



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK**

JAÉN

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Chinguel Velásquez Mariela

<https://orcid.org/0000-0003-3338-834X>

Asesora:

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

<https://orcid.org/0000-0003-2259-4957>

Línea de Investigación

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

Aprobación del jurado

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK JAÉN

Presidente (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily
Nombre Completo Firma

Dedicatorias

A Dios: Por guiarme en cada paso de mi vida y por brindarme sabiduría, bondad y amor.

A mis padres: Francisco y Consuelo, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis hijos: Ashley Daleska y Dylan Adrián, los motores de mi vida que día a día me motivan a cumplir mis metas.

A mis hermanos, familiares y amigos: Quienes siempre confiaron en mí, siendo la fuerza incalculable de ayuda, apoyo y sobre todo mucho entusiasmo en mi crecimiento profesional.

Mariela Chinguel Velásquez

Agradecimientos

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD Señor de Sipán por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesor de tesis y profesores que me enseñaron durante mi carrera profesional; por su dedicación, quienes, con sus conocimientos, sus experiencias, paciencia y motivación han logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Mariela Chinguel Velásquez

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020, fue de tipo correlacional, con diseño no experimental, la población 32 colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, se aplicó la encuesta mediante un cuestionario que fue validado por el juicio de expertos y el grado de confiabilidad fue 0,87. Los resultados encontrados en la variable motivación laboral, el 41% es deficiente, 47% adecuada; se identificó que, el 44% está de acuerdo y un 22% en desacuerdo con la motivación al logro; en la motivación de poder el 47% en desacuerdo, el 25% de acuerdo; en afiliación el 63% en acuerdo y el 25% muy de acuerdo; mientras en el desempeño laboral, el 47% tiene un nivel bajo; 34% tiene un desempeño esperado y en sus dimensiones 47% considera que las recompensas no son las esperadas, el 100% está de acuerdo con la retroalimentación; el 78% de acuerdo con el desarrollo del personal; relaciones 53% en acuerdo; la percepción buena y el potencial de desarrollo 100% adecuada. Finalmente se concluye, aceptar la hipótesis que existe relación entre las variables, debido que el grado de significancia es 0.000 siendo menor al 0.05 se aceptó la hipótesis planteada por la investigadora. Y el nivel de relación es de 0.782, lo que da entender que si mejora la motivación laboral se mejora el desempeño laboral

Palabra claves: clima laboral, desempeño laboral, motivación laboral.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between work motivation and work performance of the employees of Banco Scotiabank Jaén, 2020, it was of a correlational type, with a non-experimental design, the population of 32 employees of Banco Scotiabank Jaén, the survey was applied using a questionnaire that was validated by expert judgment and the degree of reliability was 0.87. The results found in the work motivation variable, 41% is deficient, 47% adequate; It was identified that 44% agree and 22% disagree with the motivation to achieve; in power motivation, 47% disagree, 25% agree; in affiliation, 63% agree and 25% strongly agree; while in job performance, 47% have a low level; 34% have an expected performance and in its dimensions, 47% consider that the rewards are not as expected, 100% agree with the feedback; 78% agree with staff development; relations 53% in agreement; good perception and 100% adequate development potential. Finally, it is concluded, accepting the hypothesis that there is a relationship between the variables, because the degree of significance is 0.000 being less than 0.05, the hypothesis proposed by the researcher was accepted. And the relationship level is 0.782, which suggests that if work motivation improves, work performance improves

Keywords: work environment, work performance, work motivation.

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Índice.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Antecedentes de estudio	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación e importancia del estudio	33
1.6. Hipótesis.....	33
1.7. Objetivos.....	34
1.7.1 Objetivo General	34
1.7.2 Objetivos específicos	34
II. MATERIAL Y MÉTODO	35
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	35
2.2. Población y muestra.....	35
2.3. Variables y operacionalización.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
2.5. Procedimiento de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	41
2.7. Criterios de rigor científico.....	41
III. RESULTADOS	42
3.1. Tablas y figuras	42
3.2. Discusión de resultados.....	48
3.3. Aporte científico.....	50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
4.1. Conclusiones.....	61
4.2. Recomendaciones.....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	67

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable motivación laboral	37
Tabla 2	Operacionalización del desempeño laboral	38
Tabla 3	Análisis de alfa de Cronbach del cuestionario de motivación laboral	40
Tabla 4	Análisis de alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral	40
Tabla 5	Resultados generales de la población de estudio.....	42
Tabla 6	Análisis de resultados por dimensiones de motivación laboral.....	43
Tabla 7	Análisis de resultados de desempeño laboral.....	44
Tabla 8.	Análisis de resultados por dimensiones de calidad de desempeño.	46
Tabla 9	Relación entre motivación laboral y desempeño laboral.....	47
Tabla 10	Descripción de los elementos FODA.....	53
Tabla 11	Estrategia motivacional para mejorar el desempeño	55
Tabla 12	Descripción de estrategia para el desempeño laboral colectivo	56
Tabla 13	Estrategia motivacional para mejorar la interacción empática grupal....	57
Tabla 14	Estrategia motivacional de capacitación introspectiva	58
Tabla 15	Presupuesto de la propuesta.....	58
Tabla 16	Mejora de la motivación laboral.....	59
Tabla 17	Mejora del desempeño laboral	59
Tabla 18	Periodicidad para el desarrollo de la propuesta	60

Índice de figuras

Figura 1 Análisis de resultados por dimensiones de motivación laboral	43
Figura 2 Análisis de resultados de desempeño laboral	45
Figura 3 Análisis de resultados por dimensiones de calidad de desempeño.....	46
Figura 4 Logo de la empresa	50

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente nos encontramos en un mundo competitivo en la cual las empresas para tratar de sobrevivir en el mercado motivan a sus empleados. Como sabemos el capital humano hoy en día es considerado fundamental dentro de las instituciones.

Se sabe: motivación es un estímulo que mueve a las personas razón que para que estos se sientan motivados en su trabajo las empresas u organizaciones tienen que ofrecer buen sueldo, incentivos por cumplimiento de metas mensuales y gratificaciones para que estos adapten un buen comportamiento en el desempeño de las actividades.

Es por ello que los colaboradores de las entidades bancarias tienen que sentirse motivados por que son el capital más importante si estos se sienten motivados se desempeñan mejor captando más clientes logrando cumplir con las metas de la empresa.

A nivel Internacional

Barria (2019) el 40% de los colaboradores dejan su trabajo por el alto nivel de estrés en sus actividades diarias, por ello las empresas han tenido grandes pérdidas económicas porque los empleados deciden dejar su trabajo por su propia voluntad, es por eso que las organizaciones tienen un alto grado de responsabilidad para lograr la integración y motivación a su equipo.

Izaskun (2020) según el INEI en el 2019 España se encontraba en el tercer puesto con más estrés laboral. Ahora en la situación de crisis generada por la pandemia las organizaciones se están adaptando al nuevo ritmo de trabajo; como son el teletrabajo, los equipos en remoto y los servicios online. Este tipo de trabajos está llevando a aumentar el estrés, la frustración y la ineficiencia que a largo plazo es insostenible la cual va influir negativamente en la motivación y en el rendimiento laboral.

Pinilla (2017) donde se hace la pregunta ¿Que piensan los colombianos sobre motivación laboral? Se obtuvo un resultado que su sueldo es importante al

momento de elegir un trabajo, pero la gran mayoría de las empresas en Colombia creen que la motivación va de la mano con el salario, pero no es así ya que los trabajadores cuando sobre cumplen sus metas requieren ser motivados mediante reconocimientos grupales, premios y bonos

La empresa Randstad (2018) de acuerdo a un estudio realizado en el segundo trimestre del 2018 del workmonitor la satisfacción de los chilenos subió 6 puntos en comparación periodo 2017. Esto se debe a que las empresas se han dado cuenta que el factor humano es lo primordial para que estos se sigan manteniendo en el mercado después de identificar sus necesidades y motivaciones de sus colaboradores se dedican a invertir en infraestructura y tecnología. Page (2017) Según un estudio de la consultora Watch &Act, las organizaciones no establecen buenas relaciones laborales, no aplauden su trabajo, frenan la motivación esto genera la pérdida del talento humano y bajo desempeño laboral.

A nivel Nacional

Diario el Kestel (2020) Perú. En la situación actual que nos encontramos viviendo por la pandemia del coronavirus muchas organizaciones se han tenido que adaptar al nuevo modelo de trabajo es por ello que se sugiere que se mantengan motivados a sus colaboradores ofreciendo mantener las buenas relaciones en el trabajo presencial para algunos trabajadores y los que trabajan de manera remota desde sus casas ofrecerles las herramientas y capacitaciones necesarias para evitar el estrés.

Según Vargas (2019) , Lima. Indica que el Perú es uno de los países con mayor índice de rotación laboral (20%) en toda Latinoamérica. Se dice que dentro de las organizaciones hay una carencia del factor motivacional humano, estas se dedican a exigir resultados para generar ganancias para sus empresas, pero se olvidan que los colaboradores son una pieza fundamental para que su negocio se siga desarrollando. Para esto las empresas tienen que mantener una buena comunicación y motivación con sus colaboradores generando tranquilidad y estabilidad. El Diario Gestión (2019) Lima. Explica porque los empleados de una empresa pierden la motivación. Esto es generado por que los líderes del equipo no

realizan actividades de integración, reconocimientos, no se presta atención a sus necesidades personales y no se fomenta el respeto en equipo.

El Diario Andina (2018) Lima. Clima laboral afecta en un 20% la productividad de empresas. La remuneración mensual es importante, pero hay otros factores que repercuten en las actividades de los colaboradores como es la motivación, horarios flexibles, reconocimientos para que se sientan comprometidos con la organización. Diario Oficial El Peruano (2018) Lima. Clima laboral influye en la productividad empresarial. Se dice que para lograr un buen desempeño dentro de la organización se tiene que trabajar en un ambiente agradable, positivo, se tiene que motivar a los colaboradores ya que la parte económica esta combinada con factores intrínsecos del ser humano.

A nivel Local

El Banco Scotiabank es un banco internacional, tiene su sede en el Perú con oficina principal en la Ciudad de Lima, ofrece servicios bancarios a la banca empresa, banca pyme y banca personas. La oficina de la ciudad de Jaén está conformada por 13 colaboradores que trabajan directamente para el Banco Scotiabank y 30 colaboradores que trabajan mediante las Servis. Se puede observar que en la agencia Jaén los colaboradores no mantienen un ambiente agradable de trabajo, están estresados y cansados por la demasiada afluencia de público del día a día y la falta de personal para alivianar el trabajo. Falta capacitación al personal, cuando un colaborador recién asciende a un nuevo puesto no recibe las capacitaciones suficientes para poder comenzar a desarrollar su trabajo con normalidad, provocando dificultades al momento de la atención al cliente. Y por último al Gerente de la agencia le falta liderazgo, generar empatía con sus colaboradores, falta de comunicación y motivación.

1.2. Antecedentes de estudio

Contexto internacional

Velásquez (2021) Guayaquil. investigó sobre "Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Centros Públicos de Atención de la Salud en Guayaquil". planteó como finalidad identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño de los colaboradores de un centro de salud. Se realizó

este estudio, de enfoque cuantitativo, con la participación de un grupo de trabajadores que desarrollan sus funciones en el área de salud, tanto profesionales como operativos o de soporte administrativo y logístico, en relación directa o indirecta con los pacientes y/o sus familiares. Entre los resultados se obtuvo que, el 75% de los participantes, aprovechan toda oportunidad que se les presente, para capacitarse y mejorar su desempeño, dando muestras de su relación directa con la variable de motivación estimación y logro, de igual manera personas que consideran que sí han sido evaluados en su desempeño y/o han recibido elogios por su trabajo, representando un 56.25% del total; sin embargo, una respuesta parcial fue de cuatro personas o 12.50%, respuesta negativa de nueve colaboradores, o un 28.13% y una persona que dijo no saber al respecto, que equivale al 3.13%. Se concluye que, se cumple la hipótesis en cuanto a que, si se aumenta la motivación de las personas, se puede elevar su nivel de desempeño.

Suarez (2018) investigó acerca de “La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal EMASA-EP, Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, 2017”. Su objetivo es determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los empleados, se realizó una investigación descriptiva, cualitativa y cuantitativa, se tomó la muestra a 135 colaboradores de la empresa EMASA-EP. Durante el proceso investigativo, se identificó en cuanto a las estrategias para mantener motivados a los colaboradores, se evidenció en el 75,19% que no se brindan reconocimientos o compensaciones al trabajador cuando realiza un buen trabajo, mientras que el 74,44% indica que tampoco se han establecido políticas y programas de motivación que ayuden a mejorar el desempeño laboral, asimismo, se constató que existe insatisfacción laboral en los colaboradores, ya que el 57,90% indicó estar insatisfecho en la infraestructura en la que se desarrollan sus actividades, adicional a eso los equipos y herramientas no son adecuados para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios. Se llegó a la conclusión que la motivación tiene incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores, debido a que los diferentes incentivos generan cambios positivos en el estado de ánimo del capital humano, logrando interceder en el desarrollo eficaz de sus funciones y éxito de la empresa.

Medina (2020) Guayaquil. "Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A." El objetivo de la investigación fue conocer el efecto de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A. se propuso una investigación con enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental de corte transversal, aplicada a 35 colaboradores de la empresa. Entre los resultados se obtuvo que, el valor de p calculado fue igual a $6,76 \cdot 10^{-9}$ lo cual es menor a 0,05, se acepta la hipótesis H1. Es decir, la motivación incide positivamente en el desarrollo laboral; que existe una relación entre la motivación y el desarrollo laboral con un 95% de confiabilidad. Se concluye que, para este análisis se usó como variable X la motivación y como variable Y el desempeño laboral, al calcular el coeficiente de correlación, se obtuvo un valor $R = 0,823$, valor que indica que es una correlación directa y como la tendencia es hacia uno las variables son directamente proporcionales.

Espaderos (2016) Guatemala. "Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el Departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa." El objetivo es identificar si los factores de infraestructura de la empresa, las relaciones de equipo, los reconocimientos y motivación influyen en el desempeño laboral. La metodología utilizada es de tipo correlacional. La población muestreada es a un grupo de 30 trabajadores del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. Los resultados indican que dentro del departamento de dirección financiera se posee un alto nivel de desempeño obteniendo el porcentaje de 53% muy bueno, el 40% bueno y un 7% regular, por lo tanto, dentro del mismo los colaboradores poseen altos niveles de desempeño laboral, basándose en los factores: Responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo. Se llegó a las conclusiones que no existe correlación estadísticamente significativa del 0.05, por lo tanto, no influye en los trabajadores de dicho departamento, ya que el valor obtenido de $r=0.125$ es menor al valor crítico de $r=0.279$. Esto muestra que para los colaboradores no es importante tener un buen desempeño para lograr obtener una satisfacción laboral.

