FACTORES PSICOLOGICOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA COMERCIAL DEL BANCO WWB EN EL MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA, AÑO-2016.

MERY VIDAL MAMIAN
ANLLY VILLAMIL CAICEDO

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO
2016.

FACTORES PSICOLOGICOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA COMERCIAL DEL BANCO WWB EN EL MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA, AÑO-2016.

MERY VIDAL MAMIAN
ANLLY VILLAMIL CAICEDO

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de:
Administrador de Empresas

Director:
RAFAEL ANDRÉS GUAUÑA AGUILAR
Mg. Administración de Empresas

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO
2016.

AGRADECIMIENTOS

Mery Vidal Mamian

En primer lugar a Dios quien es el que me acompaña y me dirige en todos mis planes, me da la fuerza y la capacidad necesaria para alcanzar metas. A mi familia que me ha proporcionado compañía, la mejor educación y lecciones de vida. A la universidad que me abrió sus puertas para ser una mejor persona y profesional. A cada uno de los maestros, que aportaron de su conocimiento y que con el transcurrir de los años se convirtieron en un ejemplo a seguir. En especial al profesor Rafael Andres Guauña Aguilar, que con su paciencia y su dedicación, colaboró en gran manera. A cada uno de mis compañeros con los cuales se vivieron buenos y malos momentos universitarios.

Anlly Villamil Caicedo

En primer lugar le agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada paso de mi vida, a mi madre Milder Caicedo de quien he tenido su apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera, a toda mi familia que ha estado a mi lado en todo momento, a mi esposo y profesor Juan Carlos Figueroa por su comprensión y por qué con sus conocimientos realizo valiosos aportes y nos acompañó en el presente proyecto. A mi hijo juan esteban que llena de amor y felicidad nuestras vidas.Al profesor Rafael Andres Guauña Aguilar por guiarnos en el desarrollo de esta investigación.

A la entidad financiera, banco WWB, por brindarnos su confianza y permitir realizar este trabajo.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÒN

1 ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN 14
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 14
1.1.1. Planteamiento del problema 14
1.1.2. Formulación del problema. 18
1.1.3. Sistematización del problema. 18
1.2. OBJETIVO GENERAL 18
1.2.1. Objetivos específicos 18
1.3. JUSTIFICACIÓN. 19

2 MARCO DE REFERENCIA 21
2.1 MARCO TEÓRICO. 21
2.1.1 Marco contextual. 36
2.2 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN: 40
2.3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. 40
2.3.1 Tipo de estudio: 40
2.3.2 Instrumento de medida: 42
2.3.3 Población Objeto de Estudio: 43
2.3.4 Prueba piloto 44
2.3.5 Validez del instrumento: 44
2.3.6 Determinación del tamaño y composición de la población. 44
2.3.7 Medición de variables 44
2.3.8 Verificación de la fiabilidad de las escalas de medición utilizadas 47
2.3.9 Modelos conceptuales utilizados para medir la influencia de los factores psicológicos sobre el desempeño laboral 51

3 RESULTADOS Y DISCUSIÓN 53
3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS GENERALES 53
3.1.1 Análisis descriptivo componente habilidad 54
3.1.2 Análisis descriptivo componente Motivación. 55
3.1.3 Análisis descriptivo componente Percepción Laboral 56
3.1.4 Análisis descriptivo del desempeño laboral 57
3.1.5 Análisis descriptivo componente Tarea individual 58
3.1.6 Análisis descriptivo componente comportamiento 59
3.1.7 Análisis descriptivo componente características 60

3.2 RESULTADOS CUANTITATIVOS DEL MODELO DE REGRESIÓN PROPUESTO..... 61
3.3 Estrategias propuestas de mejoramiento del desempeño laboral 69

4 CONCLUSIONES 70

5 RECOMENDACIONES 71

REFERENCIAS..... 72

ANEXOS 74

TABLA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1 Pirámide de las necesidades de Maslow 23
Figura 2 Modelo integrativo 30
Figura 3 Mapa de Colombia, departamento del Cauca, Municipio Santander de Quilichao. 39

INDICE DE GRAFICOS

Pág.

