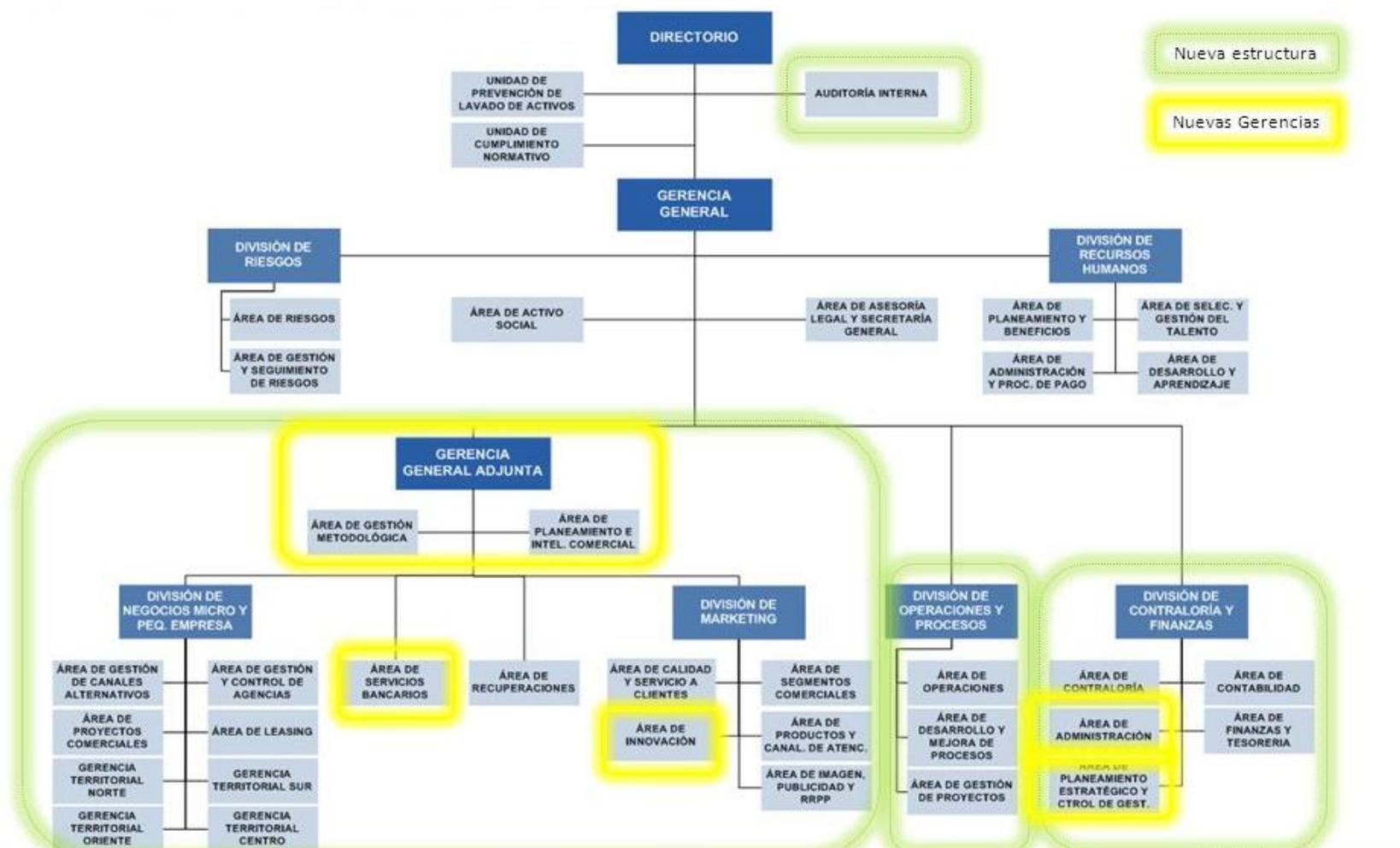
Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

## 2.7. Valores

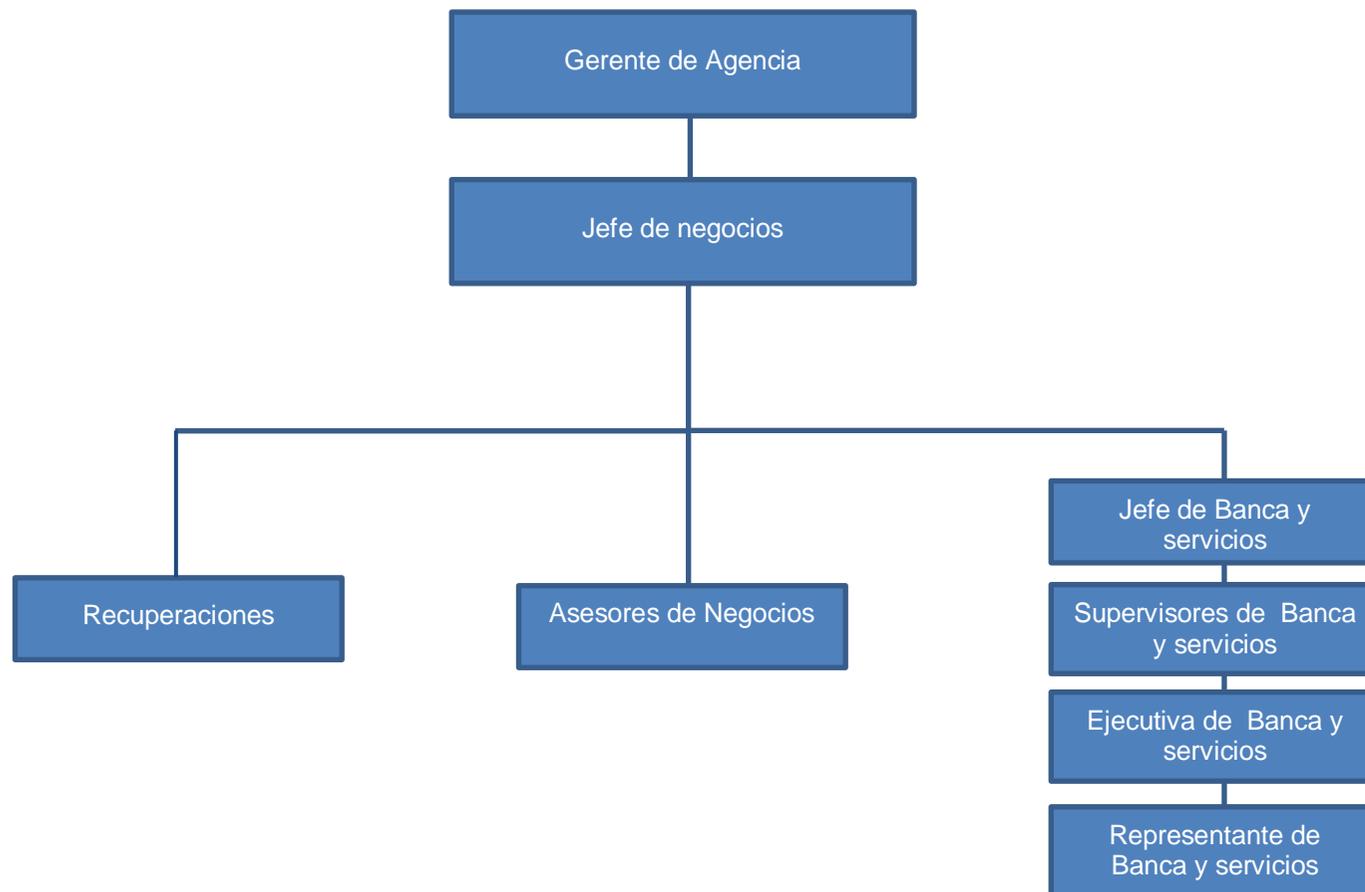
- **Actuar con integridad, respeto y transparencia:** Cultivamos un ambiente donde la integridad, honestidad y transparencia prevalecen en nuestras acciones, primando el respeto por los demás, y velando por los intereses de nuestros accionistas, clientes y comunidades donde operamos.
- **Fomentar una cultura de gestión del riesgo:** Creemos que el adecuado manejo y gestión de los riesgos inherentes a nuestro negocio representa el fundamento para alcanzar un crecimiento sostenible y un desempeño satisfactorio, balanceando riesgos y retornos.
- **Buscar el crecimiento sostenible:** Comprometidos con la excelencia en nuestro desempeño, manteniendo un balance económico y alcanzando los objetivos sociales y ambientales que promuevan el desarrollo de nuestros clientes y permitan la sostenibilidad de nuestro negocio, enfocándonos en una contribución positiva a nuestros accionistas, clientes y colaboradores actuales y futuros.

## 2.8. Organigrama

### Organigrama General: Mibanco - Banco de la Microempresa S.A.



**Organigrama: Mibanco – agencia Virú**



### ANEXO N.º 3: Encuesta

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo con su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca conocer la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa. Los datos serán manejados confidencialmente

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

Totalmente en desacuerdo (0)

En desacuerdo (1)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)

De acuerdo (3)

Muy de acuerdo (4)

ITEMS	0	1	2	3	4
<b>MOTIVACION LABORAL</b>					
1. Las labores que realiza contribuyen a su satisfacción personal.					
2. Disfruto al realizar mi trabajo.					
3. Establece metas concretas que pueden ser alcanzadas con éxito.					
4. Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos.					
5. Se siente orgulloso de pertenecer a la organización.					
6. Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.					
7. He alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo de mis actividades					
8. Mibanco crea las condiciones necesarias que le brinden estabilidad laboral.					
9. Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).					
10. Los incentivos recibidos por la empresa son los adecuados.					
11. El pago que recibe esta en relación con las					

responsabilidades que se asignan en la organización.					
12. Afronta las conversaciones con sus compañeros de trabajo de forma clara, sincera y efectiva.					
13.El jefe de agencia brinda el reconocimiento adecuado a su desempeño laboral.					
14.En el desempeño de su trabajo tiene la oportunidad de aprender cosas nuevas.					
15.Me permite tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan en mi área.					
16.Recibe un reconocimiento por parte de sus compañeros de agencia en cuanto al esfuerzo y el éxito de su trabajo.					
17. En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.					
18.Recibe una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto.					
19.Trabaja usted en un ambiente seguro y de cooperación.					
20.La empresa cuenta con las condiciones necesarias de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo.					