Villacis (2016) Ecuador. “La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la pastoral social caritas de la diócesis de Ambato”. Su estudio se basó en una investigación exploratoria, descriptiva y correlacional. Su objetivo es determinar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral en la Pastoral Social Caritas Ambato. Se tomó la muestra a una población de 20 personas. Entre los resultados se obtuvo que, el 70% representa 14 trabajadores que están de acuerdo en que su rendimiento mejora notablemente cuando percibe que el trato y las recompensas son equitativos en la empresa, para 30% que representa 6 de los trabajadores, que afirman que su rendimiento laboral no mejora, aunque percibe un buen trato y recompensas equitativas. Se llegó a la conclusión que la operación es 11.38, valor que se encuentra en un rango superior a lo solicitado (7.81) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se ratifica la hipótesis alternativa, es decir: La Motivación Sí incide en el Rendimiento Laboral del personal de la Pastoral Social de la Diócesis de Ambato.

Contexto nacional

Granda (2019) Huacho. “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – agencia Bellavista- Callao”. El objetivo es establecer la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores Banco Falabella. Se ejecutó una investigación no experimental, tomando como muestra a 28 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron que, 28 encuestados respondieron el 28.57% (8) están indecisos respecto a su motivación, los trabajadores no tienen una actitud positiva lo que está influyendo en el progreso del banco, y el 71.43% (20) están de acuerdo con la motivación que les brinda la institución tanto intrínseca como extrínseca. Se concluyó que, la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista Callao 2018, con un coeficiente de correlación de 0.690, donde aún la motivación intrínseca y extrínseca no influyen contundentemente al desempeño laboral, y esto incide en la rentabilidad de la empresa.

Loayza y Paredes (2019) Iquitos. “Motivación y desempeño laboral en los servidores públicos de la dirección administrativa del hospital apoyo Iquitos - 2018”. Planteó como objetivo Determinar la relación que existe entre la motivación y el

desempeño laboral en los servidores públicos de la dirección administrativa del Hospital Apoyo Iquitos. Con respecto a las dimensiones de la motivación y su relación con el desempeño laboral se encontró en la dimensión incentivos que del 60% (24 servidores) que presentaron desempeño laboral adecuado el 35% (14 servidores) de ellos tuvieron incentivo también adecuado y el 25% (10 servidores) incentivo inadecuado respectivamente. Del 40% (16 servidores) que presentaron desempeño laboral inadecuado, el 2,5% (1 servidor) de ellos tuvo incentivo inadecuado y 37,5% (15 servidores) incentivo inadecuado. Concluyéndose que, se puede afirmar a in nivel de confianza del 95%, que la motivación laboral se encuentra relacionado directamente al desempeño laboral de los servidores públicos de la dirección administrativa del Hospital Apoyo Iquitos 2018.

Ureta (2018) Lima. Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018. Su objetivo es determinar si la cultura organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Créditos Hipotecarios del BCP. La metodología que se aplico es mixta cualitativa y cuantitativa. El muestro se realizó a 44 trabajadores del área de créditos hipotecarios. Entre los resultados se determinó que, un 77% de participantes considera que desempeña su trabajo con poca o nula supervisión. Podemos decir que el nivel de empoderamiento que los jefes y/o gerentes les brindan a sus colaboradores es alto, esperando solo resultados finales, asimismo, un 93.18% de los colaboradores del área de créditos hipotecarios consideran enfrentar y resolver los conflictos con audacia, rapidez y objetividad. Mientras que un 6.82% considera que no enfrenta los conflictos de esa manera. Es por ello, que si la Cultura Organizacional en sus diferentes factores, en especial artefactos y supuestos básicos, tienen cambios positivos, el desempeño laboral también será positivo.

Arango (2018) Lima. Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco, agencia Lima este, Lima. Su objetivo general es demostrar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco. Se realizó una investigación descriptiva, para recolectar información se tomó una muestra a 102 colaboradores. Los resultados señalan que, el 1% está totalmente de acuerdo el programa de incentivos reconoce los logros obtenidos,

mientras que el 33% está de acuerdo igualmente el 46% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado 19% de la muestra está en desacuerdo y el 1% está en totalmente en desacuerdo. Se concluyó que debe fortalecerse la a motivación de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, haciendo que la institución aplique nuevas y mejoradas técnicas de motivación para que sus colaboradores cumplan de manera efectiva y eficaz las metas, objetivos establecidos por esta.

Mamani (2016) Puno. "Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi banco de la ciudad de puno, del año 2016" Su objetivo es conocer la motivación intrínseca y extrínseca que influyen en el desempeño laboral. La investigación es descriptivo causal. La muestra que se tomo es a 97 colaboradores de la financiera Mi banco. se aprecia que el 36.34% de los trabajadores de la entidad financiera Mibanco de la ciudad de Puno, indican que la motivación intrínseca es regular, y el 35.31% señalan que es bueno, 14.18% mencionan que es muy alto, 11.34% indican que es malo y 2.84% señalan que es muy bajo. También se aprecia que el 43.30% de los trabajadores de la entidad financiera Mibanco de la ciudad de Puno, indican que los factores aplicados es regular, 32.22% es bueno, 14.95% es malo, 6.19% es muy alto y el 3.35% señalan que es muy bajo. Concluyéndose que, la relación entre la motivación y desempeño laboral se determina que tiene un nivel regular de productividad con tendencia a mejorar, con lo cual queda demostrada la hipótesis.

Contexto local

Amoros (2019) Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional, en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca. La metodología utilizada es correlacional. La población es de 300 trabajadores administrativos de ellos se muestreo a 121 trabajadores. Los resultados fueron en el nivel de la motivación laboral el 87% en el nivel alto, mientras que 13%, en el nivel medio. Ningún trabajador evaluado se ubicó el nivel bajo de motivación laboral. Ningún trabajador evaluado se ubicó el nivel bajo de motivación laboral. Se llegó a la conclusión de que, el análisis descriptivo bivariado, obteniendo que existe relación entre el factor motivacional y el compromiso afectiva

(rho= 385), y la menor relación se da entre el factor higiene y el compromiso continuidad (rho= 0,206).

Nuñez (2019) "Motivación y clima laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén año 2019. Su objetivo es determinar la influencia de la motivación y clima laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén. La investigación es de tipo correlacional para evaluar la relación entre la motivación y clima laboral. Se consideró una muestra de 20 trabajadores de la beneficencia. Se identificó la motivación en los trabajadores en la categoría alto, se encontraron a 2 personas con un porcentaje de 10% que manifiestan que tener un nivel alto de la variable. En la categoría medio, se encontraron 12 personas con un porcentaje de 60% que manifiesta que manifiestan que tener un medio nivel de la variable. En la categoría bajo, se encontró a 6 personas con un porcentaje de 30% manifiestan que tener un bajo nivel de la variable. Se determinó la relación entre Motivación y clima laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén año 2019, el factor de reciprocidad de Pearson en Excel a los puntajes recogidos en los exámenes a los beneficiarios, mostrados en el cuadro N°03, se consiguió el subsiguiente consecuencia: = COEF.DE.CORREL (Motivo y ambiente profesional = 0.824. Lo que nos indica que vive ingreso reciprocidad seguida.

Espinoza (2019) Motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de Salud II Cajamarca, 2018. Su objetivo determinar la relación que existe entre motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca. El tipo de investigación es un estudio cuantitativo y el diseño no experimental. Se muestreo a 47 colaboradores administrativos. Según los resultados para el 42,6% de los encuestados tienen una motivación laboral media; para el 31,9% es alto y para el 25,5% es bajo, así también, se observa que la motivación de poder es la dimensión más relevante de la variable Motivación, resaltando que el 72,3% de los colaboradores administrativos presentan motivación de poder en un nivel medio. Resultados que permite considerar que la motivación laboral del personal administrativo de la Red de Salud II Cajamarca está en un nivel medio. Se concluyó que existe una correlación moderada (0,459) significativa (p=0,001) entre motivación y desempeño laboral; del mismo modo, se determinó que existe una

correlación moderada (0,597) significativa ($p=0,000$) entre satisfacción y desempeño laboral.

Olortegui (2017) Incidencia de la motivación en la productividad del personal de área de créditos de “Mi Caja Cajamarca: 2015. El objetivo es analizar la incidencia de la motivación en la productividad del personal del área de créditos. La investigación que se realizó es inductiva porque se partió de las opiniones de los colaboradores y analítico para determinar la relación entre la motivación y productividad laboral. Se muestreo a 11 trabajadores del área de créditos. Entre los resultados se obtuvo que, un 50% respondieron que “siempre” están motivados en relación a los factores intrínsecos que se les proporciona, 36% opinaron que “casi siempre” están conformes con estos factores, mientras que el 12% respondió que “a veces” están motivados por estos factores. Se concluyó que, existe una incidencia directa entre motivación, que en este caso tiene un promedio de 3.14 y de calificación media con la productividad, que tiene un promedio de 2.98 que prácticamente es de calificativo medio.

Groso (2016) “Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de servicios compartidos en la empresa Crediscotia Financiera S.A. - filial Cajamarca - 2016.” Su objetivo general es determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los colaboradores del área de servicios compartidos en la agencia CREDISCOTIA. La investigación es descriptiva-correlacional ya que se va analizar las variables y se va relacionar entre ellas. Se muestreo a 7 colaboradores por ser una filial pequeña. Los resultados muestran que los factores motivacionales internos, que fueron estudiados en esta investigación, y que influyen en el desempeño laboral obtuvieron las siguientes ponderaciones, Auto-realización (13.49), Poder (12.57), Logro (12.00), Reconocimiento (11.66) y afiliación (10.86). Se logró establecer el grado de relación de la motivación laboral y desempeño, a través del grado de correlación de pearson, las variables de estudio presentan una correlación directa positiva (0.803*) acercándose al 1 y un grado de significancia de 0.05 obteniendo una correlación significativa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías de motivación laboral

1.3.1.1. Definición motivación laboral

Según la teoría de las necesidades de McClelland, describe las diferentes necesidades de los sujetos que adquieren o aprenden mediante su interacción con el ambiente tanto cultural y social. Los requerimientos según el comportamiento del individuo y la relación que suele ocupar en un tiempo establecido, el individuo según a sus necesidades busca destacar o sobresalir en las operaciones que desempeña (Robbins & Judge, 2017).

Anyaco (2017) citó a Abraham Maslow y manifestó el propósito de dicha teoría, la cual se basa en demostrar que las personas en el transcurso de su vida tratan de satisfacer cada una de sus necesidades. En su teoría se cuenta con una pirámide la cual se organiza de una manera jerárquica según la relevancia y dividiéndose de acuerdo a sus necesidades tanto superiores como inferiores.

En lo que respecta las necesidades inferiores, se encuentran las de seguridad y las fisiológicas, las cuales suelen caracterizarse por ser las más comunes e importantes para los individuos. Después, con relación a las necesidades superiores, integradas por la autoestima, la sociabilidad y también la autorrealización, de manera que uno de estos requerimientos solo se logrará activar posteriormente cuando las necesidades inferiores hayan sido satisfechas.

1.3.1.2. Otras teorías importantes acerca de la motivación laboral

Teorías Existenciales, Relacionales y Crecimiento (E.R.C.) según Clayton Alderfer en el 2005, fue que se encargó de desarrollar esta tesis, el cual es citado por Anyaco (2017) en donde manifiesta que no sólo se basa en nuevos elementos, sin embargo, esta también se fundamenta en la conocida teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow. Se agrupó las necesidades en tres diferentes tipos, los cuales se detallan a continuación:

Existenciales: se comprende por las necesidades tanto materiales como básicas que logra satisfacerse a través de componentes externos y se encuentran relacionados con las necesidades de seguridad y las fisiológicas.

Relación: se considera de gran relevancia para lograr la satisfacción de las interacciones interpersonales y de la pertenencia hacia un grupo. Hace referencia a las necesidades de aceptación como a las sociales.

Crecimiento: son satisfechas en cuanto un individuo consigue objetivos de gran significancia para su proyecto trascendental, e inclusive la autoestima, el reconocimiento y también la autorrealización.

Teoría de las Tres Necesidades: Anyaco (2017) McClelland, proyecto una teoría que se basaba en tres necesidades: afiliación, logro y poder. Dicha teoría se consideró de gran relevancia para el trabajo, ya que, hace posible que una organización tenga un funcionamiento adecuado, asimismo, que estas no son innatas, mejor dicho, pueden ser adquiridas conforme transcurre el tiempo (McClelland, 1979)

Se definen de la manera siguiente las tres necesidades: Logro: son aquellas personas que se proyectan metas de una manera razonables, comprometidas a desarrollar operaciones de un modo constante y dedicadas en lo que comprende el aspecto laboral.

Poder: es toda aquella necesidad de influir o manejar a los individuos que conforman un grupo para que se obtengan beneficios personales y paulatinamente adquiriendo estatus y prestigio.

Afiliación: refiere a aquellas relaciones de tipo interpersonal, donde se trata de destacar ante cualquier situación y le agrada trabajar de una manera conjunta o incluso formar grupos. Con relación al contexto laboral, los trabajadores logran sentirse motivados siempre y cuando se hallen en circunstancias en donde tienen la responsabilidad de ofrecer alternativas de solución a algún problema que pueda hacerse presente, buscan desarrollar metas retadoras e incluso influenciar en los individuos que tienen a su alrededor y también crear relaciones interpersonales en donde estas tengan un impacto en las anteriores necesidades.

1.3.1.3. Teoría del Modelo de las características del puesto

Este modelo se creó por J. Richard Hackman y Greg Odham, el cual es citado por Robbins & Judge (2017) en donde indican que cualquier trabajo queda especificado en términos de las dimensiones esenciales, las cuales se proceden a

especificar a continuación: Variedad de habilidades: nivel en donde se necesita que el trabajo se realicen operaciones distintas de manera que los trabajadores usen alguna cantidad de su talento como de sus habilidades. Identidad de la tarea: nivel en donde el puesto necesita completar la totalidad del trabajo de la operación, mejor dicho, desde un comienzo hasta el final. Significancia de la tarea: nivel en donde las actividades laborales poseen resultados esenciales en las operaciones de los sujetos o como también en sus vidas.

Autonomía: nivel en donde el trabajador es capaz de tomar sus decisiones para que de este modo consiga programar sus labores y establezca los procesos apropiados para que se lleve a cabo. Retroalimentación: el nivel en donde un sujeto recibe datos directos y transparentes sobre la efectividad con la que ejecuta sus actividades y da como resultado que el trabajador tenga un desempeño excelente.