Grafico 1 Correlación entre ítem del componente Habilidad (HB) 48
Grafico 2 Correlación entre ítem del componente Motivación Laboral (ML) 49
Grafico 3 Correlación entre ítem del componente Precepción Laboral (PL) ... 50
Grafico 4 estadística descriptiva variable independiente Habilidad (HB) 54
Grafico 5 estadística descriptiva variable independiente Habilidad (HB) 54
Grafico 6 Análisis descriptivo componente motivación laboral 55
Grafico 7 Análisis descriptivo componente motivación laboral 55
Grafico 8 Análisis descriptivo componente percepción laboral 56
Grafico 9 Análisis descriptivo componente percepción laboral 56
Grafico 10 estadística descriptiva variable dependiente “Desempeño Laboral” 57
Grafico 11 Análisis descriptivo componente Tarea individual 58
Grafico 12 Análisis descriptivo componente Tarea individual 59
Grafico 13 Análisis descriptivo componente comportamiento 59
Grafico 14 Análisis descriptivo componente comportamiento 60
Grafico 15 Análisis descriptivo componente características 60
Grafico 16 Análisis descriptivo componente características 61
Grafico 17 Validación de supuestos del modelo de regresión. 67

INDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 Oficinas del banco WWB, en el departamento del Cauca. 39
Tabla 2 Resultados de los cálculos de la fiabilidad para el componente Habilidad (HB)..... 48
Tabla 3 Resultados de los cálculos de la fiabilidad para el componente Motivación Laboral (ML)..... 49
Tabla 4 Resultados de los cálculos de la fiabilidad para el componente Precepción Laboral (PL)..... 50
Tabla 5 Resultados de los cálculos de la fiabilidad para el instrumento total los tres componentes. 51
Tabla 6 datos obtenidos de la encuesta realizada 62
Tabla 7 Análisis de correlación entre la variable Habilidad (HB) y la variable Desempeño Laboral (DL)..... 63
Tabla 8 Análisis de correlación entre la variable Motivación Laboral (ML) y la variable Desempeño Laboral (DL). 64
Tabla 9 Análisis de correlación entre la variable Percepción Laboral (PL) y la variable Desempeño Laboral (DL). 65
Tabla 10 resultados de la evaluación del modelo 66

RESUMEN

La administración de las personas que participan en las organizaciones desempeñan determinados roles, pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en las organizaciones, se ha creado un impacto fuerte y duradero en las vidas y la calidad de vida de los individuos. En la actualidad es habitual encontrar personas en las organizaciones desmotivadas en su entorno laboral, y esto conlleva a que las empresas pierdan iniciativas, sugerencias, creatividad por parte de los trabajadores y por consiguiente dinero. En los últimos años se han evidenciado cambios permanentes que requieren una mayor adaptabilidad. Se ha producido un cambio sustancial en el ámbito laboral, y este cambio supone comprender que el ser humano es integral, el activo más importante, la ventaja competitiva; pero que necesita satisfacer necesidades fundamentales lo cual constituye la base de la motivación, este estado emocional es generado por un estímulo que satisface una necesidad y hace desarrollar una conducta determinada ya sea positiva o negativa. De acuerdo con lo anterior la finalidad de esta investigación es determinar cuáles son los factores psicológicos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial del Banco WWB ubicado en el municipio de Santander de Quilichao Cauca para el año 2016, para lograr lo anterior, se llevó a cabo una investigación de tipo correlacional causal, con una población finita de ocho (8) trabajadores, se presenta un cuestionario con preguntas de tipo cerradas, el cual se utilizó para la recolección de información .Con esta investigación se aportó información para corregir fallas que se venían presentando; como es la rotación de personal y no cumplimiento de metas exigidas por la empresa. La falta de planes de capacitación continua para los analistas de créditos tanto nuevos como antiguos que se encuentran expuestos a las amenazas y cambios que diariamente se presentan en el entorno afectando su desempeño a nivel personal.

Palabras claves: Motivación, percepción, habilidad, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The administration of the people involved in organizations play certain roles, spend most of their time living or working in organizations has created a strong and lasting impact on the lives and quality of life of individuals. Today it is common to find people in organizations discouraged in their working environment, and this leads to lost business initiatives, suggestions, creativity on the part of workers and therefore money. In recent years they have demonstrated permanent changes that require greater adaptability. There has been a substantial change in the workplace, and this change involves understanding that the human being is comprehensive, the most important asset, competitive advantage; but you need to meet basic needs which is the basis of motivation, this emotional state is generated by a stimulus that fills a need and do develop a certain behavior either positive or negative. According to the above, the purpose of this research is to identify the motivation affects job performance of workers in the commercial area of Bank WWB located in the town of Santander de Quilichao Cauca, to achieve this, they carry out an investigation correlational causal, with a finite population of eight (8) employees, the technique was used for data collection is a questionnaire survey type, closed questions. This research seeks to correct faults that have been presented as staff turnover is not meeting targets required by the company. The lack of plans for continuous training for both new credit analysts and old who are exposed to threats and changes that occur daily in the environment affecting your performance personally.