#### ESCALA DE VALORACION

Nivel bajo de motivación laboral	0 – 30
Nivel medio de motivación laboral	31 – 59
Nivel alto de motivación laboral	60 – 80

## ENCUESTA

### INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

Totalmente en desacuerdo (0)

En desacuerdo (1)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)

De acuerdo (3)

Muy de acuerdo (4)

ITEMS	0	1	2	3	4
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
21. Cumple con las tareas que se le encomienda					
22. Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas.					
23. Hace uso racional de los recursos.					
24. Soy productivo casi todo el tiempo.					
25. Se le informa con frecuencia sobre el avance de sus metas.					
26. Recibe capacitación adecuada para entender de mejor forma las tareas asignadas a su cargo.					
27. Consideras que necesitas capacitaciones en ciertas áreas importantes para desarrollar bien tu trabajo.					
28. Los conocimientos que adquiere en las capacitaciones permiten elevar el nivel de sus habilidades y destrezas.					
29. Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho					
30. Los salarios que percibes son de acuerdo a la productividad de tu trabajo.					
31. Logra alcanzar satisfactoriamente los indicadores de su planilla de desempeño					

### ESCALA DE VALORACION

Nivel bajo de desempeño laboral	0 – 15
Nivel medio de desempeño laboral	16 – 30
Nivel alto de desempeño laboral	31 - 44

#### ANEXO N.º 4: Prueba de confiabilidad estadística variable motivación

<b>Título de la investigación:</b> Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú, 2017
<b>Línea de investigación:</b> Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones.
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Motivación

#### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

#### MÉTODO UTILIZADO PARA MEDIR EL NIVEL DE MOTIVACIÓN

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman-Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 20 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de motivación, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,883, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

Instrumento utilizado (Longitud igual) = 0,888

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,771

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.**

**Reporte de salida.**

**Tabla N°01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.771	20

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de motivación, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	109,3143	170,163	,710	,875
ÍTEM2	109,0000	179,000	,418	,881
ÍTEM3	110,3714	168,182	,674	,874
ÍTEM4	108,6286	177,652	,599	,879
ÍTEM5	109,8571	167,361	,589	,876
ÍTEM6	111,5429	182,373	,082	,892
ÍTEM7	108,9143	181,316	,216	,885
ÍTEM8	108,5143	186,728	,046	,885
ÍTEM9	111,1143	183,045	,084	,890
ÍTEM10	111,6286	186,299	,031	,887
ÍTEM11	108,5143	183,845	,155	,885
ÍTEM12	111,0286	181,558	,092	,893
ÍTEM13	109,8571	171,361	,571	,877
ÍTEM14	110,3429	170,820	,428	,881
ÍTEM15	109,5714	176,252	,376	,881
ÍTEM16	110,2000	177,400	,376	,881
ÍTEM17	109,0857	175,492	,448	,880
ÍTEM18	109,2571	173,432	,684	,876
ÍTEM19	110,6571	170,879	,558	,877
ÍTEM20	110,2571	173,785	,472	,879

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,771 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°03**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,670
		N de elementos	10
	Parte 2	Valor	,883
		N de elementos	10
	N total de elementos		20
Correlación entre formularios			,798
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,888
	Longitud desigual		,888
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,883

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de motivación, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,888 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,883 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de motivación, instrumento elaborado por el autor, **ES CONFIABLE PARA SU USO.**

## ANEXO N.º 5: Prueba de confiabilidad estadística variable desempeño laboral

<b>Título de la investigación:</b> Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú, 2017
<b>Línea de investigación:</b> Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones.
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Desempeño laboral

### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

### MÉTODO UTILIZADO PARA MEDIR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman-Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 11 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de desempeño laboral, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.720, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud desigual) = 0.752

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,825

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.**

**Reporte de salida.**

**Tabla N°01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.825	11

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de desempeño laboral, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**  
**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM21	37,5714	20,076	,678	,794
ÍTEM22	36,4286	20,311	,679	,795
ÍTEM23	37,5143	19,728	,428	,825
ÍTEM24	37,2286	19,829	,713	,791
ÍTEM25	36,4286	22,076	,512	,811
ÍTEM26	38,4000	21,835	,251	,841
ÍTEM27	36,5714	20,782	,604	,802
ÍTEM28	37,1143	23,104	,251	,830
ÍTEM29	37,9429	23,761	,254	,828
ÍTEM30	37,3429	20,703	,508	,810
ÍTEM31	37,1714	19,852	,791	,786

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,825 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°03**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,752
		N de elementos	6 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,718
		N de elementos	5 <sup>b</sup>
	N total de elementos		11
Correlación entre formularios			,601
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,751
	Longitud desigual		,752
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,720

a. Los elementos son: ÍTEM21, ÍTEM22, ÍTEM23, ÍTEM24, ÍTEM25, ÍTEM26.

b. Los elementos son: ÍTEM26, ÍTEM27, ÍTEM28, ÍTEM29, ÍTEM30, ÍTEM31.

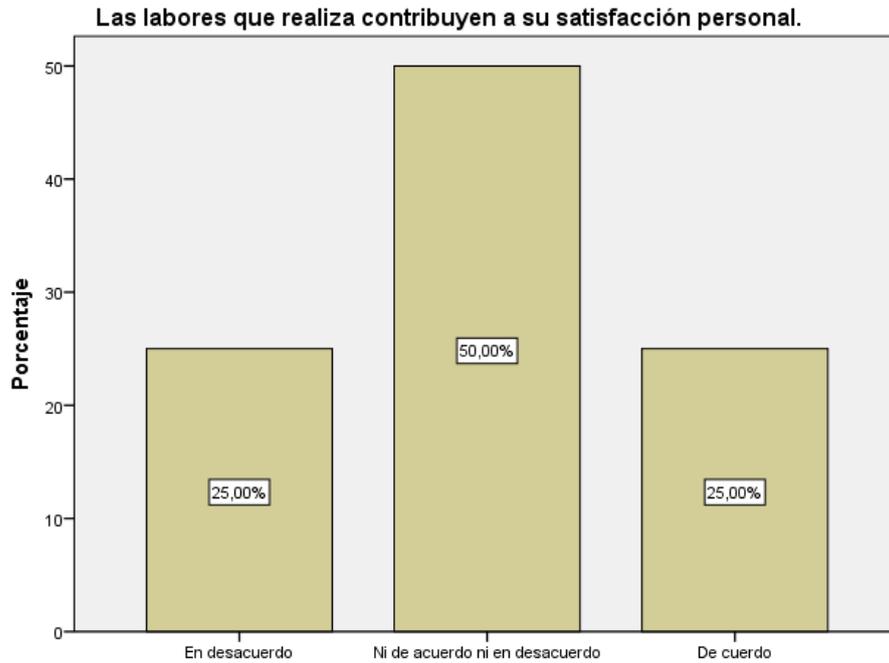
*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de desempeño laboral, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0,752 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,720, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de desempeño laboral, instrumento elaborado por el autor, **ES CONFIABLE PARA SU USO.**

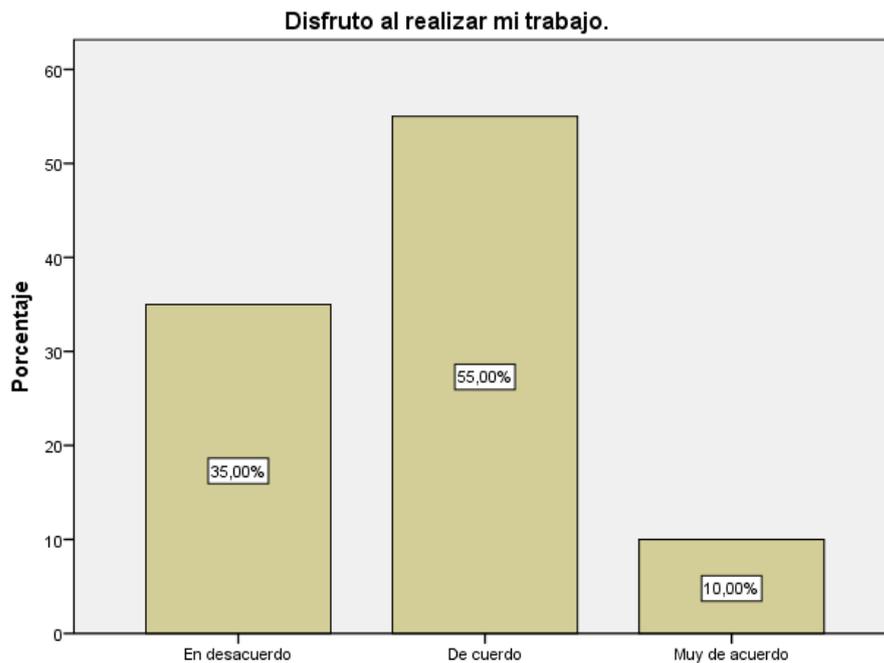
**ANEXO N.º 6:** Figuras de cuadros estadísticos de motivación y desempeño laboral.

**Figura N° 4:** Las labores que realiza contribuyen a su satisfacción personal



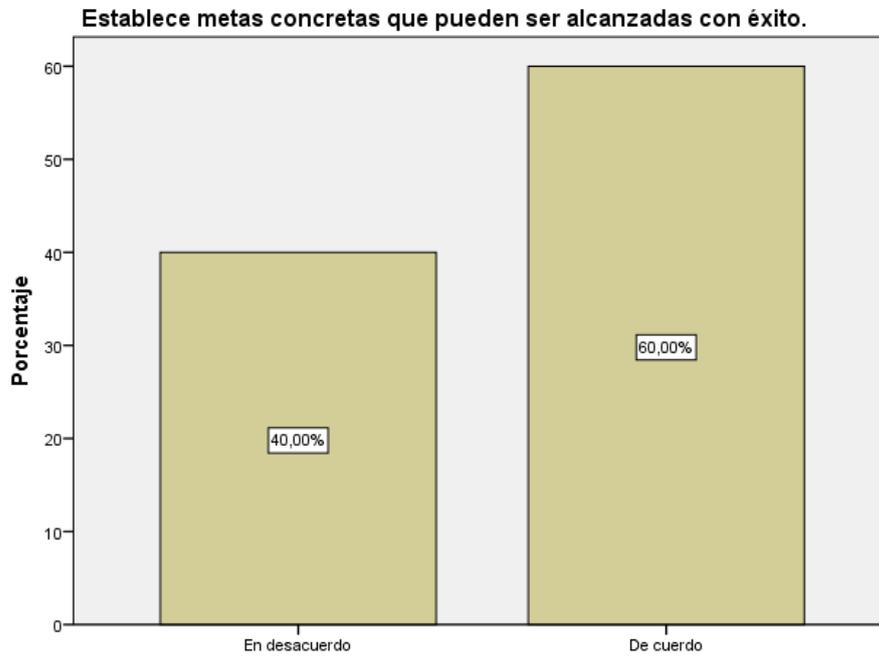
Fuente: Tabla n.º 8. Elaboración: Propia