1.3.1.4. Aportes acerca de la motivación

Para Tracy (2016) la motivación suele concentrarse en como los comportamientos de los directivos suele incidir en tanto la motivación como satisfacción de sus trabajadores. Los directivos generar satisfacción y motivación en sus trabajadores de una manera directa a través de la comunicación personal y también mediante la proyección de metas.

Nóstica (2018) manifiesta que la motivación de los trabajadores se encuentra influida por ciertos temas que suelen darse en el centro de trabajo, como por decir, la motivación de agrupaciones únicas de los trabajadores, los desafíos transculturales y la creación de programas de recompensas apropiadas.

1.3.1.5. Dimensiones de motivación laboral

De acuerdo a la teoría de McClelland, se detallan las dimensiones que se toman en cuenta para el estudio: Motivación hacia el logro. Es aquel impulso que algunos individuos sienten para lograr y buscar sus propósitos. Estos logros parecen tener esencialmente relevancia por sí mismos, y no únicamente por los premios que puedan estarlos acompañando. Los individuos que sienten este impulso de conseguir cada una de sus metas, suelen ser aquellas que desean que se tenga un control de su vida, de manera que se hacen responsable de cada una de sus acciones y resultados, de igual manera buscan retroalimentarse con gran

frecuencia y gozan de ser parte de los logros conseguidos ya sea de manera colectiva o individual (Robbins & Judge, 2017).

Motivación hacia la afiliación. Es aquel impulso que suelen sentir los individuos de vincularse de una manera social o la propensión a rodearse de amistades. Las personas suelen laborar de una mejor manera si suele felicitarlos por su ayuda y sus conductas favorables. Ese interés relevante por las relaciones sociales de aspecto positivo genera que exista un ambiente de trabajo cooperativo en donde los trabajadores verdaderamente logran disfrutar de trabajar de manera colectiva (Robbins & Judge, 2017).

Motivación hacia el poder. Este tipo de motivación se considera como impulso para generar cambios en las situaciones y en las personas. Aquellos que proceden con este tipo de motivación es porque desean tener una mayor influencia en la empresa y se encuentra con la disposición de tomar riesgos para ello. Ya obtenido el poder, puede usarse de un modo constructivo o, ya sea, destructivo. Los individuos con este requerimiento buscan el poder a través de medios ortodoxos y escalen a las posiciones de liderazgo a través de su desempeño satisfactorio, de manera que reciban la aprobación de los otros (Robbins & Judge, 2017).

1.3.1.6. Tipos de motivación laboral

Motivación intrínseca: Originándose en el mismo trabajador, este busca autorrealizarse y aumentar su rendimiento en su centro de labores. Este tipo de motivación, contribuirá a estimular a los trabajadores, con cada uno de sus propósitos personales, para que consigan mejorar su rendimiento.

Siendo aquella que contribuye al cumplimiento de las actividades pese a las dificultades y la carencia de incentivos. Colombo (2018) manifiesta que la motivación intrínseca, será de ayuda para motivar a los trabajadores, con los propósitos personales, aun de las actividades que hayan considerado difíciles de realizar. Es el nivel de satisfacción como uno suele actuar, dominando una metodología, poniéndose finalidades personales Lahmann (2020). Dicha motivación, contribuirá a que los colaboradores se sientan motivados, ejecutando cada uno de sus propósitos personales. La motivación intrínseca son componentes internos de un individuo, que consigue satisfacer llevando a cabo sus respectivos

propósitos personales Arciniegas & González (2020). Esta motivación contribuye a que los colaboradores lleven a cabo sus propósitos individuales. Entre los indicadores se encuentran la responsabilidad, satisfacción laboral, realización, reconocimiento y sueldo.

Motivación extrínseca: Siendo componentes que no suelen originarse en el individuo, produciéndose por su apropiado rendimiento laboral, la organización otorgara premios a través de incentivos. Esta motivación extrínseca contribuirá acerca del contexto de la organización como son los incentivos, ascensos y demás beneficios. Esta se origina de las recompensas y se finaliza con el desempeño (Colombo, 2018)

La motivación extrínseca contribuirá sobre el ambiente en la organización, siendo estos incentivos, ascensos y demás beneficios. Siendo el beneficio personal el cual se origina del ambiente, incremento en la remuneración, los ascensos, vinculado al adecuado rendimiento (Lahmann, 2020)

Esta también contribuye sobre el ambiente de la empresa, como son los incentivos, los crecimientos profesionales y los beneficios adicionales. Contiene elementos externos como son el beneficio adicional, incentivos y entre otros, que permitirá que el empleado realice de una mejor manera sus actividades Arciniegas & González (2020). También esta motivación contribuirá a los empleados a brindarles un beneficio agregado, como es el reconocimiento por sus actividades, incremento de sueldo, por desempeñarse de una manera apropiada. Entre los indicadores se encuentran la condición laboral, identificación con el personal, seguridad laboral y puntualidad.

Métodos de motivación

Para Castillo (2020) existen variedad de metodologías distintas para lograr estimular a los trabajadores en la actualidad, puesto que, existen organizaciones que suelen operar de acuerdo al ambiente empresarial global. No obstante, ciertas estrategias suelen prevalecer en cada una de las empresas que le ponen mayor ímpetu en optimizar la motivación de sus trabajadores. Gran cantidad de empresas en la actualidad estiman que la flexibilidad en lo que respecta el diseño de las actividades y los programas de incentivos ha resultado en una duración superior de

los trabajadores con la empresa, una productividad más óptima al igual que una mejor moral.

Empoderamiento: brindarles a los colaboradores más departamentos que logren cumplir con gran responsabilidad y puedan determinar la autoridad necesaria para que se tomen las decisiones aumentando su control acerca de las funciones de las que se encuentran encargados y proveedores de una mejor forma para que lleven a cabo sus actividades indicadas. En efecto, aquellos sentimientos de frustración que derivan de la rendición de cuentas por aquello que uno no posee los recursos para realizar se van reduciendo. Toda la energía suele desviarse de autopreservación con la finalidad de mejorarse la ejecución de las actividades (Castillo, 2020)

Creatividad e innovación: Gran cantidad de las empresas, los colaboradores que poseen ideas creativas no suelen brindarlas a la alta gerencia, puesto que, sienten temor a que sus ideas no sean las apropiadas o no sean tomadas en cuenta. La aceptación de la empresa y el lineamiento de la misma han sido naturalizadas tanto en ciertas circunstancias laborales en donde tanto las empresas como los trabajadores sufren. Cuando la fuerza de innovar en la empresa procede de los trabajadores de arriba hacia la línea, entonces los trabajadores que logran conocer mucho mejor un producto, trabajo o servicio tienen la oportunidad de usar sus ideas para poder optimizarlos. (Castillo, 2020)

Aprendizaje: aquellos trabajadores que consigan recibir las herramientas necesarias y los momentos para conseguir más, la mayoría de ellos serán capaces de aceptar el reto. Las empresas pueden estimular a los colaboradores a conseguir más a través de su compromiso con la optimización perenne de las destrezas de los trabajadores Castillo (2020). El otorgamiento de licencias, así como los programas de acreditación son una forma muy notable y efectiva de conseguir un desarrollo en la motivación de los trabajadores y conocimiento. De igual manera, una información acerca de los componentes que median en la motivación para aprender halló que está relacionado de una manera directa con las medidas en donde los participantes de la capacitación consideran que tal colaboración perjudicará la utilidad profesional o la utilidad. Es decir, si la colectividad de conocimientos que se adquieren se puede emplear al trabajo que debe realizarse.

Calidad de vida: según Castillo (2020) la cantidad de horas laboradas en cada semana por los colaboradores se encuentra en incremento, y gran cantidad de hogares cuentan con dos personas adultas que laboran horas suplementarias. Muy frecuentemente, dicha preocupación suele producirse dentro del trabajo y puede generar la disminución de la productividad como la moral de los trabajadores. Las organizaciones que han establecido modificaciones flexibles para los trabajadores han conseguido ganar más trabajadores motivados donde los resultados se han reflejado en la productividad. Las programaciones que integren semanas de labores flexibles, ya sea de trabajo compartido o condensado, es decir han logrado éxito al centrarse a los trabajadores agobiados en el trabajo que necesita llevar a cabo y distanciarse de las solicitudes de sus vidas privadas.

Incentivo monetario: pese a toda la protección de los estimuladores opcionales, el incentivo económico continúa posicionándose en un lugar de significancia en lo que respecta la combinación de motivadores. Compartir las utilidades de una organización incentiva a los colaboradores a que se produzca un producto de buena calidad o como también un servicio, optimizar la calidad de un procedimiento dentro de la organización. Se encuentra otorgando incentivos económicos y de otra clase a los trabajadores por producir ahorros de costos o ideas que contribuyan a optimizar los procesos, para de esta forma incrementar la productividad y se reduzca el ausentismo. El dinero resulta ser efectivo cuando se encuentra directamente vinculado con los logros de un trabajador o ya sea una idea. No obstante, de no combinarse con demás motivadores no económicos, sus consecuencias motivadoras se consideran efímeros. Asimismo, los incentivos económicos pueden resultar desacertados si no llegan a ponerse a disposición de cada uno de los integrantes de la empresa (Castillo, 2020)

1.3.2. Teorías de desempeño laboral

1.3.2.1. Definición de desempeño laboral

Alles (2017) señala al desempeño laboral como un proceso que sirve para determinar que tanto éxito está teniendo una empresa en la consecución de las operaciones y propósitos laborales. De manera general a nivel organizacional la medición de esta variable ofrece una evaluación sobre la realización de las metas estratégicas en un nivel personal.

Bohlander, Snell & Morris (2018) aseveran que: “todo desempeño laboral se basa en las operaciones que son realizadas por los empleados que ayudan al crecimiento y desarrollo de la empresa”.

Para Chiavenato (2015) manifiesta que la evaluación de este desempeño, es todo aquel proceso que es evaluado, al revisarse las operaciones que se encuentra desarrollando una persona, en contribución a conseguir los propósitos de la organización. De igual manera, expone que la evaluación de desempeño se basa en reconocer, medir y gestionar el desempeño humano en las empresas” (p.245).

1.3.2.2. Factores del desempeño laboral

Según Alles (2017) las organizaciones dedicadas a dar servicio, para que ofrezcan una buena atención a cada uno de sus clientes es necesario que tengan presente algunos factores que se hallan relaciones y que inciden directamente con el desempeño de los colaboradores, entre las cuales se estiman para el estudio, la satisfacción de los colaboradores, el trabajo en equipo, la autoestima y la capacitación para los trabajadores.

Satisfacción del Trabajo: es aquella agrupación de sentimientos desfavorables o favorables con los que los trabajadores perciben su trabajo, manifestándose en definidas actitudes laborales, donde se encuentran vinculados con la naturalidad del trabajo y con las que integran el ambiente laboral: monitoreo, trabajo en equipo, estructura organizativa y entre otros.

Trabajo en Equipo: se considera de gran relevancia que se tenga presente que las labores realizadas por los empleados pueden mejorarse en caso se tenga una interacción directa con los usuarios a los que se les esta brindado el servicio, o en caso pertenezcan a un equipo de trabajo en el cual pueda evaluarse el nivel de su calidad.

Capacitación del Trabajador: siendo un procedimiento de instrucción efectuado por el departamento de talento humano con el propósito de que los trabajadores realicen su rol lo más eficiente posible. La finalidad de esta se basa en suministrar datos y un contenido detallado al puesto o fomentar la imitación de patrones.

Autoestima: considerado como un sistema de requerimientos del sujeto, expresando la necesidad de conseguir una situación nueva en la organización, como por decir el reconocimiento dentro de la organización.

Este factor se considera de gran relevancia para aquellos trabajos que brindan diferentes oportunidades a los individuos de demostrar cada una de sus habilidades que poseen. Es necesario que en el trabajo continuo debe contarse con un dedicado equilibrio sobre la autoestima, puesto que, tal característica de la personalidad influye en lo que respecta el fracaso o el éxito de la empresa.

1.3.2.3. Métodos para la evaluación del desempeño laboral

Moreno (2016) señala que, “estos métodos de evaluación suelen variar según la organización, ya que, cada una posee sus propias normativas y sistemas para llevar a cabo la evaluación del desempeño de los individuos”.

Método de escalas Gráficas: Este método suele ser el más habitual y conocido por su simplicidad. Dicho procedimiento logra calcular el cumplimiento de los individuos con compones ya graduados y establecidos; no obstante, uno de las dificultades más relevantes es que dicho método se encuentra sujeto a equivocaciones, porque, cada persona se encuentra en la capacidad de interpretar y percibir las situaciones según su campo psicológico, tal interferencia personal y subjetiva, conlleva a muchas personas encargadas de evaluar al resultado de estereotipos, de manera que los evaluadores estiman que un trabajador que sobresale es óptimo en cada uno de los factores (Moreno, 2016)

Método de elección forzada: Basándose en la evaluación del desempeño personal a través de algunas frases opcionales que especifican clase de desempeño individual. Cada bloque se encuentra integrado, ya sea, por cuatro, dos o incluso más frases, y es necesario que es evaluador escoja solo uno o dos en donde sea más sencillo la explicación del desempeño evaluado, por lo que se le denomina como elección forzada (Moreno, 2016)

Método de investigación de campo: Los superiores son los que se encargan de llevar a cabo la evaluación del desempeño, pero con el asesoramiento de un especialista en la rama. El especialista recurre a cada departamento para tener una

conversación con los jefes acerca del respectivo desempeño de sus colaboradores, explicando de esta forma el nombre del estudio de campo. (Moreno, 2016)

Método de incidentes críticos: Se considera como un método sencillo de evaluación, apoyándose en que la conducta del individuo posee características extremas, teniendo la capacidad de crear resultados positivos, es decir conseguir el éxito o ya sea el fracaso. Suele adueñarse de las características ubicadas dentro de las que se considera de extremo negativas o positivas, en el caso de las negativas estas deben de erradicarse y en tanto las positivas deben de emplearse y desarrollarse. (Moreno, 2016)

Métodos de frases descriptivas: Este método hace referencia al método de la elección obligada en que no se considera obligado seleccionar las frases. La persona evaluadora destaca las frases que particularizan el rendimiento de los trabajadores de un modo positivo y las que evidencia el rendimiento contrario de un modo negativo (Moreno, 2016)

Dichos métodos es posible que sean aplicados mediante una clasificación individual o grupal, lo cual lo convierte en una evaluación centrada en el alcance de los propósitos de la empresa.