Keywords: Motivation, skill, perception, Job performance

INTRODUCCIÒN

El presente trabajo, trata de los factores Psicológicos, como la motivación, la percepción, las habilidades y el desempeño laboral en las organizaciones; y como estos factores participan en el crecimiento y reconocimiento de las mismas. La motivación se puede definir como algo interno que se halla dentro de los individuos, hace que estos se muevan para conseguir lo que les interesa, la motivación se manifiesta a través de la conducta con la finalidad de lograr un objetivo, por lo cual se considera que la motivación es un proceso activo y continuo que está en permanente movimiento, interviene en los seres humanos jugando un papel primordial en las organizaciones, ya que incide de forma directa y se refleja en su desempeño laboral.[1] Por su parte la habilidad, es un factor individual importante en el comportamiento del individuo en las organizaciones. La percepción, es el punto de vista del individuo respecto a la realidad, el proceso de la percepción nos permite entender y enfrentarnos al ambiente en que vivimos. Y el desempeño genera recompensas que, si el individuo las juzga equitativas, originaran la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes. Por lo tanto, las organizaciones necesitan de las personas para conseguir sus objetivos organizacionales; aporte en cuanto a: su conocimiento, sus tareas individuales, sus habilidades, su comportamiento, su percepción, sus ideas, etc. Serán elementos fundamentales para que estas organizaciones permanezcan en el mercado, por lo tanto su aporte es indispensable.

La organización como sistema social; evidencia una serie de acontecimientos, sucesos, interacciones, vínculos, relaciones entre individuos, los cuales cumplen un rol dentro de la organización; se cumple con funciones, responsabilidades, así mismo el ajustarse a una serie de normas establecidas, derivando relaciones mutuas siendo este bidireccional, así como la organización tiene responsabilidades con el empleado, el empleado tiene responsabilidades con la organización. En este sentido Robbins, señala que, en las organizaciones, la evaluación del desempeño cumple varios fines.[2] Por consiguiente la relación e influencia que ejerce los individuos en el desempeño de las organizaciones es vital.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar que en los últimos meses, el Banco WWB, a pesar que es una institución altamente reconocida en el país, la sede que se encuentra ubicada en el municipio de Santander de Quilichao, ha

---

[1]URCOLA, Juan. La motivación empieza en uno mismo: la motivación necesaria 2 ed. Madrid: ESIC, 2008.ISBN 978- 84-7356-526-4. Pág. 62.

[2]ROBBINS, Stephen. comportamiento organizacional. 10 Edición. México: editorial Pearson Prentice hall, 2004.ISBN: 970-26-0423-0. Pág. 456

tenido una alta rotación de los analistas de crédito, lo cual se ve reflejado en una disminución del desempeño laboral, la no consecución de las metas trazadas, los indicadores de desempeño que no cumplen con los patrones establecidos, y por consiguiente los indicadores de toda la oficina.

Los hechos anteriormente mencionados se pueden asociar con la falta de planes de capacitación continua para los analistas de crédito tanto nuevos como antiguos que se encuentran expuestos a las amenazas y cambios que diariamente se presentan en el entorno afectando su desempeño a nivel personal, también se observa la falta de un lugar de trabajo adecuado que cuente con las condiciones necesarias para el desarrollo de la labor de los analistas, aumentando así las disputas por equipos, espacios y el tiempo de ocio, trayendo consigo la disminución del desempeño laboral de los empleados de esta oficina.

De acuerdo con lo anterior éste trabajo enfoca al ser humano como el activo más valioso que tienen las organizaciones, y como este se mueve para cubrir sus necesidades hasta satisfacerlas. Ya que sin necesidades es muy difícil mover y motivar a las personas. En este sentido Víctor Vroom afirma, en su teoría de las expectativas. "que la fuerza para que una tendencia actué de cierta manera depende de la intensidad con que se espera que el acto vaya seguido de un resultado dado y de lo atractivo que resulte este para el individuo".[3]
En este caso, siguiendo el modelo planteado por Hodgetts y Altman, se llevó a cabo esta investigación, ya que es un modelo integrador, donde la relación entre motivación - desempeño – satisfacción, es el punto principal a investigar.

Esta investigación se realizó por el interés de determinar cuáles son los factores psicológicos que influyen en el desempeño laboral de los empleados del área comercial del banco WWB en Santander de Quilichao Cauca – para el año 2016 con el propósito de analizar el nivel de motivación de los empleados de esta área y si influye en el desempeño laboral. Asimismo a portar información sobre este tema que hoy en día es de vital importancia en las organizaciones.