**Figura N° 5:** Disfruto al realizar mi trabajo.



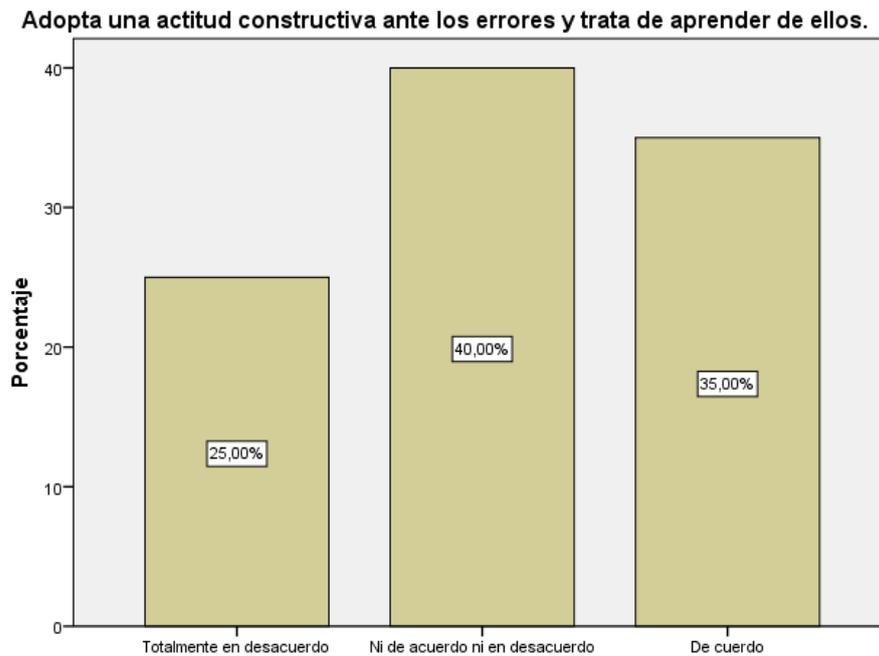
Fuente: Tabla n.º 9. Elaboración: Propia

**Figura N° 6: Establece metas concretas que pueden ser alcanzadas con éxito**



Fuente: Tabla n.º 10. Elaboración: Propia

**Figura N° 7: Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos.**



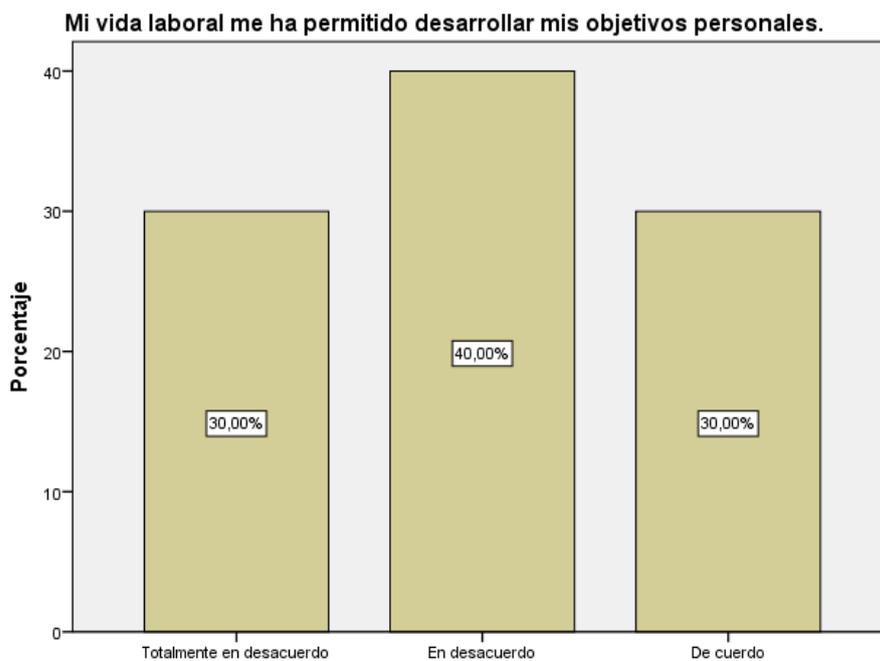
Fuente: Tabla n.º 11. Elaboración: Propia

**Figura N° 8: Se siente orgulloso de pertenecer a la organización.**



Fuente: Tabla n.º 12. Elaboración: Propia

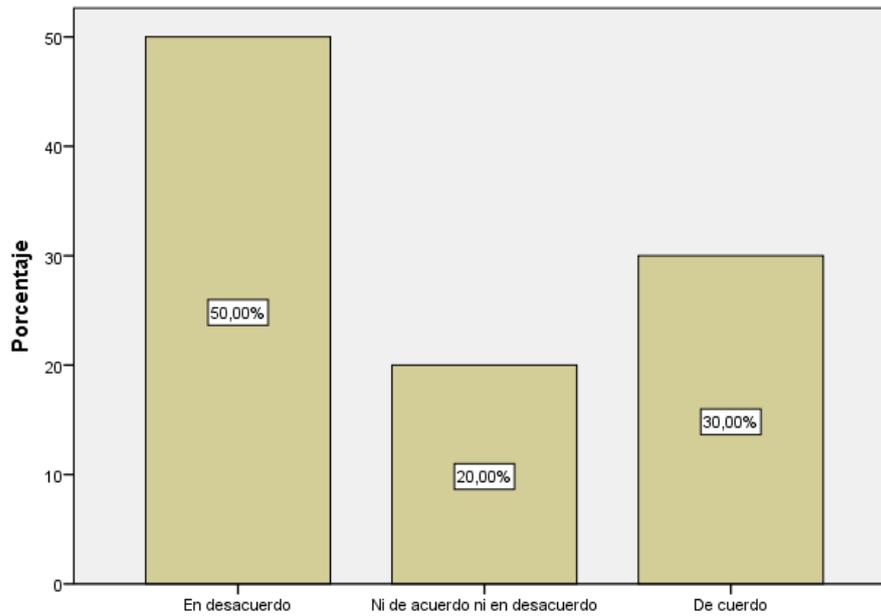
**Figura N° 9: Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.**



Fuente: Tabla n.º 13. Elaboración: Propia

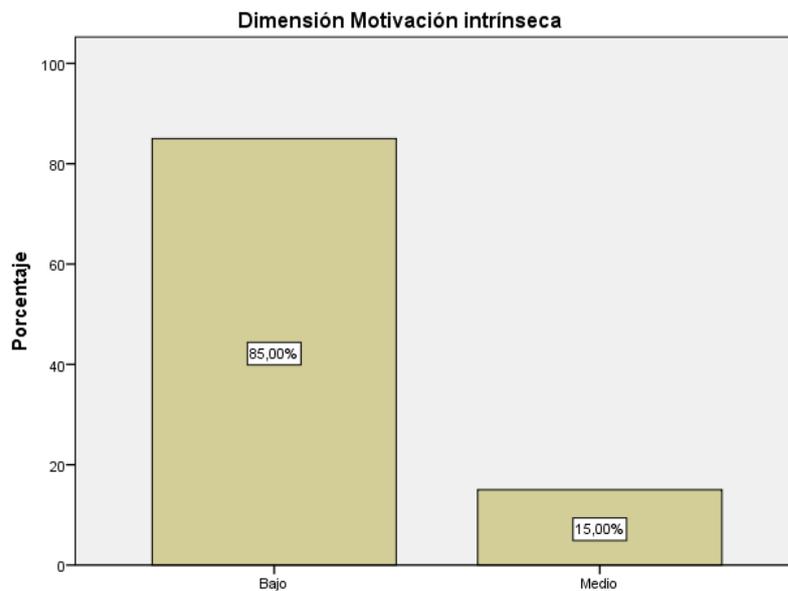
**Figura Nº 10: He alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo de mis actividades.**

He alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo de mis actividades



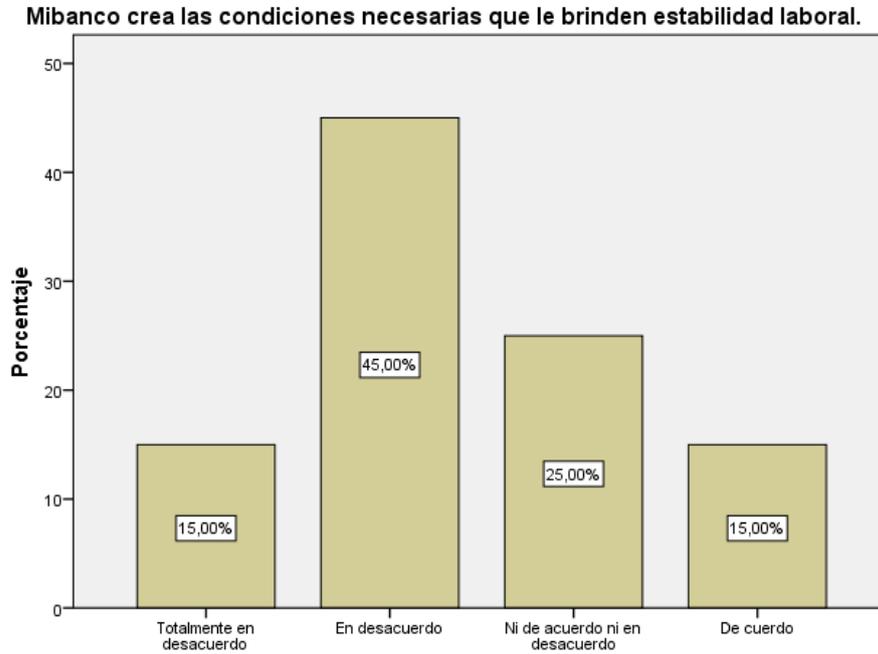
Fuente: Tabla n.º 14. Elaboración: Propia

**Figura Nº 11: Dimensión Motivación Intrínseca**



Fuente: Tabla n.º 15. Elaboración: Propia

**Figura N° 12: Mibanco crea las condiciones necesarias que le brinden estabilidad laboral.**



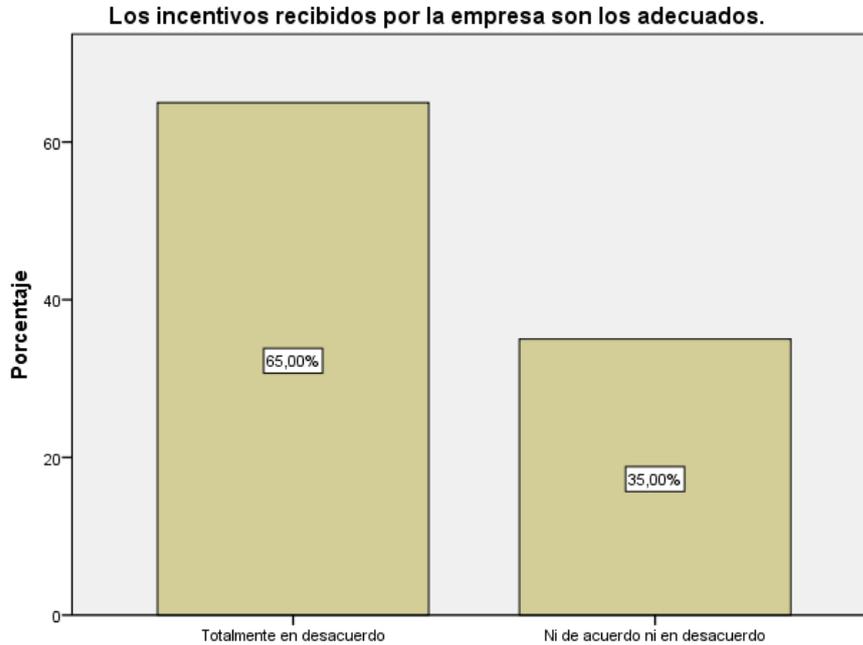
Fuente: Tabla n.º 16. Elaboración: Propia