1.3.2.4. Evaluación del desempeño laboral

Ayensa (2018) define a esta evaluación como un proceso por el que se calcula el desempeño general del trabajador, es decir, se calcula la contribución total hacia la empresa, factor que, en última consecución, establece su persistencia dentro de la organización. Gran cantidad de los trabajadores trata de conseguir retroalimentación acerca de la forma en la que llevan a cabo sus operaciones y la realización de cada una de las metas asignadas, en tanto que los administrativos tienen que realizar una evaluación al rendimiento individual para de esta manera decidir las acciones que es necesario que se tomen en cuenta. Cuando este desempeño suele ser inferior a lo que se estipula, el supervisor o ya sea el gerente debe de emprender alguna acción correctora; de modo similar, el rendimiento satisfactorio o que excede lo esperado debe ser estimulado.

Gómez (2018) asevera que esta evaluación es un proceso competente de la gestión del potencial humano el cual se hace cargo de calcular periódicamente y

sistemáticamente la eficiencia y eficacia del trabajador en la realización de sus actividades actuales. Tratándose de evaluar al trabajador en las dimensiones como actitudes y habilidades, conocimientos, así como en las consecuencias o criterios de la productividad conseguidos en sus respectivas labores.

1.3.2.5. Importancia del desempeño laboral

Para Flores (2016) anteriormente gran cantidad de empresas solo dedicaban a evaluar las funciones que desempeñaba un trabajador, sin embargo, hoy en día de acuerdo a los investigadores se cuenta con 3 significantes conducta que componen el desempeño laboral:

Desempeño de la tarea: hace referencia a la realización de las actividades que deberá llevar a cabo en su puesto, contribuyendo de esta manera a la fabricación de algún producto o la realización de algún servicio con la finalidad de contribuir a los requerimientos de la empresa.

Civismo: se encuentra dirigido al aspecto psicológico de los trabajadores, mejor dicho, a la ayuda y trato que puede brindarse entre los mismo siempre con tolerancia, así como con sugerencias, pero constructivas y decir cosas de aspecto positivas del trabajo con la finalidad de conseguirse los propósitos de la empresa.

Falta de productividad: se encuentra relacionado con algunos aspectos que perjudican la relación laboral entre trabajador – empresa. Son comportamientos que perjudican el adecuado funcionamiento de la organización como son la hostilidad entre los propios compañeros, los robos y el ausentarse con regularidad, se consideran manera de incentivar a la baja productividad en un puesto de trabajo.

1.3.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

Para Chiavenato (2015) considera las siguientes dimensiones para poder medir el desempeño laboral:

Recompensas: se relaciona de una manera directa con los aspectos que los colaboradores obtienen y esperan de la empresa, los cuales son tomados en cuenta como indicadores siendo la satisfacción, incentivos y recompensa y el elemento de capacitaciones que es brindado o recibido a los trabajadores.

Retroalimentación: los trabajadores detallan los inconvenientes que han podido tener en alguna operación, la evaluación permitirá que se obtengan datos relevantes sobre la percepción que poseen los sujetos con los que interactúan los empleados en el desempeño y en el comportamiento y así como también las competencias.

Desarrollo: A través de la evaluación que se le realiza a los trabajadores, hace posible que se obtengan informes sobre sus debilidades, fortalezas y motivos para suministrar para la inducción y las acciones para buen crecimiento de los colaboradores.

Relaciones: Hace referencia al nivel de interacción que tiene cada trabajador con el personal administrativo, los otros trabajadores, compañeros, y demás personas que suelen recibir el servicio, por el lado de los trabajadores.

Percepción: Aquella evaluación hace posible que se conozca, las ideas de las demás personas hacia él, permitiendo de este modo que se obtenga datos de cada sujeto y optimizar con los de su alrededor.

Potencial de desarrollo: esta evaluación brinda resultados para la empresa acerca del potencial que posee el colaborador y de las aportaciones que este puede ofrecer, de manera que pueda definirse tanto acciones como programas para optimizar sus carreras y las labores con el trabajo en sus áreas correspondientes.

1.3.2.7. Objetivo del desempeño laboral

Para Flores (2016) el propósito principal se basa en identificar cada uno de los requerimientos que la empresa necesita para continuar con su crecimiento. Por tal razón, se procede a detectar la relevancia de las capacitaciones y el desarrollo para brindar conocimientos a los empleados y de esta manera ellos consigan desenvolverse de una manera apropiada en un cargo, desarrollando cada una de sus capacidades y habilidades lo más eficientemente posible. Finalmente, ofrecen retroalimentación a empleados acerca de la estructura en que la organización distingue su rendimiento, donde esto se considera como base para lo que respecta la entrega de los beneficios.

Alles (2017) estiman que la evaluación del desempeño no es objetivo sí, más bien es un medio que permite optimizar los resultados de los individuos que integran la organización. Es necesario que se consiga propósitos diversos intermedios:

Selección de personal: estimar los respectivos criterios de selección, mejor dicho, determinar tanto las cualidades como capacidades necesarias de los individuos que deberá ocupar algún puesto ya definido. Asimismo, manifestar la eficacia o la validez de una selección. Finalmente, realizar una revisión de los programas de selección y reclutamiento.

Política retributiva: Llevar a cabo una normativa basada en los incentivos y retribuciones económicos, enfocada en el compromiso de cada cargo y en el apoyo de cada sujeto en relación a los propósitos del cargo.

Motivación: apoyar como herramienta de optimización del clima laboral, analizando al empleado de una forma objetiva, más no con criterios parciales. Reconociéndose cada uno de los esfuerzos tanto personales como profesionales. Sirviendo de ayuda y de guía para los que serán evaluados con los resultados nocivos. **Desarrollo y promoción:** conseguir información para lo que respecta el crecimiento de cada sujeto, permitiendo de esta manera elaborar proyectos de perfeccionamiento y formación, partiendo desde una perspectiva técnica y así como de competencias. De igual manera, serán de utilidad para llevar a cabo proyectos de carrera dentro de la empresa y de este modo valorar el potencial de todos los trabajadores, reconociéndose los sujetos claves.

Comunicación: hace posible la comunicación entre la persona que está siendo evaluada y el encargado de llevarla a cabo, referente a los datos que se obtengan, el planeamiento de las acciones y los objetivos de manera conjunta; como se percibe el desarrollo profesional, y a las medidas que se van a estimar sobre la vida laboral de cada trabajador. Produciéndose una optimización en la comunicación como en las relaciones interpersonales en el aspecto laboral.

Adecuación al puesto de trabajo: conseguir del empleado datos sobre sus intereses y ambiciones lo cual facilita cualquier cambio en las actividades, funciones y compromisos con el puesto. Asimismo, reconocer el nivel de adecuación de los individuos a su cargo. **Descripción de puestos:** evaluar las particularidades del cargo desempeñado, así como también su medio.

1.3.2.8. Elementos que influyen en el desempeño laboral

Moreno (2016) manifiesta que el desempeño laboral se encuentra definido por: Factores actitudinales, como: la responsabilidad, presentación personal, habilidades de seguridad, creatividad, discreción y creatividad.

Factores operativos: comprendiéndose por la cantidad, el liderazgo, la calidad, el trabajo en equipo, exactitud y conocimiento sobre el trabajo.

Moreno (2016) asevera que el rendimiento en un cargo de trabajo suele cambiar de individuo a individuo, generado por la incidencia de las destrezas, estimulaciones, las capacitaciones, el trabajo en equipo, monitoreo y los factores situacionales de cada individuo; tal como la perspectiva que se posea del rol que se desempeñe. Proyectan que existen vínculos claros entre los comportamientos laborales y los aspectos de personalidad, tanto improductivas como productivas.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación nos ayudó a verificar y confirmar lo fundamental que son las variables de la motivación para el capital humano para poder aumentar y mejorar el desempeño logrando una mejor rentabilidad y utilidades para el banco. Además de ello será modelo a seguir para futuras indagaciones y/o servir como datos a las organizaciones del estado y particulares; en efecto, a la sociedad en general.

Se justifico de manera practica porque ante la situación problemática de un bajo desempeño laboral en una entidad bancaria, se proponen estrategias de motivación laboral que ayuden a mejorar los resultados y conlleve a ofrecer mejor servicio para el cliente y conlleve que esta empresa siga creciendo en esta ciudad de Jaén.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020

H0: No existe relación la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén.

Describir el nivel de motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén.

Describir el grado de relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020.

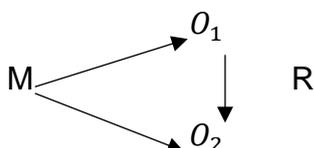
II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque cuantitativo: Esta investigación es de enfoque cuantitativo, porque se ha recurrido al análisis estadístico de la información para probar una hipótesis planteada, que fue verificada mediante a la estadística descriptiva que ha permitido analizar las variables de la investigación.

Tipo correlacional: Es de carácter correlacional, debido que se ha buscado asociar las variables en estudio para conocer el grado de relación que tienen entre ambas (Valderra, 2016). Siendo las variables desempeño laboral y la motivación en los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, verificando su relación

El diseño de investigación: No experimental en este tipo de investigación no se aplican cambios, variaciones de las unidades de estudio, el investigar recoger la información en un contexto dado, sin hacer varias ni alterar su situación normal (Hernández & Mendoza , 2018) Asimismo, el diseño es de tipo transversal, ya que la información se recogió en un solo momento. El diseño a emplear es el siguiente:



M= Muestra

O1= Motivación laboral

O2= Desempeño laboral

R= Relación entre las variables

2.2. Población y muestra

Población: La población de estudio está integrado por un conjunto de personas, objetos, cosas, o de los elementos que se han considerado investigar (Carrasco, 2016). En esta investigación se consideró como población de estudio a los 32 colaboradores que forman parte del Banco Scotiabank Jaén, quienes son la población de estudio para ser investigados con respecto a las variables descritas.

Muestra: La muestra es un grupo significativo de la población estudio, es una parte de la cantidad integral de las unidades de estudio que se tiene por investigar (Carrasco, 2016). Para esta investigación se consideró una muestra no probabilística, a criterio de la encargada de la investigación, donde se consideró a 32 colaboradores para la población y quienes forman la muestra por ser pequeña, se estudian a todos sus integrantes.

2.3. Variables y operacionalización

Variables de la investigación

Definición conceptual

Motivación laboral: Según la teoría de las necesidades, que fue definida por McClelland e el año 1976 las necesidades de los individuos se aprenden o se adquieren en su interacción con el ambiente social y cultural. Las necesidades de acuerdo a la conducta del individuo y el contacto que ocupa en un tiempo determinado, la persona de acuerdo a su necesidad busca sobresalir o destacar en las actividades que realiza (Robbins & Judge, 2017)

Desempeño laboral: Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (p.245).

Definición operacional

Motivación laboral: estuvo basado en las necesidades que tiene la persona y actúa motivado por el logro, poder y afiliación como principales razones para realizar un trabajo efectivo en una organización.

Desempeño laboral: es la evaluación de las actividades que realiza el individuo en la organización y se consideró medir en base a las dimensiones de recompensas, retroalimentación, desarrollo de actividades, relaciones, percepción y potencial de desarrollo en la persona a evaluar.

Operacionalización

Tabla 1*Operacionalización de la variable motivación laboral*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento
Factores motivacionales	Motivación de logro	Nivel de logros	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trato conscientemente de mejorar mi desempeño respecto al día anterior en el trabajo en del Banco Scotiabank Jaén. 2. Me gustan los retos difíciles (donde se requiere de mayor esfuerzo para lograrlo) 3. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas 4. Estoy satisfecho al terminar la tarea difícil. 	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Motivación de poder	Capacidad para alcanzar poder	<ol style="list-style-type: none"> 5. Me gusta competir y ganar 6. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo. 7. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor. 8. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo 9. Frecuentemente hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo 10. Me gusta agradar a mis compañeros de trabajo. 	
	Motivación de afiliación	Necesidad de afiliación	<ol style="list-style-type: none"> 11. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo 12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones. 13. Me gusta más trabajar con otras personas en el del Banco Scotiabank Jaén. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización del desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento		
Desempeño laboral	Recompensas	Satisfacción	1. ¿Usted está satisfecho trabajando en el Banco Scotiabank Jaén?	Encuesta y cuestionario		
		Reconocimiento Incentivos	2. ¿Considera seguir trabajando y hacer línea de carrera en esta empresa?			
			Retroalimentación		Nivel de desempeño	3. ¿Se reconoce y se valora el trabajo que realiza usted en esta organización?
		Competencias Actitudes				4. ¿Se le otorga incentivos (vales de consumo, premios, regalos, y económicos) para cumplir con los objetivos?
	5. ¿Se tiene sanciones en caso de no cumplir con los objetivos que se planteado?					
	6. ¿Su nivel de desempeño ha mejorado en los últimos seis meses?					
	7. ¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias que facilitan mejorar su desempeño?					
	8. ¿En el Banco Scotiabank Jaén, le capacitan para mejorar sus competencias?					
	9. ¿Ha logrado adaptarse de manera rápida, ante los últimos cambios generados por la pandemia (contactarse con el cliente, por medios sociales)?					
	Desarrollo				Reporte de actividades	10. ¿Ha tenido inconvenientes para hacer sus reportes de trabajo en la situación actual?
					Fortalezas	11. ¿Ha tenido un incremento de clientes que tienen capacidad pago en estos últimos meses?
	Relaciones	Debilidades Con gerencia			12. ¿Considera que tiene potencial para poder captar clientes para ofrecer créditos a pesar de la situación actual?	
			13. ¿Ha tenido deficiencias en el cobro de los créditos otorgado a su cartera de clientes?			
	Percepción	Con sus compañeros	14. ¿La gerencia del Banco convoca a reuniones para comunicar sus objetivos y mejorar sus relaciones con el trabajador?			
			15. ¿Considera muy importante generar equipos de trabajo que conlleva unirse con sus compañeros?			
		De sus compañeros	16. ¿Considera que la buena relación con sus clientes, le ha permitido que obtenga más clientes?			
			17. ¿Considera que se cuenta con buenos profesionales como compañeros de trabajo?			
	Potencial de desarrollo	De sus jefes	18. ¿Ha mejorado su desempeño por la experiencia compartida de sus compañeros?			
			Aportes como colaborador		19. ¿Su jefe inmediato asume liderazgo y le motiva a seguir creciendo como profesional?	
	Acciones de mejora	Programas de mejora	20. ¿Usted aporta saberes, conocimientos, experiencias o estrategias en favor mejorar su trabajo?			
			21. ¿Se cuenta con un programa de mejora, mediante la capacitación para mejorar su desempeño?			
	22. ¿En el Banco Scotiabank Jaén, se preocupan por aplicar acciones de mejora para los colaboradores?					