Este trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera;

En el primer capítulo se presenta el problema de investigación, se describe el planteamiento del problema, donde se presenta al individuo como parte fundamental; el recurso humano se le ha concedido un papel importante y vital en las organizaciones, se necesita conocer a profundidad el comportamiento, necesidades, que tienen las personas dentro de una organización. Se hace mención de los factores psicológicos, los cuales representan los factores internos, tales como la personalidad, habilidades, aprendizaje, motivación, percepción etc, los cuales influyen en el comportamiento humano dentro de la organización. Así

[3]ROBBINS, Stephen; JUDGE, Timothy. Comportamiento organizacional: decimotercera edición, México: Pearson editorial, 2009.ISBN:978-607-442-098-2. Pag.197

como también se describe la situación actual de la empresa a investigar. En cuanto a la formulación del problema, se plantea la pregunta problema, y en la sistematización del problema, se presentan una serie de preguntas para dar respuesta a la investigación, seguidamente se encuentran los objetivos del trabajo; objetivo general, objetivos específicos y su justificación, donde se expresa por qué, se llevó a cabo esta investigación, el modelo y el software que se utilizó para dar respuesta a los objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se presenta el marco de referencia, el cual está compuesto por el marco teórico, donde se definen los conceptos más relevantes que se utilizaron en el trabajo; el marco contextual, donde se describe a profundidad el Banco WWB, misión visión, forma de trabajo, su ubicación entre otros; también se plantea la hipótesis de la investigación, la metodología de investigación; donde se menciona a profundidad el tipo de estudio, instrumento de medida, unidad de análisis, población objeto de estudio, prueba piloto, validez del instrumento así como también, los modelos conceptuales utilizados para medir la influencia de los factores psicológicos sobre el desempeño laboral. En el capítulo tres, se presentan los resultados de la investigación, como los resultados descriptivos generales, entre los cuales los análisis descriptivos de la habilidad, motivación, percepción laboral, desempeño laboral, tarea individual, comportamiento, características; seguidamente la formulación y resultados cuantitativos del modelo de regresión propuesto, las estrategias propuestas de mejoramiento. En el cuarto y último capítulo, se encuentran las conclusiones, recomendaciones.

1 ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Planteamiento del problema

Ante la situación de crisis económica que se vive en la actualidad en el país, se podría considerar que el trabajo sólo se concibe únicamente como la fuente económica para satisfacer solo las necesidades básicas de cualquier individuo, y que este con ello se sentirá satisfecho debido al clima de incertidumbre sobre la estabilidad económica y de empleo.

Pero el elemento de retribución económica por si solo es escaso y deficiente motivador en la vida laboral de los trabajadores, sobre todo desde el punto de vista del empresario que con esta retribución sola no conseguirá la implicación del trabajador ni su mayor productividad, ya que el trabajador se limitará a hacer su trabajo, sin buscar la consecución de los objetivos de la empresa. Mientras que un trabajador motivado por la empresa, aportará mayor productividad, y la consecución de sus objetivos individuales así como los objetivos generales de la empresa.

Existen diferentes factores para conseguir un buen desempeño laboral, entre los cuales la motivación, la habilidad y la percepción, son el punto focal de este trabajo y puede llegar hacer herramientas extraordinarias para que el trabajador cumpla con sus objetivos. La motivación puede ser algo externo cuando se produce desde afuera de la persona, cuando es impulsada por la empresa con recompensas o algo interno cuando el individuo se motiva así mismo.

Si se observa cualquier empresa, se puede comprobar que hay personas que en el mismo puesto y con las mismas condiciones de trabajo, tienen un mayor rendimiento laboral que otras. La empresa se debe plantear por qué ocurre esto, para comprender el comportamiento de los individuos, las organizaciones empresariales bien gestionadas deberían utilizar la motivación para que todos sus miembros colaboren y cooperen en la obtención de las metas, animándoles a compartir sus ideas y entusiasmo en el trabajo.[4]

Al recurso humano se le ha concedido un papel importante en la organización, esto significa que también se debe conocer como incide la motivación en el desempeño del trabajador, hoy la motivación se constituye una de las tareas más importantes para las organizaciones, esto implica estar al tanto del

[4]GONZALES, Manuel. Habilidades directivas. Edición 2006.malaga: innovación y cualificación s. l, 2006.ISBN 10:84-96493-13. Pág. 82

comportamiento que tienen las personas dentro de una organización, ya que el aspecto humano es el elemento preciso dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización.

Con el tiempo las personas adquieren estilos, donde entra en juego las creencias, las actitudes, aptitudes, relacionadas entre sí encaminadas a un objetivo. Entonces los individuos son quienes en el ejercicio de su voluntad, de acuerdo a sus capacidades toman decisiones, para disponer de los recursos y medios para así generar resultados. Es por ello que las actitudes de las personas se deben tener en cuenta pues cada integrante de la organización tiene diferentes formas de reaccionar ante cualquier situación, las actitudes determinan una acción, es por ello que la motivación se manifiesta a través de estas.

Se podría decir, que la motivación laboral es la cantidad de esfuerzos que una persona invierte para alcanzar una meta o realizar una tarea. De aquí su importancia, ya que su análisis revela todas aquellas variables que dificultan el logro de metas de una actividad y, así también; esta información es útil para el mejoramiento del desempeño de las personas, lo que lleva a aumentar el compromiso de ambas partes y, contribuir a mejorar el clima organizacional, esta relación e influencia que ejerce el factor humano en el desempeño de las organizaciones implica procesos Psicológicos y Psicosociales.[5] La motivación en este caso está incluida en los factores individuales o proceso Psicológico.