**Figura N° 13: Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).**



Fuente: Tabla n.º 17. Elaboración: Propia

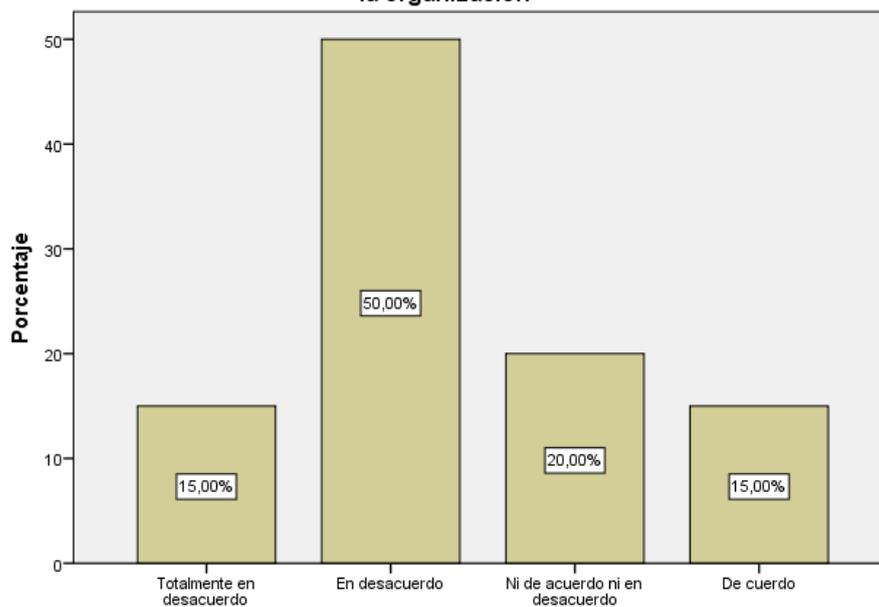
**Figura N° 14: Los incentivos recibidos por la empresa son los adecuados.**



Fuente: Tabla n.º 18. Elaboración: Propia

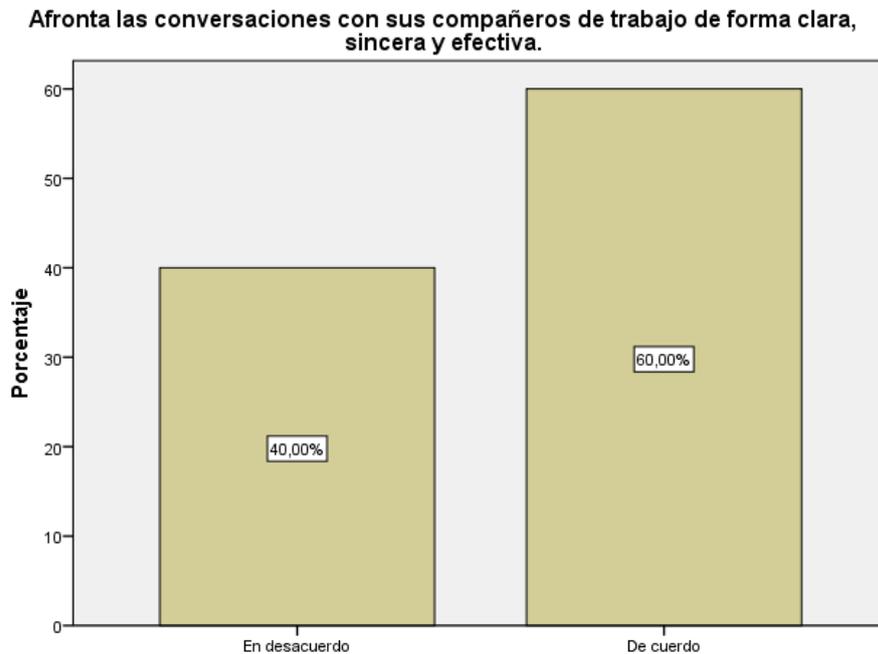
**Figura N° 15: El pago que recibe esta en relación con las responsabilidades que se asignan en la organización.**

**El pago que recibe esta en relación con las responsabilidades que se asignan en la organización**



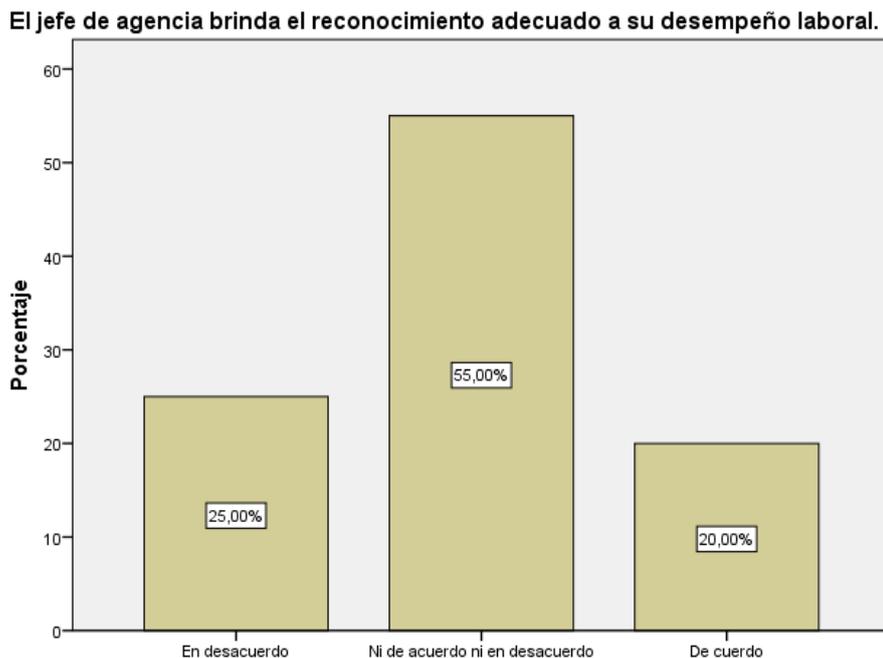
Fuente: Tabla n.º 19. Elaboración: Propia

**Figura N° 16: Afronta las conversaciones con sus compañeros de trabajo de forma clara, sincera y efectiva.**



Fuente: Tabla n.° 20. Elaboración: Propia

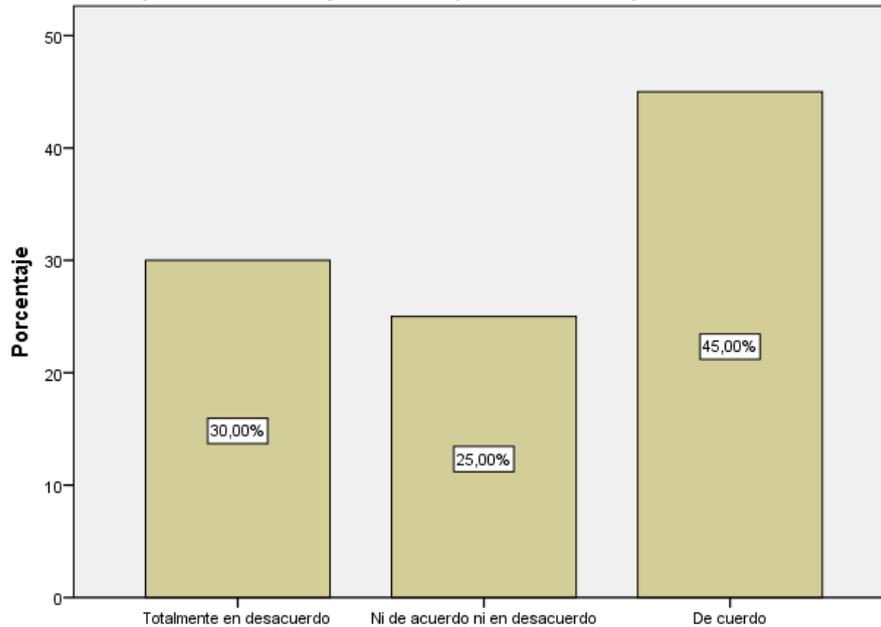
**Figura N° 17: El jefe de agencia brinda el reconocimiento adecuado a su desempeño laboral.**



Fuente: Tabla n.° 21. Elaboración: Propia

**Figura N° 18: En el desempeño de su trabajo tiene la oportunidad de aprender cosas nuevas.**

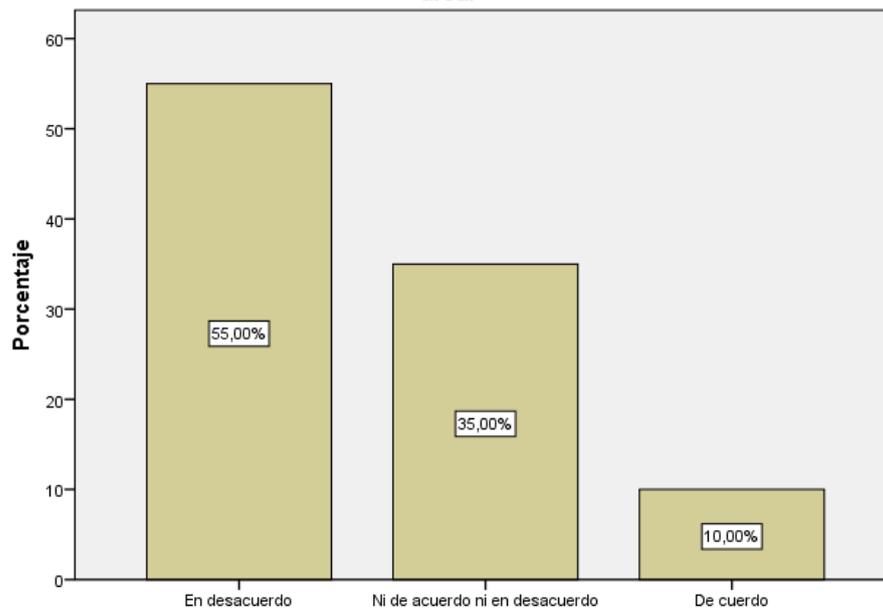
En el desempeño de su trabajo tiene la oportunidad de aprender cosas nuevas.