Fuente: adaptado de (Chiavenato,2015)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuesta: está técnica para recoger la información de la población de estudio mediante preguntas que los participantes respondieron según su criterio. La encuesta ha permitido obtener los datos para análisis respectivos que conllevó a responder a los objetivos de la investigación (Bernal, 2010)

Instrumentos

Cuestionario: El cuestionario, está integrado por las preguntas que se han planteado para la variable motivación laboral que lo integra por 13 preguntas y la variable desempeño laboral con 22 preguntas, diseñadas según las variables, dimensiones y los indicadores que se han considerado en este estudio. El cuestionario estuvo integrado con sus respectivas preguntas de las variables, que permitieron aplicar a las unidades de estudio que participaron (Bernal, 2010).

Validez: Los cuestionarios de la presente investigación fueron validados por profesionales expertos en investigación y con experiencia en temas relacionados a las variables que se investigaron. Fueron tres expertos que revisaron las preguntas planteadas en cada cuestionario que buscan medir los indicadores, y estos a las dimensiones y, por ende, a las variables de motivación y de desempeño laboral en los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén. Para Bernal (2010) afirmo que “un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (p. 247)

Confiabilidad: Para verificar el nivel de confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó una prueba piloto a 8 colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, conocer si el instrumento es consistente para su aplicación, se verifico que el nivel confiabilidad es alta, es por ello, se aplicó a la población de estudio para recoger los datos. “Se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (Bernal, 2010, p.247)

Tabla 3

Análisis de alfa de Cronbach del cuestionario de motivación laboral

Estadístico	Herramienta	Resultado	Elementos
SPSS	Alfa de Cronbach	0. 879	13

Fuente: Elaboración propia

Los resultados encontrados para analizar la confiabilidad del instrumento de motivación laboral se ha encontrado que el nivel de confiabilidad es de 0.879, lo que da entender que las preguntas aplicadas son entendidas por los encuestados y si es adecuado para obtener la información esperada

Tabla 4

Análisis de alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral

Estadístico	Herramienta	Resultado	Elementos
SPSS	Alfa de Cronbach	0.867	22

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de la confiabilidad del instrumento de desempeño laboral se obtuvo que es confiable 0.867 según el análisis mediante el Alfa de Cronbach.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

En esta investigación, después de realizado el instrumento de investigación, dos cuestionarios para uno para variable respectivamente, se procedió a verificar la confiabilidad del instrumento y obtener la validez de expertos se procedió a aplicar a la población de estudio. La aplicación del cuestionario, se realizó de manera virtual, que fue enviado mediante un link que contiene la preguntas y se pudo responder desde su dispositivo celular, Tablet, laptop o Pc, y los resultados fueron a enviados a un correo electrónico donde se pudo apreciar las respuestas que enviaron los encuestados.

Y los resultados fueron tabulados para en el estadístico SPSS 25 que permitió verificar el nivel confiabilidad y posteriormente, mediante la estadística descriptiva presentar tablas y gráficos para ser descritos y describir los resultados encontrados. Según Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagomez (2013) describe que el procesamiento de datos “comprende un conjunto de operaciones estadísticas revisión crítica, depuración, ordenación, clasificación, tabulación y gráficos de datos”

2.6. Aspectos éticos

En esta investigación se ha tenido en cuenta respetar y considerar como fundamentales los aspectos éticos que son muy necesarios para desarrollar una investigación. Se consideró los aportes de autores como Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagomez (2013) que en su libro hacen una descripción de aspectos importantes como el consentimiento informado: que realizó mediante la comunicación al área correspondiente del Banco Scotiabank Jaén, para que autoricen la aplicación del estudio, y también se tuvo la comunicación con los trabajadores quienes estuvieron dispuestos a participar de manera voluntaria.

Confidencialidad: después de obtener el permiso y el consentimiento informado, los datos recogidos se han usado, solamente para esta investigación.

Observación participante: se tuvo la observación de los resultados que enviaban los encuestados, previa confirmación que iban a participar, y se lograba confirmar que se ha recibido la encuesta que ha contestado.

2.7. Criterios de rigor científico

Los criterios de rigor científico están definidos por los siguientes autores Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagomez (2013) Valor de veracidad: se caracteriza porque los criterios que se han aplicado en esta investigación, se han seguido los que se han definido por la universidad, acorde al método científico y las normativas que se han definido por parte SUNEDU, conllevando a contar con información veraz y objetiva.

Consistencia: está investigación es consistente porque se ha seguido un esquema definido por la Universidad Señor de Sipán lo que ha conllevado a brindar consistencia a los resultados obtenidos en cada encuesta aplicada y que se ha seguido un procedimiento riguroso según las teorías e las variables hasta llegar a los resultados finales que terminan en las conclusiones y recomendaciones.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Resultados generales de la población de estudio

Datos generales

Lo trabajadores del Banco Scotiabank Jaén tienen las siguientes características

Tabla 5

Resultados generales de la población de estudio

Valoración	n	%
Femenino	13	41
Masculino	19	59
Total	32	100
1 a 3 años	5	16
4 a 6 años	10	31
7 a más	17	53
Total	32	100
Técnico	6	19
Licenciado	15	47
Magister	11	34
Total	32	100

Fuente: Encuesta aplicada al persona del Banco Scotiabank, 2020

Según los resultados encontrados en esta investigación realizada en el Banco Scotiabank Jaén se aprecia que el 59% son personas del sexo masculino, no es un porcentaje contundente; pero si superior a las mujeres porque se tiende contar con personas que realicen cobranzas, visitas a clientes para la cual se requiere que el trabajador maneje una moto lineal, entonces bajo esta perspectiva se tiene un mayor porcentaje de hombres como parte de la fuerza laboral en esta entidad bancaria.

Los años de experiencia de la los trabajadores, se puede ver que el 16% son personas jóvenes que están en su primera experiencia laboral o aún no cuentan con mucha experiencia, y deciden iniciar su actividad laboral en un Banco. Sin

embargo, el 31% tiene experiencia de 4 a 6 años; pero la mayoría de integrantes tiene experiencia superior a los 6 años 53% ya sea en otras entidades bancarias u otros trabajos; pero se puede describir que son personas con experiencia marcada que intentan aplicar todos sus conocimientos para obtener mejores ingresos en cada mes. Y el grado de estudios que tiene los colaboradores son licenciados, es decir, tienen una formación universitaria y aplican sus conocimientos en beneficio de esta empresa y como parte de su desarrollo profesional.

Describir el nivel de motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén.

Tabla 6

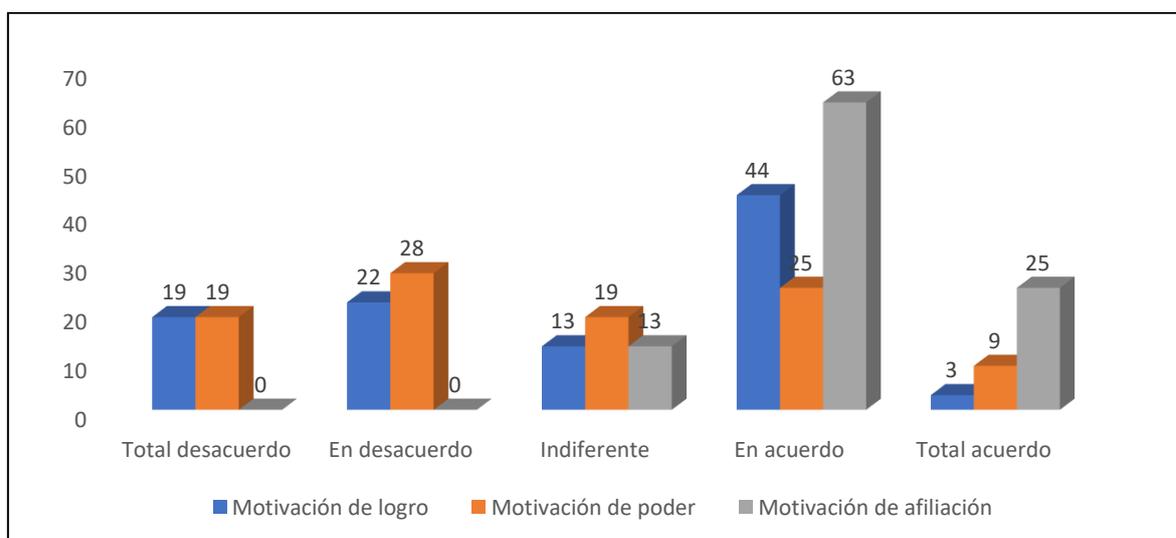
Análisis de resultados por dimensiones de motivación laboral

Valoración	Motivación de logro		Motivación de poder		Motivación de afiliación	
	n	%	n	%	n	%
Total desacuerdo	6	19	6	19	0	0
En desacuerdo	7	22	9	28	0	0
Indiferente	4	13	6	19	4	13
En acuerdo	14	44	8	25	20	63
Total acuerdo	1	3	3	9	8	25
Total	32	100	32	100	32	100

Fuente: Encuesta aplicada al persona del Banco Scotiabank, 2020

Figura 1

Análisis de resultados por dimensiones de motivación laboral



Fuente: Encuesta aplicada al persona del Banco Scotiabank, 2020

Los resultados encontrados con respecto a la variable motivación laboral en la dimensión logro se aprecia que el 42% muestra su desacuerdo, porque debido a la situación actual no han logrado los resultados esperados como años anteriores lo que ha conllevado que no tengan los logros que ellos tenían planeado de acuerdo a sus perspectivas. Sin embargo, el 44% de trabajadores ya tenía clientes ganados por la experiencia que tiene en el sector, si bien no han logrado los resultados económicos esperados si mantiene a los clientes y puede seguir trabajando en esta entidad bancaria.

Respecto a la motivación de poder se aprecia que el 47% está en desacuerdo porque se ha perdido el poder de negociación con el cliente; porque por medio de un decreto el gobierno peruano decidió congelar las deudas o reprogramar, lo que conlleva que la negociación que se realizaba entre el experto del banco, ha dejado de tener el valor por estos meses, ya que viene una disposición del gobierno, que es necesaria por esta situación que se vive en el Perú y en el Mundo. Sin embargo, el 88% se siente motivado en la dimensión afiliación porque el trabajar ha sido valorado, se siente considerado en la empresa y lo han mantenido como parte del personal actual que a pesar de la situación laboral que se vive en estos tiempos, han creído conveniente no terminar la relación laboral sino negociar con cada integrante.

Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén.

Tabla 7

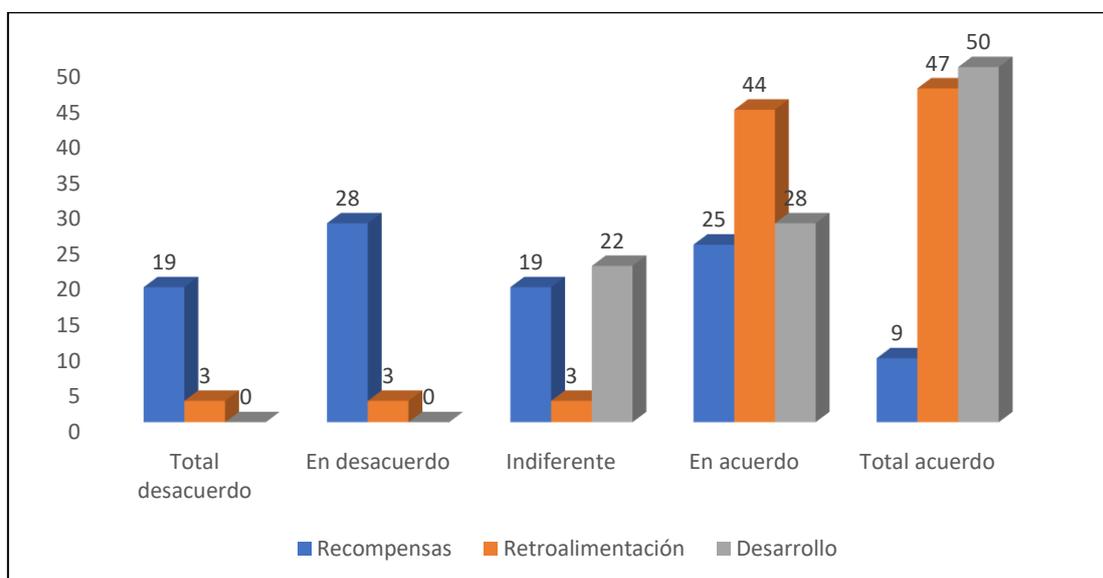
Análisis de resultados de desempeño laboral

Valoración	Recompensas		Retroalimentación		Desarrollo	
	n	%	n	%		
Total desacuerdo	6	19	1	3	0	0
En desacuerdo	9	28	1	3	0	0
Indiferente	6	19	1	3	7	22
En acuerdo	8	25	14	44	9	28
Total acuerdo	3	9	15	47	16	50
Total	32	100	32	100	32	100

Fuente: Encuesta aplicada al persona del Banco Scotiabank, 2020

Figura 2

Análisis de resultados de desempeño laboral



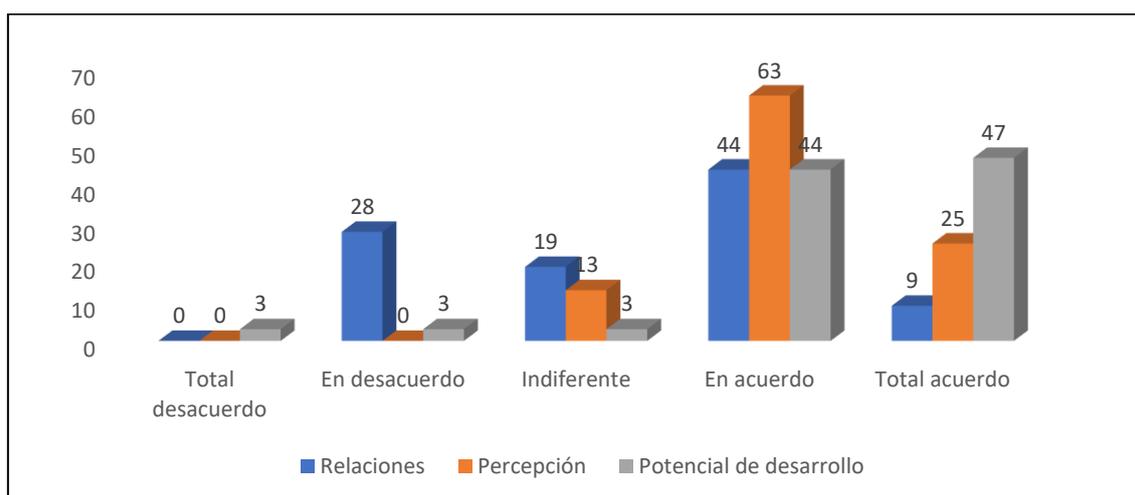
Fuente: Encuesta aplicada al persona del Banco Scotiabank, 2020

Con respecto al desempeño laboral se evidencia que en el tema de recompensas no 37% describe que no está contento, pero a la vez comprende la situación estos meses no ha permitido que se tenga recompensas como se hubiese querido; destacan la situación que económica que se vive en el país, les gustaría tener esos ingresos extra como recompensa que podían obtener al contar con clientes responsables pero la reprogramación de deudas y pagos no ha permitido tener recompensas.