Para profundizar este tema de los factores Psicológicos, entre los cuales tenemos los factores internos como: la personalidad, habilidad, aprendizaje, motivación, percepción, valores. Que influyen en el comportamiento humano dentro de la organización, así también los factores externos.[6]Se menciona que dentro de los enfoques mencionados en la administración encontramos el enfoque humanista, el cual se centra en las personas que trabajan o que participan en la organización, este enfoque aparece con el surgimiento de la teoría de las Relaciones Humanas en Estados Unidos, a partir de 1930. Tiene que ver con la psicología del trabajo, donde se menciona que esta pasa por dos etapas de desarrollo, se dio después de la segunda guerra mundial. Después de las conclusiones del experimento de Hawthorne, fue desarrollada por Elton mayo y colaboradores. Fueron las primeras consideraciones sobre las actitudes de los trabajadores, una vez identificados estos aspectos se notó la influencia en la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores.

Surge otra concepción sobre la naturaleza del hombre, el hombre social que se caracteriza en aspectos como, los sentimientos, deseos, temores, el

[5]QUIJANO, Santiago. dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones. Barcelona: Icaria Editorial S.A. 2006.pag.46

[6] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de los recursos humanos. 5 Edición. México: McGraw-Hill, 2000.P 63

comportamiento en el trabajo consecuencia de muchos factores motivacionales, las personas están motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer en los grupos y que interactúan.[7]

Entre los aspectos psicológicos los más significativos e importantes en el comportamiento de las personas en la organización se encuentran: habilidad, la percepción, la tarea individual, comportamiento, características .Estos factores psicológicos activan en los individuos la motivación la cual va a incidir en su desempeño individual.

En cuanto a la dimensión psicosocial es la actuación de las personas cuando se asocian con otros, para satisfacer necesidades comunes. Los procesos psicosociales tienen vinculación con el desempeño grupal o colectivo y el comportamiento humano en la organización, tales como el clima organizacional, el liderazgo y la cultura corporativa. Tienen que ver con los fenómenos intragrupales que se producen dentro de los grupos de trabajo, así como los intergrupales, que se producen entre grupos. Ambos fenómenos afectan negativa o positivamente a la organización y por ende su desempeño.[8]Así mismo, en la organización, se manifiestan procesos que afectan o inciden en los individuos y en los grupos, y están determinados por su marco estratégico.

Chiavenato menciona que es "necesario investigar a profundidad; conocimiento, habilidades y competencias, sus actitudes y las características de su personalidad estabilidad emocional entre otros"[9]

De tal manera los que toman las decisiones y dirigen la organización es de vital importancia conocer que es lo que promueve al ser humano a la labor, a trabajar de forma apasionada y continua en la organización, para satisfacer sus deseos, intereses y expectativas individuales; a interactuar con otros que también tienen sus propios intereses, conformando grupos, con el fin de, satisfacer los objetivos de la organización.

En éste caso el banco WWB, en el desarrollo personal, hay oportunidades a largo plazo de aprendizaje y la aplicación de nuevos conocimientos y competencias que respaldan su desempeño y agregan valor a la organización, para alcanzar resultados hay un fuerte compromiso personal, incentiva al personal con bonificaciones, celebración de fechas memorables; como celebración de cumpleaños, día del trabajador, día del padre, día de la madre, día de la secretaria etc. También se da la oportunidad de financiar vivienda, vehículos, educación,

[7]CHIAVENATO, Idalberto. introducción a la teoría general de la administración.7 edición. México: McGraw-Hill, 2007.ISBN:13:978-970-105500-7. Pág. 84
[8]QUIJANO, Op. Cit., p.53
[9]CHIAVENATO, Óp. Cit., p.122

consumo, calamidad, viajes con facilidad de pago, con bajas tasas de interés. Esto con el propósito que los trabajadores salgan adelante con sus propósitos, supliendo sus necesidades y mejorando sus condiciones de vida. A favor del desempeño en los trabajadores se les motiva con capacitaciones en diferentes partes del país o incluso en otros países, y el banco corre con todos los gastos estos eventos se hacen anualmente.

Con el desarrollo de este trabajo se busca contribuir en mejorar el desempeño de los empleados del área comercial del banco WWB, por medio de este estudio se pretende obtener conocimiento acerca de cómo la motivación puede influir en el desempeño de los trabajadores, ya que oficina de Santander de Quilichao se ha destacado por tener un alto nivel en la consecución de las metas y ha logrado destacarse por periodos entre las mejores oficinas de todo el país, sin embargo, en los últimos meses la agencia ha tenido una alta rotación de los analistas de crédito ya que se ha identificado que estos muestran poco sentido de pertenencia con la empresa lo cual se ve reflejado en una disminución de la productividad, la no consecución de las metas trazadas y por ende unos indicadores de desempeño que no cumplen con los patrones establecidos, por esta razón es evidente la falta de una buena administración de las carteras lo cual afecta directamente los indicadores de toda la oficina.