Fuente: Tabla n.° 22. Elaboración: Propia

**Figura N° 19: Me permite tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan en mi área.**

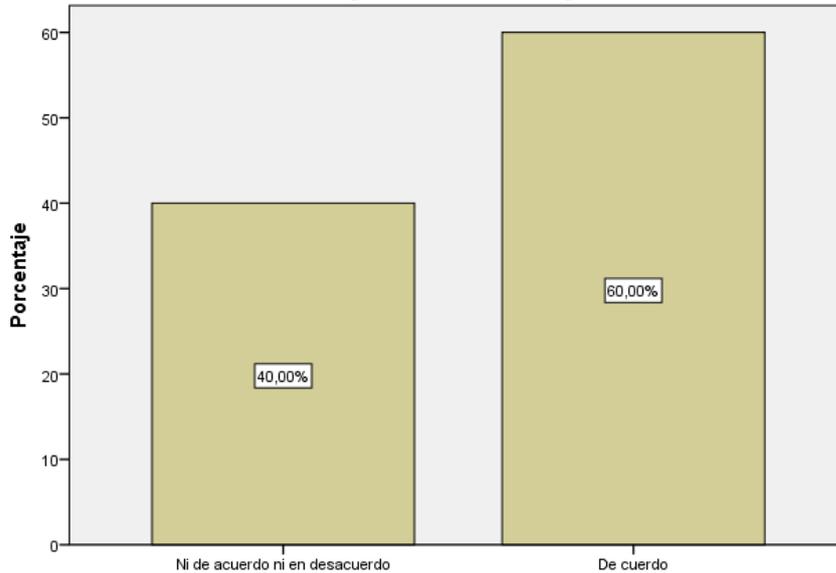
Me permite tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan en mi área.



Fuente: Tabla n.° 23. Elaboración: Propia

**Figura N° 20: Recibe un reconocimiento por parte de sus compañeros de agencia en cuanto al esfuerzo y éxito de su trabajo.**

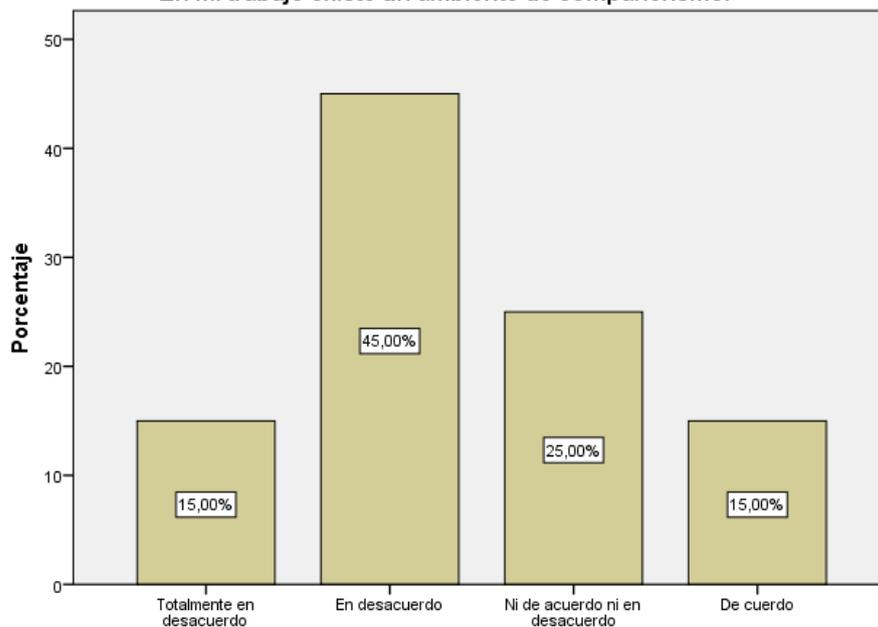
Recibe un reconocimiento por parte de sus compañeros de agencia en cuanto al esfuerzo y el éxito de su trabajo.



Fuente: Tabla n.º 24. Elaboración: Propia

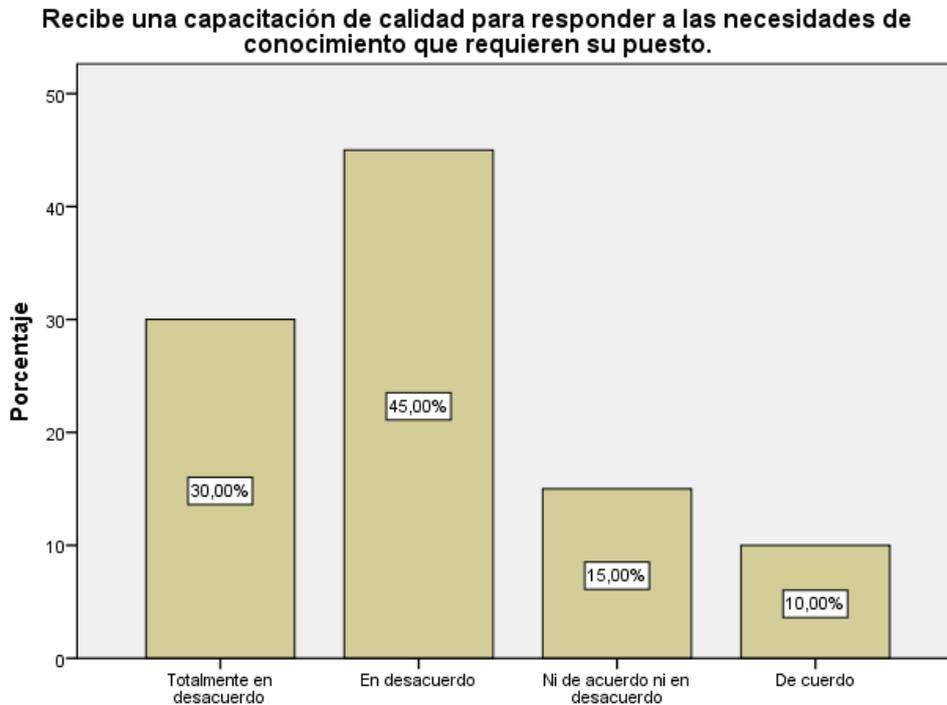
**Figura N° 21: En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.**

En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.



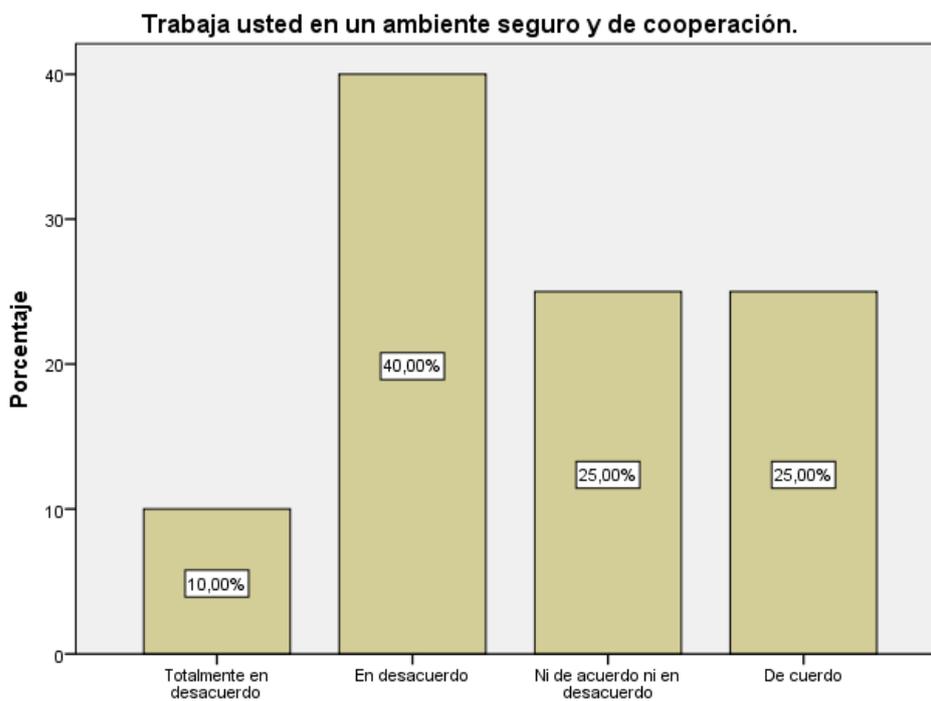
Fuente: Tabla n.º 25. Elaboración: Propia

**Figura Nº 22: Recibe una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto.**



Fuente: Tabla n.º 26. Elaboración: Propia

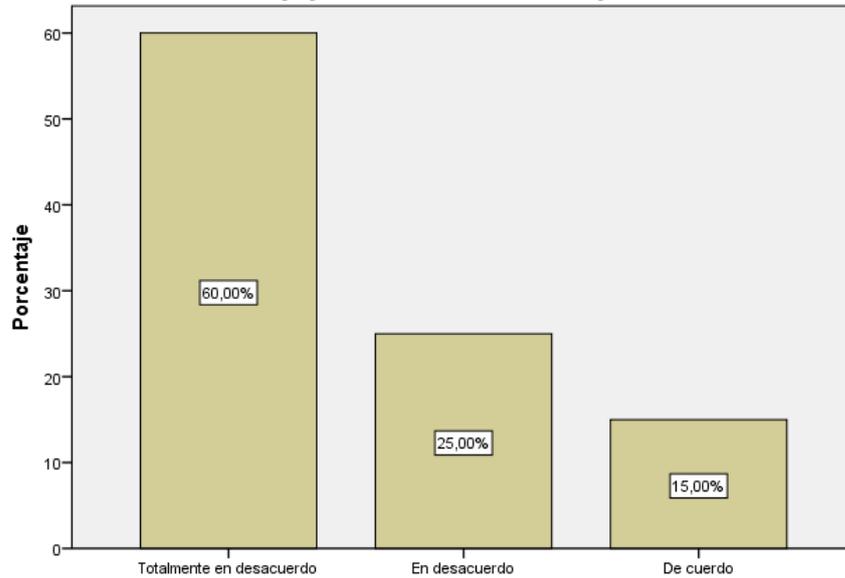
**Figura Nº 23: Trabaja usted en un ambiente seguro y de cooperación.**



Fuente: Tabla n.º 27. Elaboración: Propia

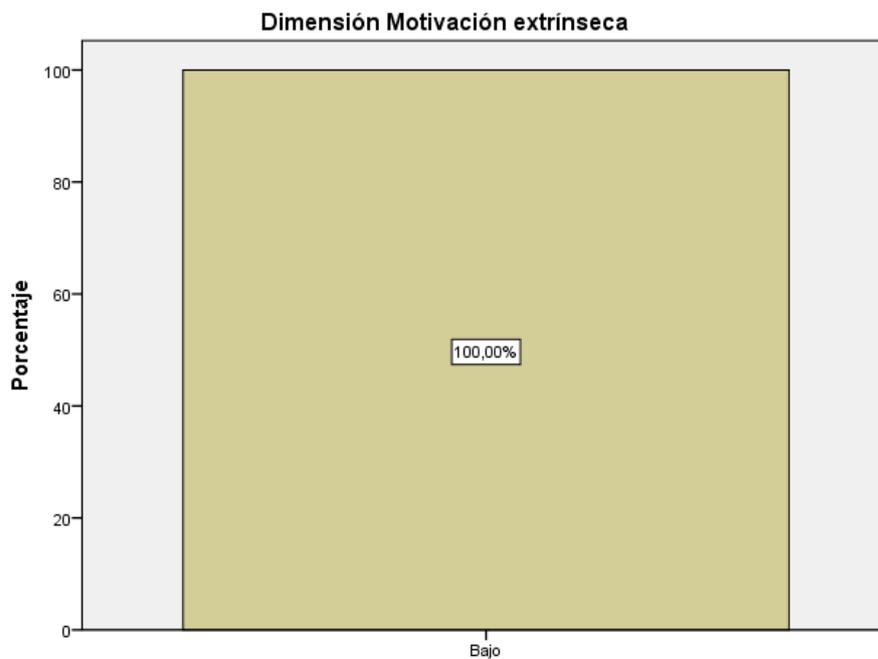
**Figura Nº 24: La empresa cuenta con las condiciones necesarias de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo.**

La empresa cuenta con las condiciones necesarias de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo.