Sin embargo en la dimensión retroalimentación se aprecia que es muy importante porque los encargados de recursos humanos y jefes de equipos conversan dialogan con cada integrante y trata de orientar y dar ánimos, porque está situación pasará y a pesar de ello se debe tener estrategias para negociar con el cliente actual; y para captar nuevos clientes y se siga ofreciendo créditos de modo que permita mantener el nivel de ingresos para el Banco y por ende, para los trabajadores y mantener a sus trabajadores.

Tabla 8.*Análisis de resultados por dimensiones de calidad de desempeño.*

Valoración	Relaciones		Percepción		Potencial de desarrollo	
	n	%	n	%	n	%
Total desacuerdo	0	0	0	0	1	3
En desacuerdo	9	28	0	0	1	3
Indiferente	6	19	4	13	1	3
En acuerdo	24	44	20	63	14	44
Total acuerdo	3	9	8	25	15	47
Total	32	100	32	100	32	100

Fuente: Encuesta aplicada al persona del Banco Scotiabank, 2020**Figura 3***Análisis de resultados por dimensiones de calidad de desempeño.***Fuente:** Encuesta aplicada al persona del Banco Scotiabank, 2020

Con respecto a las relaciones entre compañeros de trabajo 28% considera que está en desacuerdo porque es una nueva forma de relacionarse no se tiene la posibilidad de compartir momentos agradables como meses anteriores; sin embargo, a pesar de ello el 53% describe que se ha tenido la posibilidad de compartir con algunos compañeros que viven de manera cercana a su casa y con otros la comunicación es por medios virtuales lo que conlleva a reforzar lazos de amistad. Respecto a la percepción que se tiene de los directivos del Banco Scotiabank Jaén, están de acuerdo en un 83% porque han tenido preocupación por los colaboradores, se han hecho los esfuerzos de no reducir el personal, y en

momentos de complicación de salud de compañeros de trabajo han tenido la preocupación y apoyo, con ayuda y medicamentos conllevando a generar una buena percepción por parte de los trabajadores. El potencial de desarrollo se tiene el 87% cada integrante siente que tiene la capacidad de salir de este momento difícil y contrabajo y capacidad obtendrán mejores resultados que les permite seguir creciendo de manera profesional y en la empresa que los acoge y han tenido todo el apoyo en estos tiempos de pandemia.

Describir el grado de relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020

Tabla 9

Relación entre motivación laboral y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Motivación laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	de 1.000	,782
		Sig. (bilateral)		.000
		N	32	32
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	de ,782	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	32	32

Fuente: Encuesta aplicada al persona del Banco Scotiabank, 2020

Según los datos obtenidos en la investigación se realizó la correlación de las variables, donde se determinó que existe relación entre motivación laboral y desempeño laboral, conllevando a aceptar la hipótesis que existe relación entre las variables, debido que el grado de significancia es 0.000 siendo menor al 0.05 se aceptó la hipótesis planteada por la investigadora. Y el nivel de relación es de 0.782, lo que da entender que si mejora la motivación laboral se mejora el desempeño laboral Gestión (2019), Lima. Explica porque los empleados de una empresa pierden la motivación. Esto es generado por que los líderes del equipo no realizan actividades de integración, reconocimientos, no se presta atención a sus necesidades personales y no se fomenta el respeto en equipo, cabe mencionar que con estas estrategias permitirá mejorar el desempeño laboral de los empleados.

3.2. Discusión de resultados

Describir el nivel de motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, según los resultados con respecto a la variable motivación laboral en su dimensión logro se aprecia que un 42% responde negativamente porque consideran que por situaciones desfavorables no se han logrado los resultados esperados como en años anteriores, sin embargo, un 44% menciona que se mantiene una cartera de clientes lo que hace que ya tengan clientes ganados, en cuanto a la dimensión motivación de poder el 47% responde negativamente debido a que la entidad ha perdido el poder de negociación con el cliente, ya que por medio de un decreto el gobierno peruano decidió congelar las deudas o reprogramar, lo que conlleva que la negociación que se realizaba entre el experto del banco, ha dejado de tener el valor por estos meses, ya que viene una disposición del gobierno, que es necesaria por esta situación que se vive en el Perú y en el Mundo, asimismo en la dimensión afiliación el 88% responde positivamente porque considera que si se siente motivado laborando en esta entidad bancaria.

Estos hallazgos se relacionan con lo mencionado por Barceló (2018), el autor llegó a la conclusión que la motivación es muy importante porque es la combinación de fuerzas psicológicas de cada ser humano por ello es que se debe aplicar desde los niveles jerárquicos llegando a todos los colaboradores de la organización. Asimismo, guarda relación con lo mencionado por Anyaco (2017) citó a Abraham Maslow y manifestó el propósito de dicha teoría, la cual se basa en demostrar que las personas en el transcurso de su vida tratan de satisfacer cada una de sus necesidades. En su teoría se cuenta con una pirámide la cual se organiza de una manera jerárquica según la relevancia y dividiéndose de acuerdo a sus necesidades tanto superiores como inferiores.

Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, para conocer los resultados se analizó en base a sus dimensiones, tenemos que en la dimensión recompensas el 37% responde negativamente porque por la situación en que se vive no ha tenido las recompensas esperadas, asimismo en la dimensión retroalimentación un 91% responde que es muy importante porque los encargados de recursos humanos y jefes de equipos conversan dialogan con cada integrante y trata de orientar y dar ánimos, porque

está situación pasará y a pesar de ello se debe tener estrategias para negociar con el cliente actual, también en la dimensión relaciones el 28% responde negativamente porque considera que es una nueva forma de relacionarse no se tiene la posibilidad de compartir momentos agradables como meses anteriores, sin embargo el 53% describe que se ha tenido la posibilidad de compartir con algunos compañeros que viven de manera cercana a su casa y con otros la comunicación es por medios virtuales lo que conlleva a reforzar lazos de amistad, también se evaluó la dimensión percepción el 83% responde positivamente porque han tenido preocupación por los colaboradores, se han hecho los esfuerzos de no reducir el personal, y en momentos de complicación de salud de compañeros de trabajo han tenido la preocupación y apoyo, por parte de la entidad, asimismo en la dimensión desarrollo el 87% responde positivamente porque considera que tiene la capacidad de poder sobresalir en cualquier situación que se le presente.

Estos hallazgos se relacionan con la investigación de Espinoza (2019), el autor llegó a la conclusión que la motivación y el desempeño laboral está directamente relacionado es decir que si la organización ofrece incentivos los colaboradores harán lo posible para cumplir con las metas aumentando de esta manera la productividad de la empresa. Asimismo, guarda relación con lo mencionado por Alles (2017) quien señala al desempeño laboral como un proceso que sirve para determinar que tanto éxito está teniendo una empresa en la consecución de las operaciones y propósitos laborales.

Describir el grado de relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén, 2020, se determinó que existe relación entre motivación laboral y desempeño laboral, conllevando a aceptar la hipótesis que existe relación entre las variables, debido que el grado de significancia es 0.000 siendo menor al 0.05 se aceptó la hipótesis planteada por la investigadora. Y el nivel de relación es de 0.782, lo que da entender que si mejora la motivación laboral se mejora el desempeño laboral, se relaciona con el estudio de Espinoza (2019), se llegó a la conclusión que la motivación y el desempeño laboral está directamente relacionado es decir que si la organización ofrece incentivos los colaboradores harán lo posible para cumplir con las metas aumentando de esta manera la productividad de la empresa.

3.3. Aporte científico

En este capítulo se detallará la propuesta desarrollada para influir positivamente sobre los indicadores motivacionales de los colaboradores del banco Scotiabank con sede en la ciudad de Jaén que se han evaluado en los capítulos anteriores de esta investigación.

Figura 4

Logo de la empresa



MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
BANCO SCOTIABANK DE LA CIUDAD DE JAÉN 2020

Autora:

Br. Chinguel Velásquez Mariela (ORCID: 0000-0003-3338-834X)

Asesora:

Falla Gómez Carolina de Lourdes (ORCID: 0000-0003-2259-4957)

Pimentel – Perú

3.3.1. Introducción

Para que los directivos, gerentes y dueños tengan cierto control y conocimiento sobre lo que sucede tanto en el interior como en el exterior de las empresas que administran necesitan de indicadores que les ayuden a entender si las decisiones que están tomando son las adecuadas respecto al crecimiento de la empresa y que además los alerten en caso de algo no esté yendo como debería. Si bien dichos indicadores son universalmente aceptados por los empresarios como elementos altamente funcionales y útiles (suponiendo que las personas encargadas de conseguirlos no mientan sobre la información consignada en ellas para quedar bien frente a sus superiores), la mayoría de dueños deciden no invertir en

indicadores relacionados al desempeño motivacional de las personas ni a nada que tenga que ver con la psicología y la calidad de vida en el trabajo porque se subestima el efecto que tiene la percepción de la persona para con su trabajo frente a la productividad, terrible error que puede llevar a pérdidas inesperadas.

Para contrarrestarlo, es necesario que las empresas cuenten tanto con actividades de integración como con capacitaciones e incentivos que hagan del lugar de trabajo una experiencia agradable y restante que exija lo mejor de cada uno de los trabajadores y los recompense como tal.

3.3.2. Justificación

Debido a los resultados obtenidos en la encuesta de la presente investigación sobre motivación y desempeño laboral en la sucursal del banco “Scotiabank” de la ciudad de Jaén, departamento de Cajamarca que dejan claro que los trabajadores no se sienten identificados con su centro laboral y por ende el desempeño no es el óptimo posible se debe realizar un cambio motivacional a través de una propuesta que mejore los índices obtenidos en la evaluación inicial para repercutir positivamente sobre la productividad de sus integrantes.

3.3.3. Importancia de la propuesta

La propuesta aquí descrita promoverá la salud psicológica de los empleados del banco Scotiabank con sede en la ciudad de Jaén influyendo sobre factores motivacionales de pertenencia, logro y poder que a su vez repercuten indudablemente sobre el desempeño laboral ejercido sobre sus asignaciones diarias, directamente mejorando la productividad del banco.

3.3.4. Descripción general del banco “Scotiabank” Jaén

El banco “Scotiabank”, conocido oficialmente como “The bank of Nova Scotia” fue fundado en la provincia de Nueva Escocia, Canadá en 1832 bajo el nombre de “McLeod Young Weir Co. & Ltd.” y es el banco canadiense con mayor número de sucursales a nivel internacional y el tercero más grande en su país de origen. Llega a Perú en el 2006 a través de la adquisición del Banco Wiese Sudameris que estaba fusionado con el Banco Sudamericano y desde esa fecha se ha expandido con la apertura de nuevas sucursales en las principales provincias

de nuestro país. Su expansión comercial no se ha detenido pues en el 2009 adquirió el Banco del Trabajo, en el 2015 adquirió Citibank y en el 2019 adquirió el 51% de participación del Banco Cencosud.

Específicamente en Jaén el banco inició operaciones en la calle Alfonso Villanueva Pinillos 191 y desde entonces ha brindado los servicios financieros de ahorro a plazo fijo, ahorros con tarjeta de debito, créditos financieros, sobregiros, recepción de remesas y demás.

Misión: Ser reconocidos como la administradora de Fondos Mutuos que provee a sus clientes asesoría y soluciones innovadoras de inversión, de acuerdo a sus diferentes perfiles de riesgo y necesidades financieras.

Visión: Crear y distribuir productos de Fondos Mutuos y Fondos de Inversión de alta calidad, que satisfagan en exigencias de riesgo, rentabilidad y disponibilidad, asegurando relaciones de largo plazo con nuestros clientes.

Valores: Integridad, confianza, empatía y análisis.

3.3.5. Objetivos de la propuesta:

Objetivo general

Diseñar un plan motivacional para el banco “Scotiabank” de Jaén

Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico situacional del banco “Scotiabank” de Jaén

Diseñar un plan motivacional para el banco “Scotiabank” de Jaén

Realizar una proyección de mejora en los indicadores de motivación y desempeño laboral como resultado de la aplicación del plan motivacional en el banco “Scotiabank” de Jaén

3.3.6. Análisis situacional de la empresa

La entidad financiera debido a que es de alcance nacional y tiene presencia en distintas partes del mundo posee documentación detallada sobre como deberían ejercerse los procedimientos de recompensa e integración de trabajadores, sin

embargo, dicha estandarización procedimental no está generando los resultados deseados.

Esto se debe a que si bien el banco y sus directivos tienen claro qué es lo que se debería hacer muy pocas veces se dan el tiempo de velar por la integridad psicológica de sus trabajadores dándole completa prioridad a la consecución de resultados. Naturalmente, esto resulta en empleados que no sienten el menor grado de aprecio por la institución y que laboran dando el mínimo esfuerzo necesario para recibir una paga. Esta propuesta buscará revertir aquello.

3.3.7. Diagnostico FODA

Tabla 10

Descripción de los elementos FODA

Fortalezas	Debilidades
F1: Gran variedad de inmuebles adquiridos o alquilados F2: Lineamientos de marca bien definidos. F3: Facilidad para la selección de nuevo personal de ser necesario F4: Gran respaldo económico para responder antes emergencias F5: Presencia a nivel nacional.	D1: Problemas para aumentar la participación de mercado D2: Personal desmotivado D3: Lentitud en la gestión de quejas y reclamos de los usuarios finales D4: Procesos de experimentación e innovación limitados D5: Reducida inversión en bienestar del personal
Oportunidades	Amenazas
O1: Buenas relaciones con entidades bancarias para grandes inversiones de capital. O2: Capacidad para adquirir otros bancos de menor rendimiento O3: Posibilidad de ingresar al mercado financiero de distintos países O4: Posición ventajosa para negociar acuerdos comerciales	A1: Contexto nacional influenciado por la emergencia sanitaria del COVID-19 A2: Fuerte competencia en el mercado financiero A3: Contexto político nacional o legislación nacional A4: Riesgo de contagio de trabajadores debido a la constante exposición al usuario final

Fuente: Elaboración propia

3.3.8. Diseño del plan motivacional

a. Estrategia motivacional para aumentar el desempeño individual

Meta:

Incrementar el grado de compromiso individual de los trabajadores

Estrategia:

Desarrollo de un plan de incentivos basado en objetivos individuales

Acciones:

Para promover el buen desempeño de cada uno de los integrantes de la organización es necesario un cambio de enfoque sobre la forma en la que es evaluado el rendimiento del personal y para ello primero se debe modificar el enfoque de trabajo por horas a trabajo por objetivos semanales.