Los hechos anteriormente mencionados se pueden asociar con la falta de planes de capacitación continua para los analistas de crédito tanto nuevos como antiguos que se encuentran expuestos a las amenazas y cambios que diariamente se presentan en el entorno afectando su desempeño a nivel personal, también se observa la falta de un lugar de trabajo adecuado que cuente con las condiciones necesarias para el desarrollo de la labor de los analistas, aumentando así las disputas por equipos, espacios y el tiempo de ocio, trayendo consigo la disminución de la productividad de los colaboradores de esta oficina, de seguirse presentando estas condiciones al interior de la organización se obtendrán resultados desfavorables; incumplimiento de metas, objetivos estratégicos no alcanzados, inconformidad en la visión y la razón de ser de la organización, perjudicando su reconocimiento.

Es importante realizar una intervención oportuna en la organización para corregir las deficiencias que se presentan actualmente en cuanto a la falta de sentido de pertenencia que se está presentando en los empleados y que afecta directamente los resultados de la oficina , ya que si esta tendencia continúa es probable que la productividad disminuya gradualmente afectando de manera directa a los empleados del área comercial en su desempeño y por ende al resto de la oficina ya que de estos depende que se realicen las actividades principales que promueven el funcionamiento de la organización.

1.1.2. Formulación del problema.

¿Cuáles son los factores psicológicos que influyen en el desempeño laboral de los empleados del área comercial del banco WWB en Santander de Quilichao Cauca - periodo 2016?

1.1.3. Sistematización del problema.

- ¿Cuál es el nivel de desempeño de los empleados del área comercial del banco WWB Santander de Quilichao?
- ¿Cómo las habilidades de los empleados del área comercial del Banco WWB, Santander de Quilichao influyen en el nivel de desempeño laboral?
- ¿Cómo la percepción del propio trabajo de los empleados del área comercial del Banco WWB, Santander de Quilichao influye en el nivel de desempeño laboral?
- ¿Cómo la motivación de los empleados del área comercial del Banco WWB, Santander de Quilichao influye en el nivel de desempeño laboral?
- ¿Qué recomendaciones se pueden implementar para mejorar el nivel de desempeño de los empleados del área comercial del banco WWB Santander de Quilichao?

1.2. OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores psicológicos que influyen en el desempeño laboral de los empleados en el área comercial del banco WWB en Santander de Quilichao cauca – año 2016.

1.2.1. Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de desempeño de los empleados del área comercial del banco WWB Santander de Quilichao.
2. Describir las habilidades de los empleados del área comercial del Banco WWB, Santander de Quilichao que influyen en el nivel de desempeño laboral.
3. Explicar la motivación de los empleados del área comercial del Banco WWB, Santander de Quilichao que influye en el nivel de desempeño laboral.

4. Describir la percepción del propio trabajo de los empleados del área comercial del Banco WWB, Santander de Quilichao que influye en el nivel de desempeño laboral.
5. Proponer estrategias que pueden mejorar el nivel de desempeño de los empleados del área comercial del banco WWB Santander de Quilichao.

1.3. JUSTIFICACIÓN.

Existen factores que favorecen en el desempeño laboral dentro de una organización, entre ellos tenemos la habilidad, motivación, percepción. Que hacen parte de los factores individuales contribuyendo con el bienestar en los puestos de trabajo. Estos factores actúan en todos los ambientes donde hace presencia el ser humano, como elementos para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas. Las diferentes motivaciones que llevan a los seres humanos a trabajar no siempre se pueden explicar desde la necesidad de reconocimiento o el factor dinero. De esta manera los factores psicológicos, hace parte en el comportamiento organizacional, los cuales permiten encauzar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador.

Juan Luis Urcola, nos menciona que se debe motivar a los empleados "para que cada trabajador realice adecuadamente su cometido, para que cumpla con sus funciones, obligaciones y para que logre sus objetivos"[10]

Desde la pirámide de las necesidades humanas de Maslow, la teoría de la existencia, relaciones y crecimiento (ERC) de Alderfer, valoran la conducta del individuo y los resultados de la organización, las necesidades del individuo por lo que el entorno del trabajo debe responder positivamente a las necesidades del individuo, identificar los procesos cognoscitivos que se dan en el individuo, buscando las formas de identificar necesidades activadas o insatisfechas. De acuerdo a estas teorías, la motivación aunque es muy compleja se puede estudiar y comprender. Y además es muy importante en el rendimiento y desempeño del individuo.