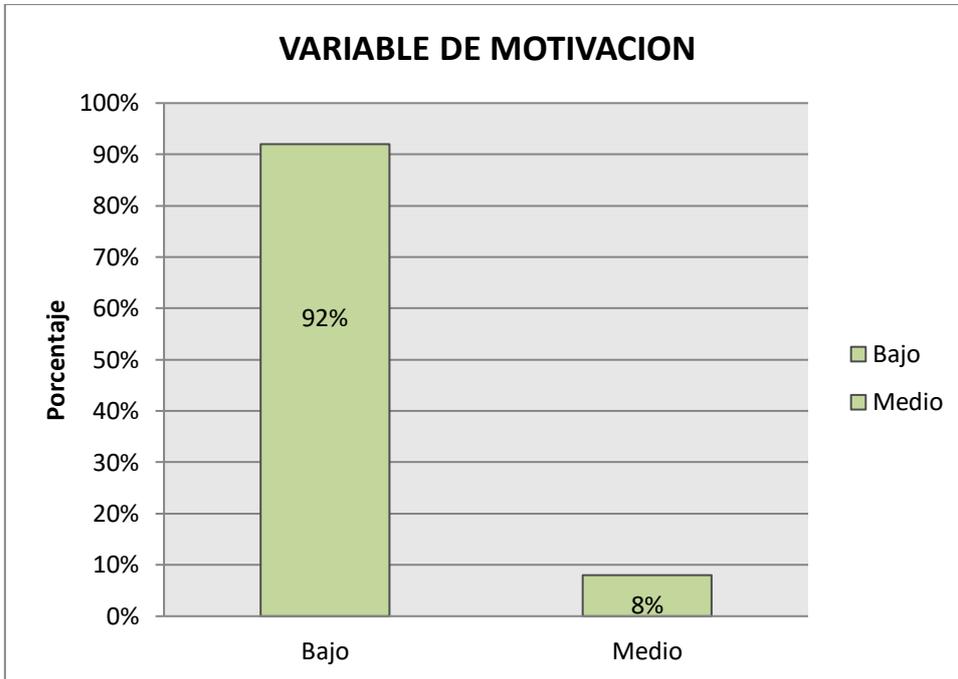
Fuente: Tabla n.º 28. Elaboración: Propia

**Figura Nº 25: Dimensión motivación extrínseca**



Fuente: Tabla n.º 29. Elaboración: Propia

**Figura N° 26: Variable de la motivación**



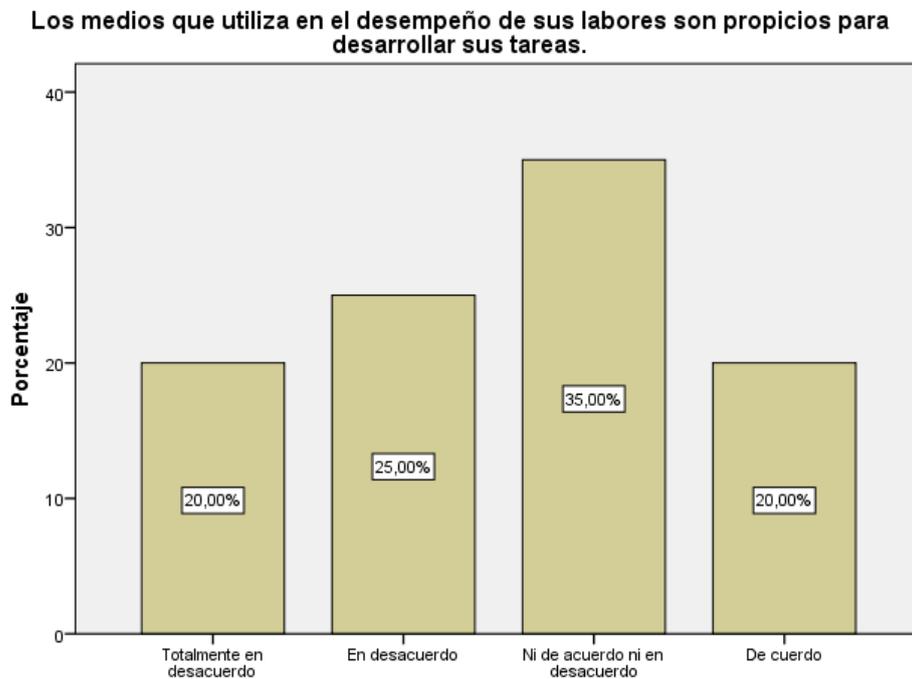
Fuente: Tabla n.º 30. Elaboración: Propia

**Figura N° 27: Cumple con las tareas que se le encomienda.**



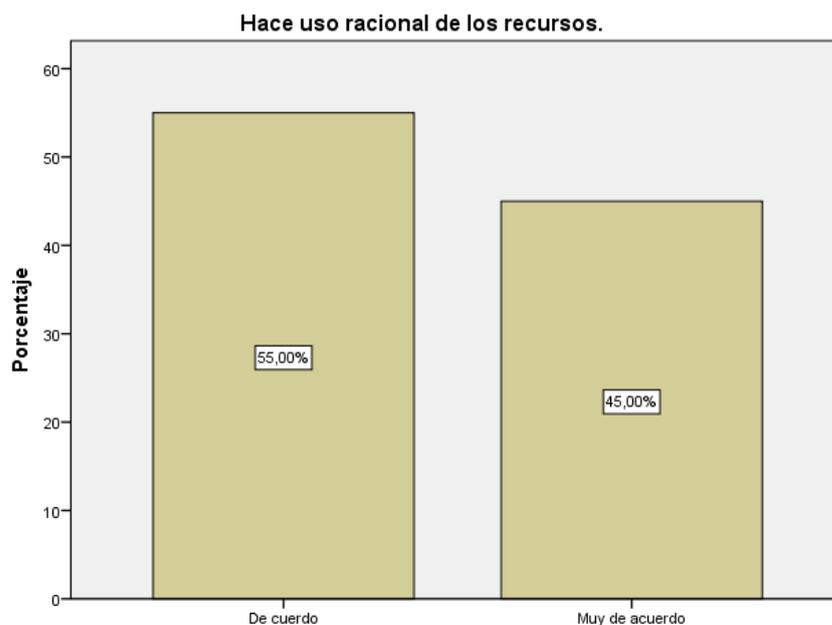
Fuente: Tabla n.º 31. Elaboración: Propia

**Figura N° 28: Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas.**



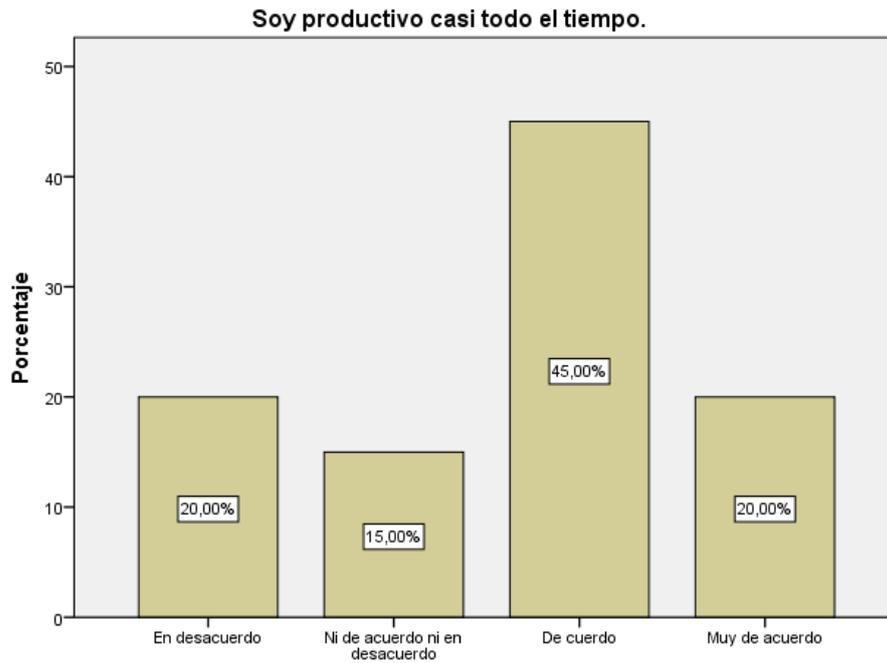
Fuente: Tabla n.º 32. Elaboración: Propia