Esto puede tomar algo de tiempo de concertar puesto que el banco (tan igual a la mayoría de otros bancos a nivel nacional) están acostumbrados a valorar el trabajo según las horas y no según lo que se logra en dichas horas. Una vez implementado el cambio es fundamental establecer objetivos individuales para cada puesto de trabajo. Por supuesto, este esfuerzo está dedicado únicamente para la sucursal de Jaén del banco “Scotiabank” puesto que un cambio de este tipo puede requerir de mucho más tiempo para sedes más grandes.

Ahora, los incentivos individuales deben ser establecidos por los jefes de cada área funcional pues ellos son los indicados para proyectar los requerimientos de cada uno de sus subordinados. Por su lado, el Gerente General será quién defina los requerimientos a cumplir por los jefes de cada área para recibir dicho beneficio.

En términos económicos debido a que consideramos a 32 trabajadores dentro de la sucursal de Jaén de “Scotiabank” y proyectamos que los objetivos puedan ser cumplidos por aproximadamente 20% de la fuerza laboral (de ser el porcentaje mayor, se deberá incrementar los requerimientos para mantenerlo cerca de este valor), es decir, por cerca de 7 personas y además estableciendo que dichos objetivos serán evaluados y premiados cada dos semanas con un beneficio

de S/40.00 (Cuarenta soles con 00/100 céntimos) por trabajador que haya cumplido con dichos requerimientos tenemos una inversión mensual de S/560.00 (Quinientos sesenta soles con 00/100 céntimos) y proyectándolo hasta Julio tenemos una inversión total de S/3,360.00 (Tres mil trescientos sesenta soles con 00/100 céntimos).

Responsable: Gerente general y jefes área funcionales

Periodicidad: Enero – Julio 2021

Tabla 11

Estrategia motivacional para mejorar el desempeño

Actividad	Costo total
Cambio del tipo de evaluación de rendimiento por horas trabajadas a evaluación por objetivos alcanzados de la sucursal de Jaén	S/0.00
Establecimiento de objetivos de cada dos semanas por puesto de trabajo	S/0.00
Fondo para la repartición de incentivos individuales	S/ 3,360.00
Total	S/ 3,360.00

Fuente: Elaboración propia

b. Estrategia motivacional para aumentar el desempeño laboral grupal

Meta: Incrementar la interacción productiva dentro de los equipos de trabajo

Estrategia: Desarrollo de un plan de incentivos basado en objetivos grupales

Acciones: Este plan debe entrar en vigencia al mismo tiempo que el de objetivos individuales para una integración completa hacia el enfoque de solución sobre el de búsqueda de culpables que afecta fuertemente la interacción laboral. Este plan esta específicamente diseñado para promover la interacción cooperativa y empática entre los integrantes de las distintas áreas funcionales y por ende, debe ser designada por el gerente general (no sería correcto que las metas sean establecidas por los jefes de área puesto que también forman parte de los equipos funcionales). Exactamente, se deben definir objetivos productivos de naturaleza mensual para las áreas de Recursos Humanos, Logística, Atención al Cliente, Administración y Finanzas, las cinco áreas funcionales de la sucursal de Jaén. Por supuesto el presupuesto del proyecto debe considerar los incentivos a repartir hasta

el mes de Julio suponiendo que todas las áreas cumplan sus objetivos. Como se ha mencionado, será el gerente general el encargado de definir dichos objetivos considerando las responsabilidades e indicadores propios de su institución.

La repartición por integrante en este caso será de S/20.00 (Veinte soles con 00/100 céntimos) siempre y cuando se cumpla con lo establecido, y como se consideran a 32 personas dentro de la sucursal se estaría considerando una inversión de S/640.00 por mes que en total sumarían S/3,840.00. Esto por supuesto podría ser mucho menor si se considera que quizá no todas las áreas lo puedan conseguir.

Responsable: Gerente General

Periodicidad: Enero – Julio 2021

Tabla 12

Descripción de estrategia para el desempeño laboral colectivo

Actividad	Costo total
Cambio del tipo de evaluación de rendimiento por horas trabajadas a evaluación por objetivos alcanzados de la sucursal de Jaén	S/0.00
Establecimiento de objetivos mensuales por área funcional	S/0.00
Fondo para la repartición de incentivos grupales	S/ 3,840.00
Total	S/ 3,840.00

Fuente: Elaboración propia

c. Estrategia motivacional para mejorar la interacción empática grupal

Meta: Incrementar la confianza y la cooperación dentro de las áreas funcionales.

Estrategia: Implementación de sesiones semanales de interacción grupal

Acciones:

Luego de haber evaluado los resultados del primer mes con los planes de incentivos individuales y grupales procedemos a implementar sesiones semanales de interacción presencial entre los integrantes de cada una de las áreas funcionales de la empresa. Se recomienda que estas sesiones no tengan una duración mayor de 10 o 15 minutos para no afectar negativamente sobre la planificación laboral diaria y que se hagan el último día de labores de la semana antes de retirarse a

casa. La finalidad de estas sesiones es generar un espacio donde las personas puedan conversar libremente de diversos temas y encuentren confianza entre sus compañeros de trabajo. Para promover el correcto devenir de las reuniones y la sana interacción entre los trabajadores se debe considerar la adquisición de tentempiés como galletas y jugos para compartir, siempre manteniendo la distancia mínima recomendada por los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Peruano.

Responsable: Gerente de RR.HH.

Periodicidad: Febrero – Julio 2021

Tabla 13

Estrategia motivacional para mejorar la interacción empática grupal

Actividad	Costo total
Coordinación para establecer sesiones semanales de interacción dentro de cada área funcional.	S/0.00
Fondo para la adquisición de tentempiés para las reuniones semanales	S/600.00
Total	S/ 600.00

Fuente: Elaboración propia

d. Plan motivacional de capacitación introspectiva

Meta: Incrementar la empatía y el control emocional de los trabajadores

Estrategia: Desarrollar capacitaciones psicológicas en temas introspectivos.

Acciones: Lo primero que debe hacerse es buscar y cotizar los servicios de distintos profesionales en psicología relacional para discernir con cuál de ellos deberíamos contar para el desarrollo de las capacitaciones que vamos a necesitar. Uno de los filtros a aplicar podría ser el grado de comprensión que el profesional posee sobre temas introspectivos y la facilidad de palabra que tenga para describirlo con precisión. Luego de haber seleccionado a la persona adecuada con quien deberíamos trabajar, se debe coordinar con el profesional que las capacitaciones se deben realizar en un lapso de tres meses y se deben efectuar dos veces por mes con una duración máxima de 30 minutos por sesión. Esto es

para no perder la atención de los participantes con sesiones demasiado largas, no queremos que sea algo a lo que solo asistan porque deban hacerlo.

Después de la primera sesión, se debe evaluar el desempeño del psicólogo para en caso de no cumplir con las expectativas se prescindan de sus servicios y se contrate a alguien que se adecue mejor a nuestras necesidades. La finalidad de estas capacitaciones es que las personas se den la oportunidad poco a poco de ver dentro de sí mismos para encontrar calma emocional que afecta directamente sobre el desempeño laboral y su propia calidad de vida.

Responsable: Gerente de RR.HH.

Periodicidad: Febrero – abril 2021

Tabla 14

Estrategia motivacional de capacitación introspectiva

Actividad	Costo total
Contacto con distintos profesionales de psicología con conocimiento en temas introspectivos.	S/0.00
Coordinar el cronograma de las sesiones con el profesional y el gerente general de la sucursal.	S/0.00
Honorarios del profesional por 3 meses	S/ 1,500.00
Total	S/ 1,500.00

Fuente: Elaboración propia

3.3.9. Presupuesto de la propuesta

Tabla 15

Presupuesto de la propuesta

Estrategia	Presupuesto
Plan de incentivos por objetivos individuales	S/3,360.00
Plan de incentivos por objetivos grupales	S/3,840.00
Plan para la interacción empática grupal	S/600.00
Plan de capacitación introspectiva	S/1,500.00
TOTAL	S/.9,300.00

Fuente: Elaboración propia

3.3.10. Proyección de indicadores motivacionales

La propuesta planteada efectiva desde enero hasta Julio del 2021 a implementar en la sucursal de Jaén del banco “Scotiabank” requiere de una inversión total de S/9,300.00 (Nueve mil trescientos soles con 00/100 céntimos) en seis meses que representa en promedio una inversión mensual de S/1,550.00 (Mil quinientos cincuenta soles con 00/100 céntimos). Se prevé que dicha inversión influya positivamente sobre los factores motivacionales y de desempeño laboral evaluados al inicio de la presente investigación de la siguiente manera:

Tabla 16

Mejora de la motivación laboral

Valoración	Motivación											
	Antes de la propuesta						Después de la propuesta					
	De logro		De poder		De afiliación		De logro		De poder		De afiliación	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Total desacuerdo	6	19%	6	19%	0	0%	2	6%	2	6%	0	0%
En desacuerdo	7	22%	9	28%	0	0%	3	9%	4	13%	0	0%
Indiferente	4	13%	6	19%	4	13%	2	6%	3	9%	2	6%
En acuerdo	14	44%	8	25%	20	63%	21	66%	16	50%	22	69%
Total acuerdo	1	3%	3	9%	8	25%	4	13%	7	22%	12	38%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	36	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17

Mejora del desempeño laboral

Valoración	Antes de la propuesta						Después de la propuesta					
	Recompensa		Retroalimentación		Desarrollo		Recompensa		Retroalimentación		Desarrollo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Total desacuerdo	6	19%	1	3%	0	0%	3	9%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	9	28%	1	3%	0	0%	4	13%	0	0%	0	0%
Indiferente	6	19%	1	3%	7	22%	3	9%	0	0%	4	13%
En acuerdo	8	25%	14	44%	9	28%	15	47%	11	34%	6	19%
Total acuerdo	3	9%	15	47%	16	50%	7	22%	21	66%	22	69%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Elaboración propia

La información aquí presentada responde a una proyección del crecimiento esperado de los indicadores que han sido evaluados con la encuesta descrita en capítulos anteriores, sin embargo, se debe tener en consideración que dicha data podría variar debido a factores externos desconocidos como resultado natural del dinamismo al que el entorno empresarial está expuesto al día a día, por lo que sería completamente razonable que los resultados finales varíen ligeramente.

3.3.11. Diagrama de Gantt

Tabla 18

Periodicidad para el desarrollo de la propuesta

Estrategia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Plan motivacional para aumentar el desempeño individual	X	X	X	X	X	X	X
Plan motivacional para aumentar el desempeño laboral grupal	X	X	X	X	X	X	X
Plan motivacional para mejorar la interacción empática grupal		X	X	X	X	X	X
Plan motivacional de capacitación introspectiva		X	X	X			

Fuente: Elaboración propia

3.3.12. Beneficios de la propuesta

El interés principal de la propuesta aquí presentada es mejorar el grado de identificación de los trabajadores de la sucursal del banco “Scotiabank” de Jaén a través de medidas motivacionales como recompensas progresivas por objetivos individuales y grupales obtenidos, así como capacitaciones que enseñen sobre prácticas introspectivas y rituales semanales de interacción empática grupal, todo esto para mejorar la calidad de vida en el trabajo de los empleados y su rendimiento laboral.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En cuanto al diagnóstico se evidenció que en cuanto a la motivación los resultados fueron negativos porque un 42% consideran que por situaciones desfavorables no se han logrado los resultados esperados como en años anteriores, sin embargo, un 44% menciona que se mantiene una cartera de clientes lo que hace que ya tengan clientes ganados, en cuanto a la dimensión motivación de poder el 47% responde negativamente debido a que la entidad ha perdido el poder de negociación con el cliente, debido a que se ha tenido que reprogramar créditos por decreto del gobierno.

Se identificó el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank, el 37% responde negativamente porque por la situación en que se vive no ha tenido las recompensas esperadas, asimismo en la dimensión retroalimentación un 91% responde que es muy importante porque los encargados de recursos humanos y jefes de equipos conversan dialogan con cada integrante y trata de orientar y dar ánimos, por medio de capacitaciones para generar de esta forma un mejor desempeño.

Finalmente, se aceptó la hipótesis donde describe que existe relación entre motivación laboral y desempeño laboral, debido que el grado de significancia es 0.000 siendo menor al 0.05 se aceptó la hipótesis planteada por la investigadora. Y el nivel de relación es de 0.782, lo que da entender que si mejora la motivación laboral se mejora el desempeño laboral

4.2. Recomendaciones

Al gerente, debe realizar capacitaciones para los empleados con la finalidad de poder superar cualesquiera situaciones se le presente mucho más que en esta situación que estamos atravesando existen muchas circunstancias que puedan suceder por medio de necesidades, es por ello que se debe realizar estas capacitaciones para poder ofrecer un desempeño eficiente.

Al jefe de recursos humanos debe realizar talleres motivacionales que permitan al colaborador mejorar la comunicación entre jefes y colaboradores, los mismos que se sentirán que se preocupan por ver que ellos estén motivados y satisfechos, de esta manera se sentirá con mucha preocupación por querer mejorar en sus actividades.

Asimismo, se recomienda aplicar la propuesta de estrategias de motivación laboral porque si se mejora las acciones de motivación conlleva a mejorar el desempeño laboral en los trabajadores del Banco Scotiabank Jaén, según el análisis encontrado que se relacionan las variables estudiados.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas. Evaluación de 360°*. México: Ediciones Granica.
- Amoros, F. (2019). *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1002>
- Andina. (7 de Septiembre de 2018). Clima laboral afecta en un 20% la productividad de empresas. *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-clima-laboral-afecta-un-20-productividad-empresas-724400.aspx>
- Anyaco, N. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores técnicos - operativos de una empresa del sector automotriz*. Universidad Nacional de San Marcos, Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5716>
- Arango, H. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco, Agencia Lima Este, Lima*. Universidad Garcilazo de la Vega, Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2430>
- Arciniegas, J., & González, Ó. (2020). *Sistemas de gestión de la calidad*. Madrid: ECOE Ediciones.
- Arroyo, R. (2020). *Management 5.0: Felicidad organizacional y el auge de la empresa social*. Madrid: ECOE Ediciones.
- Ayensa, Á. (2018). *Gestión de recursos humanos*. Madrid : Paraninfo.
- Barcelo, D. (2018). *Factores percibidos como determinantes de la motivación laboral por los mandos medios de las empresas manufactureras privadas del Gran La Plata según el enfoque de la Teoría ERC*. Universidad Nacional de la Plata, Argentina. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/70510>
- Barria, C. (22 de Marzo de 2019). "El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa". Obtenido de BBC News Mundo: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050>
- Bernal, S. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Cengage Learning .
- Carrasco, S. (2016). *Métodología de la investigación científica*. Lim: San Marcos.
- Castillo, J. (2020). *Gestión humana integral*. España: ECOE Ediciones.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. México DF: Mc Graw Hill.
- Colombo, D. (2018). *Innovación emocional: las nuevas leyes para motivar personas*. Madrid: URANO PUB Incorporated.