Actualmente se han creado modelos de motivación claros, sencillos y aplicables. Por lo que se conoce con respecto a las teorías motivacionales. Urcola ofrece un modelo de motivación basado en situar a la persona como protagonista y eje principal de actuación. Este autor se basa en la teoría de las expectativas propuestas por Victor Vroom, y que más adelante después de investigaciones es mejorada por Porter y Lawler. Donde el esfuerzo y la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractiva que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa. Y la relación entre el

[10]URCOLA, Op. cit., p 40.

desempeño y las recompensas. Basándose en lo anterior y por la gran importancia que estos factores tienen en las organizaciones se utilizó como instrumento un cuestionario en el cual se obtuvo información muy importante para la investigación. Las encuestas fueron realizadas al personal del área comercial del banco WWB. A través de la aplicación del cuestionario se evalúa por medio de preguntas cerradas el nivel de habilidad, motivación, percepción y desempeño laboral. Y su procedimiento fue ejecutado en el software Minitab el cual analiza los datos, y de esta manera conocer cuáles son los factores psicológicos que influyen en el desempeño laboral en esta área.

Para lograr los objetivos de este trabajo, se utilizó el análisis estadístico ya que es una herramienta fundamental, se manejó un enfoque cuantitativo, la información se obtuvo a través de un cuestionario y su procesamiento en el sowfware[11]Minitab para analizar el nivel de los factores psicológicos que se encuentran en los asesores del área comercial del banco WWB, esta información se organizó entablas de frecuencia y se presentó en gráficos de barras. Ya que brinda una buena manera de representar la información en forma ordenada y clara.

Así también, teniendo en cuenta el interés de esta investigación, es necesario saber, que existen modelos como el de Hodgetts y Altman, un modelo integrador. Con el cual se pretende conocer el nivel de percepción, motivación, habilidades de los asesores del área comercial de la empresa y si estos influyen en el desempeño laboral.

Este trabajo se consideró importante porque responde a la necesidad de analizar cuáles son los factores psicológicos que influyen de manera positiva o negativa en los empleados del área comercial del banco WWB. Se ha evidenciado que en los últimos meses el bajo rendimiento en el desempeño y un alto grado de rotación en los analistas de crédito se incrementó, lo cual se ve reflejado en una disminución de la productividad, la no consecución de las metas trazadas y por ende unos indicadores de desempeño que no cumplen con los patrones establecidos, por la falta de una buena administración de las carteras se pueden ver afectados los indicadores de toda la oficina.

De todo lo mencionado se consideró necesario analizar la situación, realizar una intervención oportuna en la organización para corregir las deficiencias que se presentan actualmente en los empleados del área comercial de esta organización. Como también aportar nuevas evidencias empíricas sobre este tema.

[11]MENDEZ, Carlos, Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales,4ta edición México, 2011, Pág. 228.

2 MARCO DE REFERENCIA

A continuación se describen los principales aspectos teóricos, conceptuales y del entorno que enmarca la investigación.

2.1 MARCO TEÓRICO.

Motivación.
La palabra motivación se deriva del vocablo latino *movere,* que significa mover, es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir que da origen a un comportamiento específico. Este impulso puede ser provocado por un estímulo externo, que provienen del ambiente, o generado internamente por procesos mentales del individuo.[12]Es decir, todo aquello que sea un factor, elemento, cosa, situación, individuo, que provoca que alguien actúe de tal manera.

McClelland, de hecho identifica tres tipos de necesidades básicas motivadoras, y las clasifica como necesidades de poder, afiliación y logro; las necesidades de logro," son los impulsos por sobresalir, por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo."[13] En sus investigaciones se identificó; que a las personas les agradan las situaciones en que aceptan una responsabilidad personal, para encontrar soluciones a los problemas, tienden a aceptar riesgos moderados, en lugar de grandes y pequeños, buscan una retroalimentación concreta respecto a su desempeño.[14]

Por otro lado Herzberg, "con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso."[15] Si reciben factores tales como reconocimiento, mayor responsabilidad, y una oportunidad de adelanto y crecimiento, esto generara una motivación.[16]

En la actualidad este término posee un significado más amplio. Koontz, menciona que "la motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, para llevar a cabo objetivos, cumplir metas."[17]Dessler lo considera como un reflejo de "el deseo que tiene una

[12]CHIAVENATO, Op cit., p. 143
[13]ROBBINS y JUDGE, Op. cit., p.180
[14]HODGETTS, Richard Y ALTMAN, Steven. comportamiento en las organizaciones. 1ª edición. México: Nueva Editorial Interamericana, 1981. pág., 104-105.
[15]ROBBINS, Op. cit., p.178
[16] HODGETTS Y ALTMAN, Op. Cit., p.106
[17]KOONTZ, Harold y Weihrich, Heinz. Administración una perspectiva global y empresarial. 14ªEd. México: McGraw Hill, 2012. ISBN 978-607-15-0759-4, p. 388.