**Figura N° 29: Hace uso racional de los recursos.**

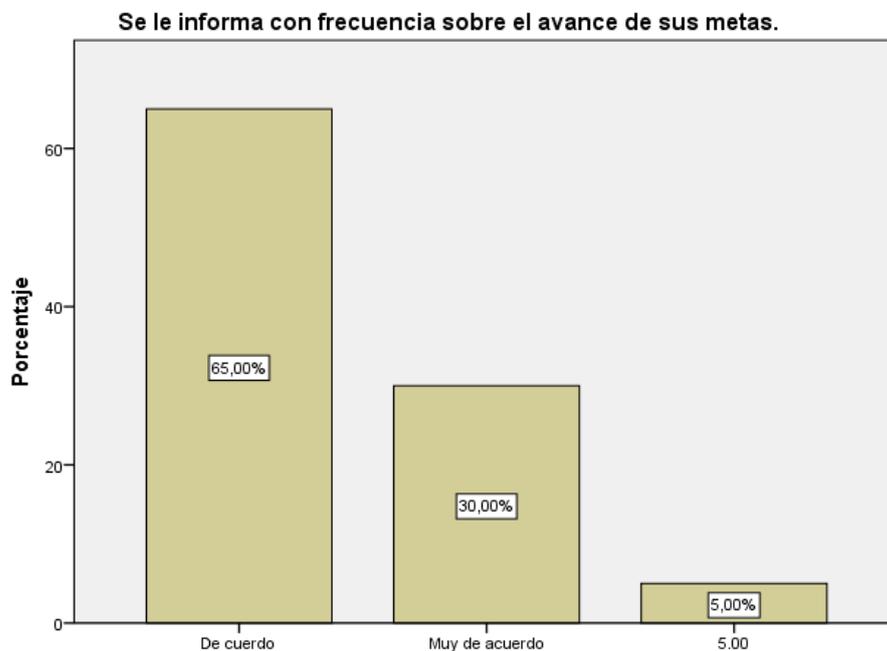


Fuente: Tabla n.º 33. Elaboración: Propia

**Figura N° 30: Soy productivo casi todo el tiempo.**

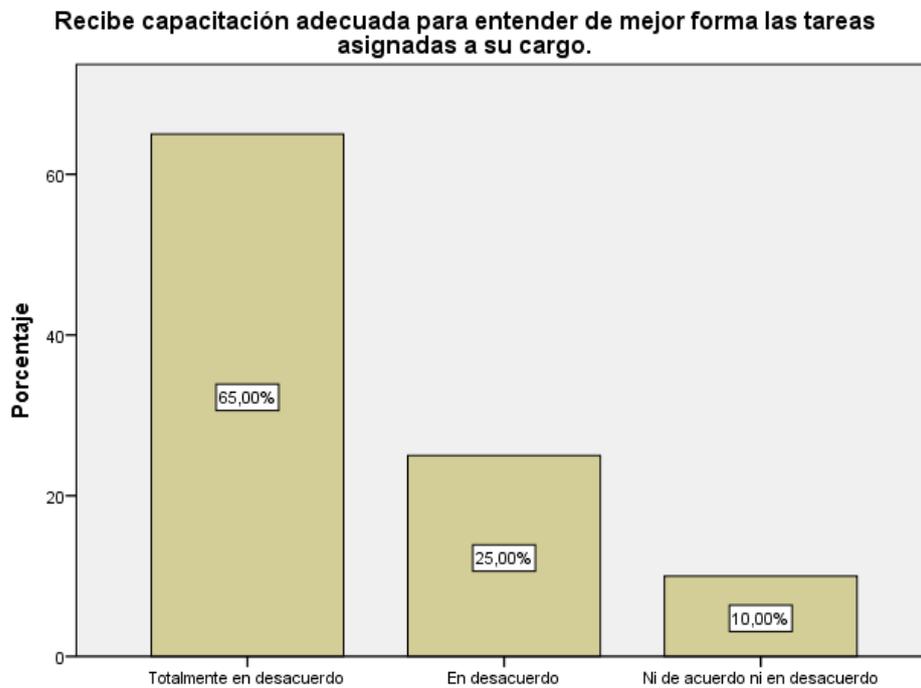


**Figura N° 31: Se informa con frecuencia sobre el avance de sus metas.**



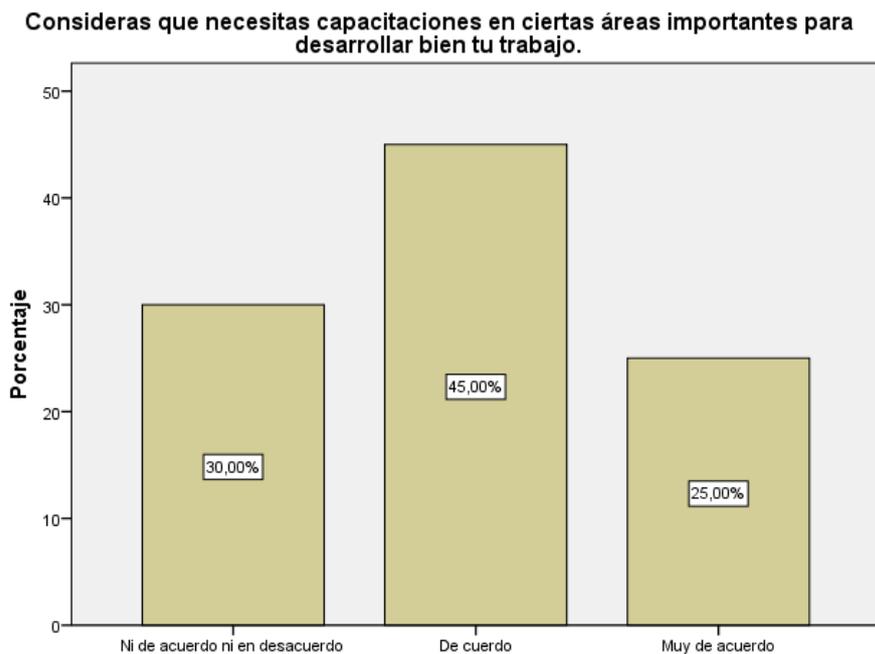
Fuente: Tabla n.° 35. Elaboración: Propia

**Figura N° 32: Recibe capacitación adecuada para entender de mejor forma las tareas asignadas a su cargo.**



Fuente: Tabla n.° 36. Elaboración: Propia

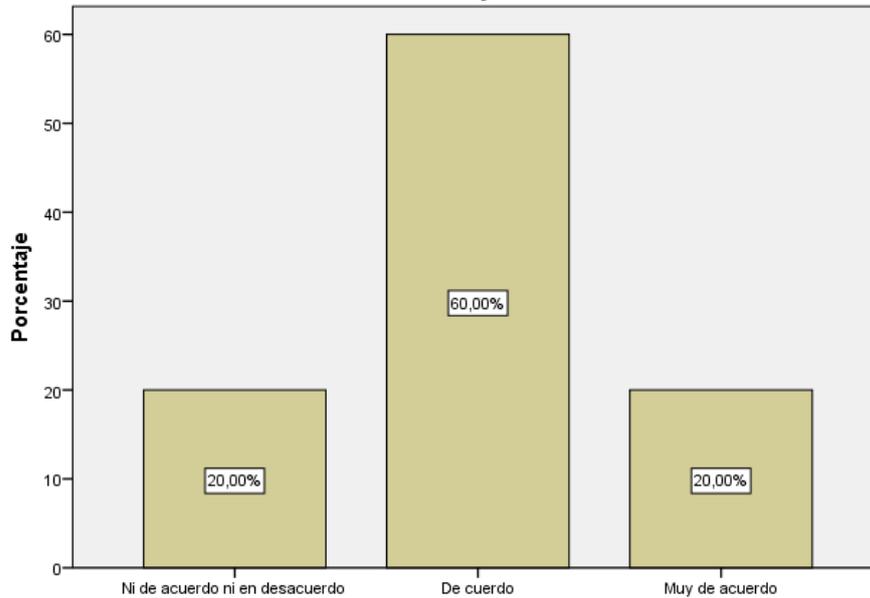
**Figura N° 33: Consideras que necesitas capacitaciones en ciertas áreas importantes para desarrollar bien tu trabajo.**



Fuente: Tabla n.° 37. Elaboración: Propia

**Figura N° 34: Los conocimientos que adquiere en las capacitaciones permiten elevar el nivel de sus habilidades y destrezas.**

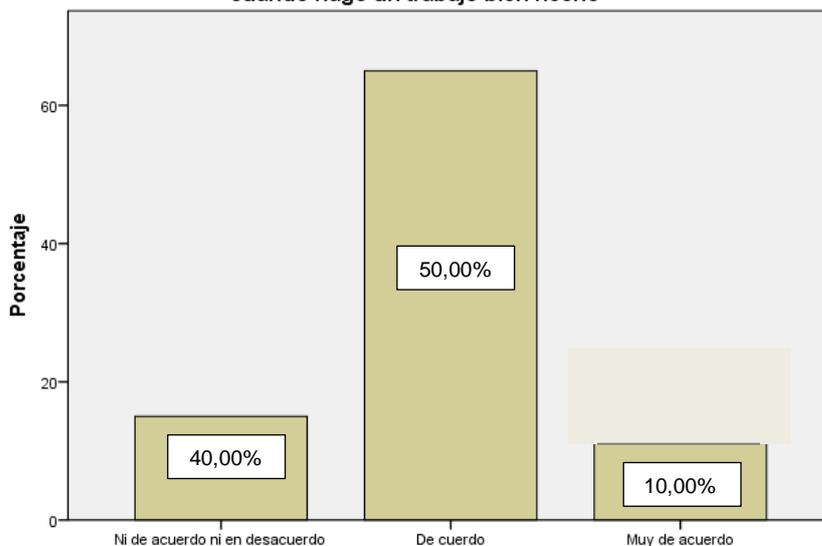
Los conocimientos que adquiere en las capacitaciones permiten elevar el nivel de sus habilidades y destrezas.



Fuente: Tabla n.º 38. Elaboración: Propia

**Figura N° 35: Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho.**

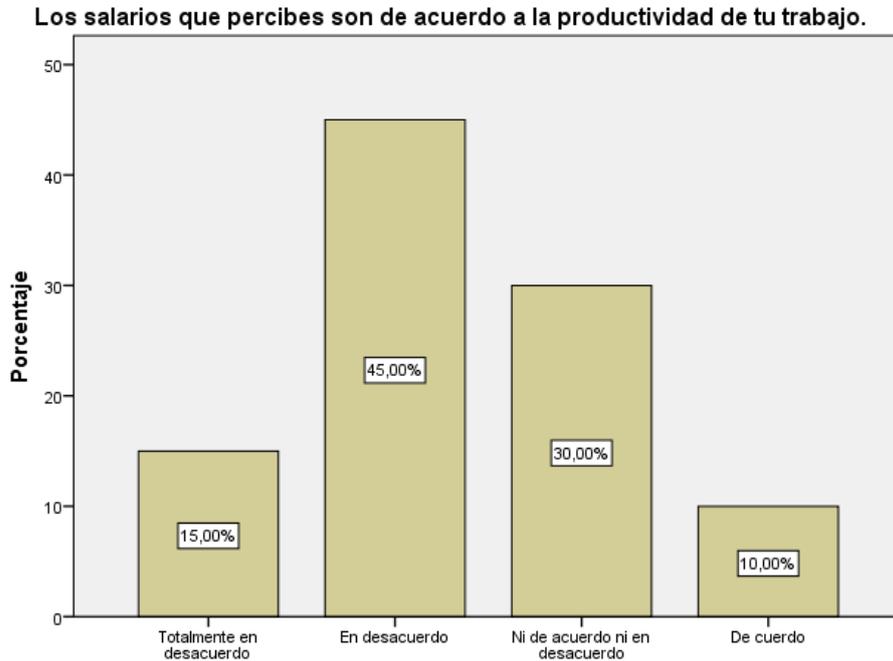
Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho



Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho

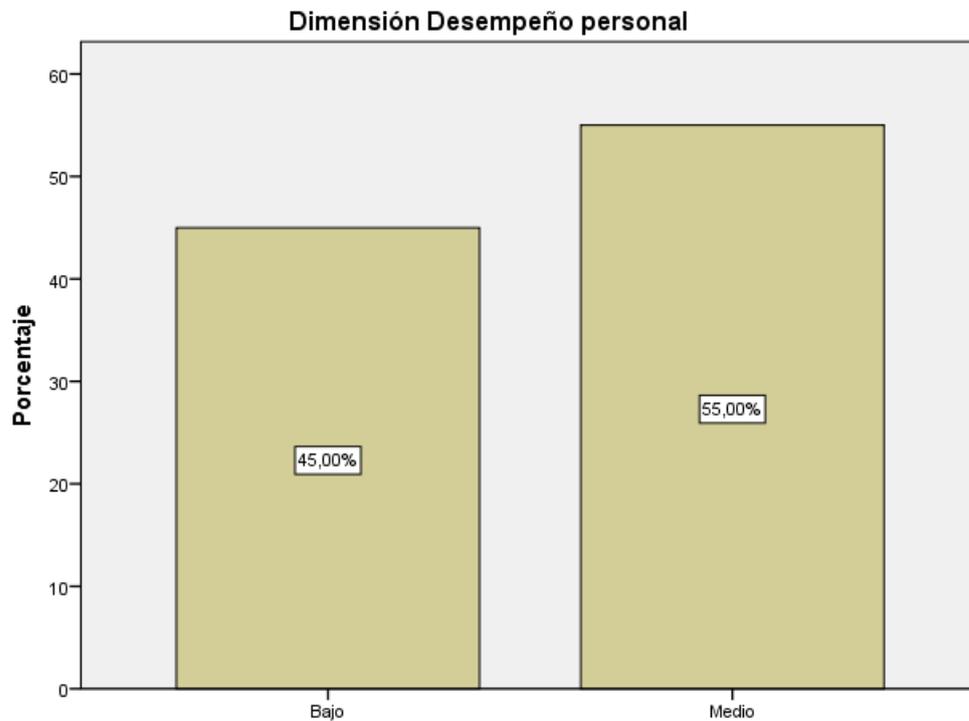
Fuente: Tabla n.º 39. Elaboración: Propia

**Figura N° 36: Los salarios que percibes son de acuerdo a la productividad de tu trabajo.**



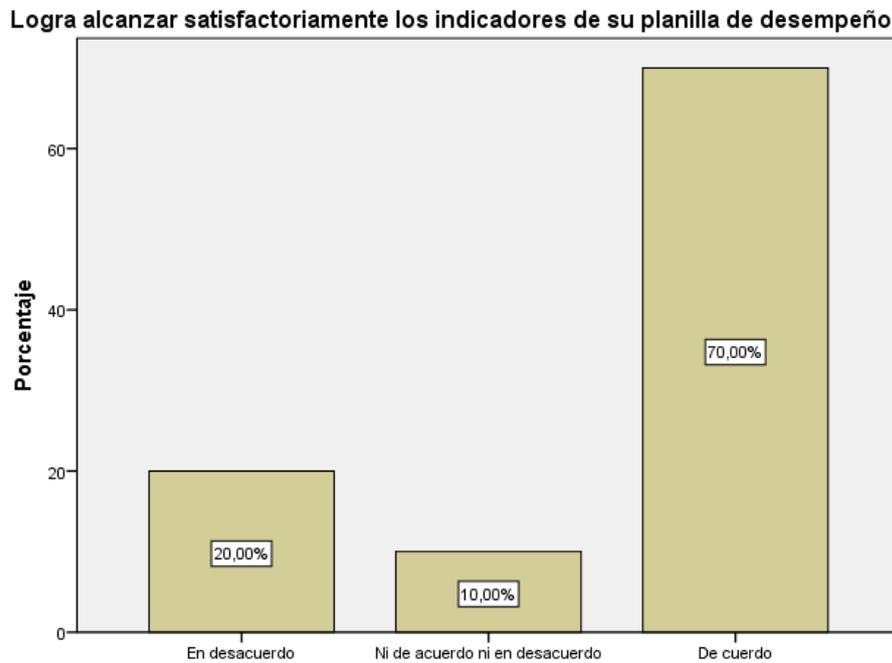
Fuente: Tabla n.º 40. Elaboración: Propia

**Figura N° 37: Dimensión desempeño personal.**



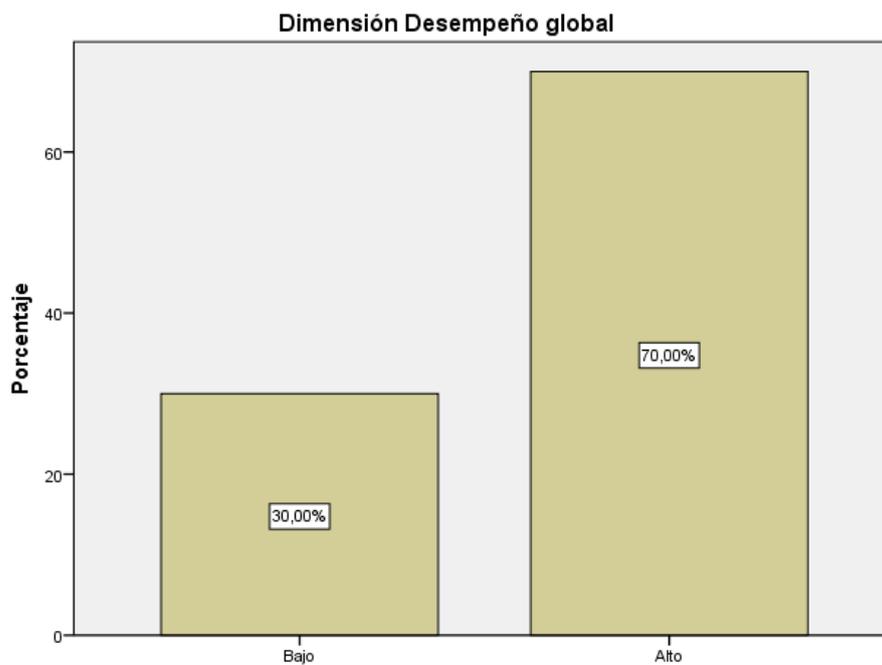
Fuente: Tabla n.º 41. Elaboración: Propia

**Figura Nº 38: Logra alcanzar satisfactoriamente los indicadores de su planilla de desempeño.**



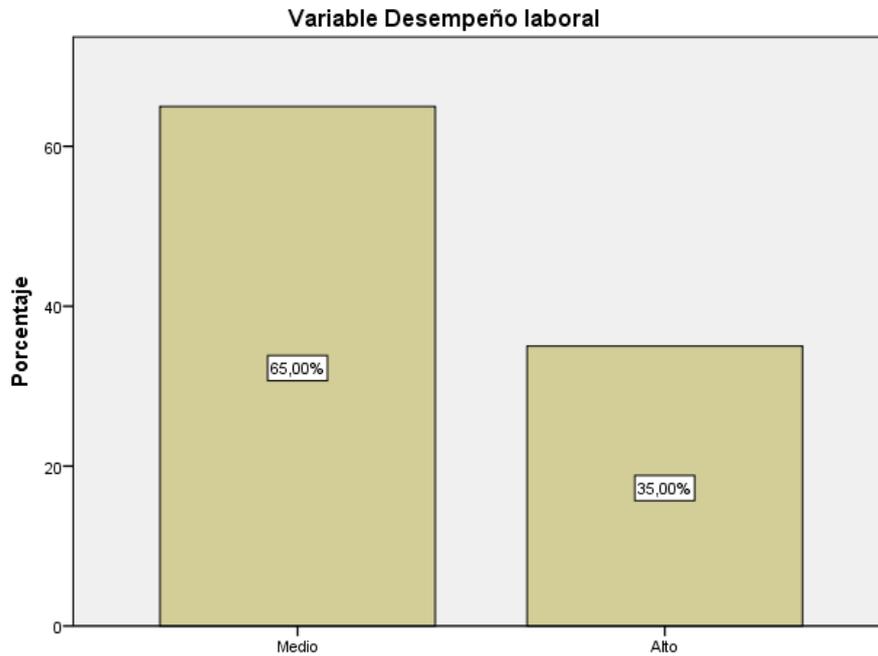
Fuente: Tabla n.º 42. Elaboración: Propia

**Figura Nº 39: Dimensión desempeño global.**



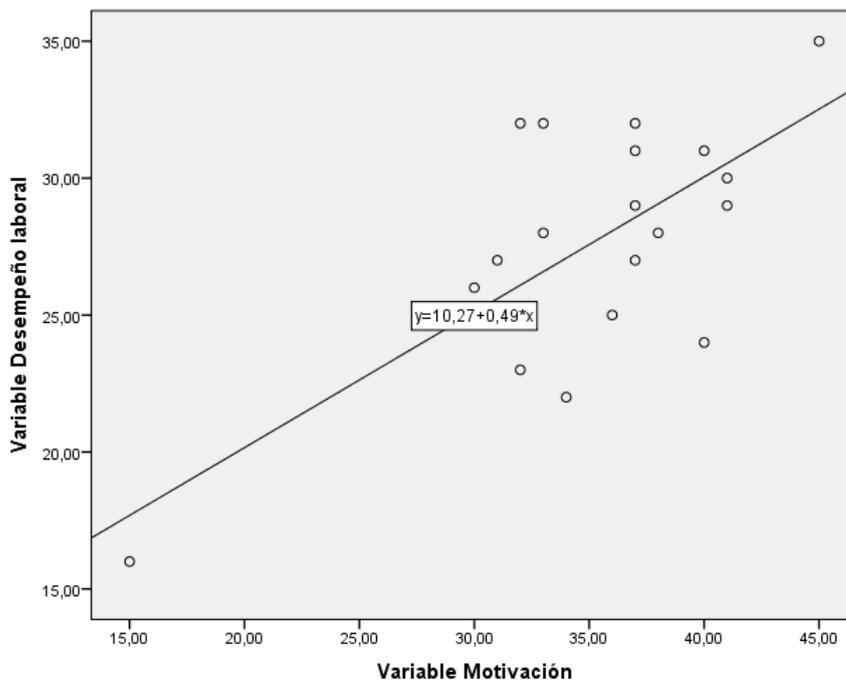
Fuente: Tabla n.º 43. Elaboración: Propia.

**Figura N° 40: Variable desempeño laboral.**



Fuente: Tabla n.º 44. Elaboración: Propia

**Figura N° 41: Gráficos de dispersión para las variables Motivación y Desempeño laboral**



Fuente: Ordenador SPSS 24

### **Interpretación:**

En la figura se encuentra la nube de puntos ligeramente alineadas al modelo lineal, así mismo se observa la orientación de la nube de puntos de izquierda a derecha por lo que se asume una relación directa.

**ANEXO N.º 7: Fotos**