- Diario Gestión. (28 de Abril de 2019). ¿Por qué los mejores empleados de una empresa pierden la motivación? *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mejores-empleados-empresa-pierden-motivacion-nnda-nnlt-265324-noticia/>
- El Peruano. (10 de Septiembre de 2018). Clima laboral influye en la productividad empresarial. *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/70930-clima-laboral-influye-en-la-productividad-empresarial>
- Espaderos, A. (2016). *"Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el Departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa."*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Espinoza, N. (2019). *Motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de Salud II Cajamarca, 2018*. Universidad Privada Antonio Guillermo, Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1191>
- Flores, R. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. Madrid: Editorial Digital UNID.
- Gómez, F. (2018). *Contratación Laboral*. Madrid: EDITORIAL CEP.
- Granda, G. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – agencia Bellavista- Callao*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3363>
- Groso, H. (2016). *"Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de servicios compartidos en la empresa Crediscotía Financiera S.A. - filial Cajamarca - 2016."*. Universidad de Ciencias Economicas, Contables y Administrativas E.A.P. Administracion, Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1133>
- Hernández, R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Izaskun , B. (18 de Agosto de 2020). Gestionar el estrés laboral en tiempos de la Covid. *El Español*. https://www.elespanol.com/invertia/opinion/20200818/gestionar-estres-laboral-tiempos-covid/513818616_12.html
- Kestel, D. (2020). *Doing What Matters in Times of Stress: An Illustrated Guide*. Peru:
- La Vanguardia. (2017). *La importancia de las buenas relaciones en el entorno laboral*. Obtenido de <https://www.michaelpage.es/advice/candidatos/trabajo-y-vida-personal/la-importancia-de-las-buenas-relaciones-en-el-entorno>

- Lahmann, J. (2020). *Empresa motivada. Un modelo con 14 herramientas y disciplinas para un equipo motivado*. Madrid: ECOE Ediciones.
- Mamani, L. (2016). *Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi banco de la ciudad de puno, del año 2016*". Universidad Andina, Lima. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/534>
- McClelland, ,. D. (1979). aquaforest tiff junction evaluation. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(3), 529-532. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80530309.pdf>
- Moreno, V. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Málaga: IC Editorial.
- Mota, C. (2019). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los instructores de la Escuela de Policía del estado Carabobo*. Universidad de Carabobo, Carabobo. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/8325/1/cmota.pdf>
- Nóstica. (2018). *Cómo Motivar a Tus Empleados: Potencia La Satisfacción Y El Entusiasmo de Tu Fuerza Laboral*. España: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Núñez, H. (2019). *Motivación y clima laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén año 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43027/Nu%c3%b1ez_SHH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodología de la Investigación científica y elaboración de tesis*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Olortegui, L. (2017).), *Incidencia de la motivación en la productividad del personal de área de créditos de "Mi Caja Cajamarca: 2015*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1828?show=full>
- Pinilla, J. (2017). ¿Que piensan los colombianos sobre motivación laboral? *El Portafolio*. <https://www.portafolio.co/tendencias/la-importancia-de-la-motivacion-laboral-508298>
- Randstad. (11 de Junio de 2018). *satisfacción laboral sube 9 posiciones en el ranking global en un año*. https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-sube-9-posiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano_1738/
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17va Edición ed.). ADDISON-WESLEY.
- Suarez , V. (2018). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal EMASA-EP, Cantón Santa Elena*,

- provincia de Santa Elena, 2017*. Universidad Estatal Peninzula de Santa Elena, Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4837>
- Tracy , B. (2016). *Motivación*. México D.F.: Grupo Nelson.
- Ureta, F. (2018). *Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625160>
- Valderra, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Vargas, R. (2 de Septiembre de 2019). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?*:<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/>
- Villacis, D. (2016). “*La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la pastoral social caritas de la diócesis de Ambato*”. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24726/1/VILLACIS%20VALENCIA%20DAYSI%20MARIBEL.pdf>
- Yana, M. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*. Universidad Peruana de las Americas, Lima. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/645?show=full>

ANEXOS

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de motivación laboral



El presente instrumento tiene como objetivo obtener la información acerca el nivel de motivación de los colaboradores de la motivación de los colaboradores del banco Scotiabank Jaén

DATOS GENERALES

Sexo.....

Edad.....

Grado de estudios: a. Técnico b. Licenciado c. Magister

Años de experiencia:

Puesto que ocupa en la empresa

Consentimiento informado: Usted decide participar de manera voluntaria en esta investigación

a. Si b. No

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	MOTIVACIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
1	Trato conscientemente de mejorar mi desempeño respecto al día anterior en el trabajo en del Banco Scotiabank Jaén.					
2	Me gustan los retos difíciles (donde se requiere de mayor esfuerzo para lograrlo)					
3	Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas					

4	Estoy satisfecho al terminar la tarea difícil.					
5	Me gusta competir y ganar					
6	Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo.					
7	Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.					
8	Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo					
9	Frecuentemente hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo					
10	Me gusta agradar a mis compañeros de trabajo.					
11	Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo					
12	Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
13	Me gusta más trabajar con otras personas en el del Banco Scotiabank Jaén.					

Cuestionario de desempeño laboral

El presente instrumento tiene como objetivo obtener la información para conocer el nivel de desempeño de los colaboradores de los colaboradores del banco Scotiabank Jaén. Por favor, marque una de las alternativas por cada pregunta que se presenta en el presente cuestionario. Gracias por su apoyo.

DATOS GENERALES

Sexo.....

Edad.....

Grado de estudios: a. Técnico b. Licenciado c. Magister

Años de experiencia:

Puesto que ocupa en la empresa

Consentimiento informado: Usted decide participar de manera voluntaria en esta investigación

a. Si b. No

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
1	¿Usted está satisfecho trabajando en el Banco Scotiabank Jaén?					
2	¿Considera seguir trabajando y hacer línea de carrera en esta empresa?					
3	¿Se reconoce y se valora el trabajo que realiza usted en esta organización?					
4	¿Se le otorga incentivos (vales de consumo, premios, regalos, y económicos) para cumplir con los objetivos?					
5	¿Se tiene sanciones en caso de no cumplir con los objetivos que se planteado?					
6	¿Su nivel de desempeño ha mejorado en los últimos seis meses?					
7	¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias que facilitan mejorar su desempeño?					
8	¿En el Banco Scotiabank Jaén, le capacitan para mejorar sus competencias?					
9	¿Ha logrado adaptarse de manera rápida, ante los últimos cambios generados por la pandemia (contactarse con el cliente, por medios sociales)?					

10	¿Ha tenido inconvenientes para hacer sus reportes de trabajo en la situación actual?					
11	¿Ha tenido un incremento de clientes que tienen capacidad pago en estos últimos meses?					
12	¿Considera que tiene potencial para poder captar clientes para ofrecer créditos a pesar de la situación actual?					
13	¿Ha tenido deficiencias en el cobro de los créditos otorgado a su cartera de clientes?					
14	¿La gerencia del Banco convoca a reuniones para comunicar sus objetivos y mejorar sus relaciones con el trabajador?					
15	¿Considera muy importante generar equipos de trabajo que conlleva unirse con sus compañeros?					
16	¿Considera que la buena relación con sus clientes, le ha permitido que obtenga más clientes?					
17	¿Considera que se cuenta con buenos profesionales como compañeros de trabajo?					
18	¿Ha mejorado su desempeño por la experiencia compartida de sus compañeros?					
19	¿Su jefe inmediato asume liderazgo y le motiva a seguir creciendo como profesional?					
20	¿Usted aporta saberes, conocimientos, experiencias o estrategias en favor mejorar su trabajo?					
21	¿Se cuenta con un programa de mejora, mediante la capacitación para mejorar su desempeño?					
22	¿En el Banco Scotiabank Jaén, se preocupan por aplicar acciones de mejora para los colaboradores					

Validación del juicio de expertos

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Flor Delicia Heredia LLatas

Centro laboral: Universidad Señor de Sipán

Título profesional: Administración

Grado: Magister. Mención: Educación

Institución donde lo obtuvo: Universidad Cesar Vallejo

Otros estudios.....

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X

14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)						X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)						X
Puntaje parcial						
Puntaje total						

Nota: Índice de validación del juicio de experto (lvje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

.....

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. Identificado Flor Delicia Heredia LLatas con DNI. N°41365424 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) testistas

1. Bach. Chinguel Velásquez Mariela, en la investigación denominada: "MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK JAÉN"



Firma del experto

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Suysuy Chambergo Ericka Julissa

Centro laboral: Universidad Señor de Sipán

Título profesional: Administración

Grado. Magister Mención: Gestión pública

Institución donde lo obtuvo: Universidad Privada Cesar Vallejo

Otros estudios.....

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
0. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
1. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
2. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					X
3. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					X
4. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
5. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
7. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
8. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
9. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
10. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
11. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					X
12. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X

13. Grado de relevancia del instrumento (visión general)						X
14. Estructura técnica básica del instrumento (organización)						X
Puntaje parcial						
Puntaje total						

Nota: Índice de validación del juicio de experto (lvje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

.....

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Suysuy Chambergo Ericka Julissa identificado con DNI. N° 45361468 Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesistas

1. Bach. Chinguel Velásquez Mariela, en la investigación denominada: "MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK JAÉN"



.....
 Firma del experto

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Ramos Farroñan Emma Verónica

Centro laboral: Universidad Señor de Sipán.

Título profesional: Administración

Grado: Doctora Mención: Ciencias de la Educación

Institución donde lo obtuvo: Universidad Señor de Sipán.

Otros estudios.....

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X

15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....

.....

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Ramos Farrón Emma Verónica identificado con DNI. Nº 40545530 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesistas

1. Bach. Chinguel Velásquez Mariela, en la investigación denominada: "MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK JAEN"



.....
Firma del experto

Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variable	Marco teórico	Dimensiones	Método
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén?	<p>H1: Existe relación entre la motivación laboral el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén.</p> <p>H0: No existe relación entre la motivación laboral el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén.</p>	<p>General Determinar la relación entre la motivación laboral el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén. Conocer el grado de motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén. Conocer la relación de la variable motivación laboral con las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén.</p>	Motivación laboral	<p>Motivación laboral 1.1. Motivación laboral 1.2. Definición de motivación laboral 1.3. Dimensiones de motivación laboral 1.4. Tipos de motivación 1.5. Métodos de motivación</p> <p>Desempeño laboral 1.1. Teorías de desempeño laboral 1.2. Definición de desempeño laboral 1.3. Factores del desempeño laboral 1.4. Métodos para la evaluación del desempeño laboral 1.5. Evaluación del Desempeño Laboral 1.6. Importancia del desempeño laboral 1.7. Dimensiones del desempeño laboral</p>	Motivación de logro	<p>Tipo de investigación: Correlacional. Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Población: 43 colaboradores Muestra: 43 colaboradores</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p>
			Desempeño laboral		Motivación de poder	
					Recompensas	
					Retroalimentación	
					Desarrollo	
					Relaciones	
					Percepción	
					Potencial de desarrollo	

Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de noviembre del 2020.

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:
MARIELA CHINGUEL VELASQUEZ con DNI 48398956.

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CHINGUEL VELASQUEZ MARIELA	48398956	

Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0969-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 21 de setiembre de 2020

VISTO:

El oficio N° 0316-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, presentado por el (la) Director (a) de la EAP de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 21/09/2020, sobre la aprobación de títulos de proyectos de tesis,

CONSIDERANDO:

Que, con oficio N° 0316-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la aprobación de títulos de proyectos de tesis presentado por sus estudiantes.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNICO: APROBAR, los títulos de proyectos de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, que estuvieron a cargo de la Mg. **FLOR DELICIA HEREDIA LLATA S**, según detalle adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Sandra Mary Guarnizo
SECRETARÍA ACADÉMICA (E)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0262-FACEM-USS-2020

N	APELLIDOS NOMBRES	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	ALTAMIRANO OJEDA RAQUEL	CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO AGENCIA CHICLAYO-CERCADO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	CHINGUEL VELASQUEZ MARIELA	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK JAÉN.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	LOZADA HUAMAN WALTER GEOMAR	INFLUENCIA DEL MARKETING DIGITAL EN EL POSICIONAMIENTO DE LAS MAGDALENA DEL MAR, LIMA POLLERIAS DEL DISTRITO DE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
04	ITITO GUTIERREZ JAIME	REDISEÑO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CADENA DE ABASTECIMIENTO EN SUPPLY CHAIN DE MAKRO SUPERMAYORISTA S.A., LIMA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
05	CARRILLO GONZALES VANESSA	ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LUZ DEL SUR DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
06	SOTO RODRIGUEZ FABIOLA CARMEN MARLENY	PLAN DE MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA P&G SERVIM-MOTUPE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
07	ORBEGOSO GASTELO MARIA ELIZABETH DEL ROCIO	PROCESOS DE APPROVISIONAMIENTO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA ALMACENERA HUANCAR S.A.C, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
08	DIAZ OSORIO MARIA LILI	ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA "LIMA EXPRESA" - LIMA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Autorización de la empresa

AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN LA
EMPRESA.

Jaén 05 de octubre de 2020

Sres.:

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Escuela de administración

Ante todo, reciban un cordial saludo y por medio de la presente les manifestamos que la bachiller Mariela Chinguel Velasquez con DNI 48398956 estudiante de la escuela de administración de la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo ha sido aceptado satisfactoriamente por parte de la sede Jaén Banco Scotiabank para realizar su trabajo de investigación de tesis sobre "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK JAÉN" y se le autoriza para que realice el estudio.

Sin más que decir me despido deseándole muchos éxitos en su vida profesional.

Atentamente


CARLOS ALBERTO ALARCÓN CUBAS
GERENTE DE AGENCIA

Reporte turnitin

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK JAÉN

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	0%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Autonoma de Chota Trabajo del estudiante	1%
6	dorganizacionaluni.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Acta de originalidad



ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Heredia LLatas Flor Delicia docente del Taller de Actualización de tesis de la Universidad Señor de Sipan, revisora de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0994-FACEM – USS-2021 del (los) estudiante CHINGUEL ELASQUEZ MARIELA, titulada MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK JAEN.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 14 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido por la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipan S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS

Pimentel 15 de noviembre del 2020

A handwritten signature in black ink is positioned above a horizontal line. The signature is stylized and appears to be the name of the reviewer, MG. Heredia LLatas Flor Delicia.

MG. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA

DNI N.º 41365424

Fotos de aplicación de la encuesta