persona de satisfacer ciertas necesidades" [18]De igual modo Robbins, dice que motivación es la voluntad de desarrollar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, bajo la condición de que dicho esfuerzo ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual.[19]Por otra parte la motivación según lo menciona Urcola, posee una infraestructura la cual se compone de tres elementos: la necesidad, la conducta y el objetivo. Donde la necesidad es el origen de toda motivación, es la necesidad a algo, es el punto de partida, el comportamiento humano se dirige permanentemente a la satisfacción de necesidades.[20] Estas necesidades principalmente mueven a actuar a las personas, son amplias y diversas; de acuerdo a lo anterior Maslow, habla detalladamente de estas necesidades, plantea que todos los seres humanos somos conscientes de algunas necesidades, pero de otras no, supone que estas necesidades están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tenga en el comportamiento humano[21]; destaca que cualquier comportamiento motivado es como un canal por el cual muchas necesidades fundamentales pueden ser expresadas o satisfechas conjuntamente.[22]En este mismo sentido Alderfer, menciona la existencia de tres grupos de necesidades básicas como son: Existencia, Relación y Crecimiento; donde las necesidades de crecimiento, reflejan el anhelo interior que tiene cada individuo para superarse. Se centran en el yo e influye el deseo y la oportunidad de desarrollo y progreso personal.[23]Igualmente McClelland, indica que las características que definen a los que se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables.[24] El logro es valioso en sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen. En el entorno laboral, las personas que están motivadas por el logro siempre desean mejorar todo en su medio ambiente, tratan de hallar maneras más eficaces para realizar una tarea, de dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas.

Las definiciones anteriores tienen elementos comunes, debe existir de una u otra manera motivación en las personas para satisfacer algunas necesidades y esta se da de manera individual, en este caso Vroom, hace referencia en la motivación individual, la cual para ser producida depende de los objetivos particulares y de la percepción del desempeño como un medio para alcanzar dichos objetivos.[25] Cada individuo tiene preferencias por determinar resultados finales, a los que denomina valencias. Una valencia positiva indica el deseo de alcanzar determinado resultado

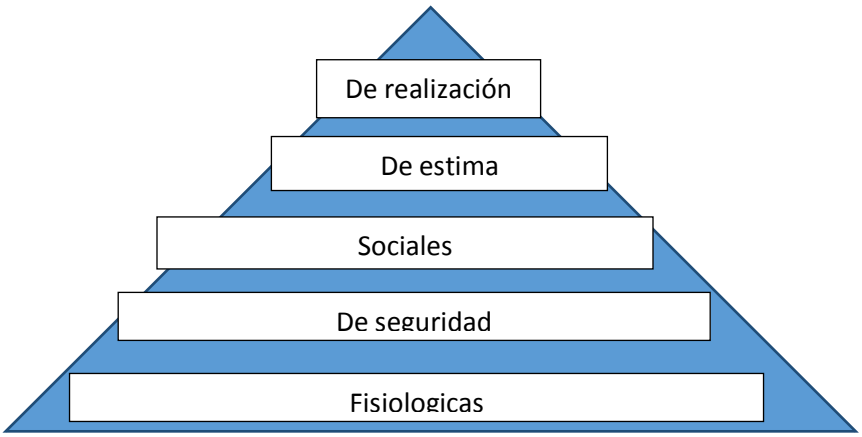
[18] DESSLER, Gary. Organization and Management: A Contingency Approach (Englewood Cliffs, N, J,: Prentice- Hall, Inc., 1976), pàg. 206.
[19]ROBBINS, Op. cit., p.178
[20]Ibid.p.70.
[21]CHIAVENATO, Op. cit., p. 522-527.
[22] MASLOW, Op. Cit. p. 525
[23]DAVIS, Kurt: El Comportamiento Humano en el trabajo, México, McGraw-Hill, 1993, p. 127. - 128.
[24] KOONTZ, Op. Cit. p. 312.
[25]KOONTZ, Op. Cit. p.395.

final, mientras que una valencia negativa implica el deseo de evadir cierto resultado final.

Teorías selectas de la motivación

Se han ofrecido varias teorías importantes, y cada una trata de explicar la naturaleza de la motivación, estas se dividen en teorías de contenido y de proceso. Entre las teorías de contenido la más nombrada es la teoría de las necesidades, de Maslow; según el autor postulo que los individuos tienen cinco necesidades básicas, supone que estas necesidades están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tenga en el comportamiento humano. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades más elementales y recurrentes, necesidades primarias. Y en la cima se encuentran las necesidades de desarrollo, autorrealización y trascendencia las cuales son las necesidades secundarias. Y esta escala está constituida de la siguiente forma:

Figura 1 pirámide de las necesidades de Maslow



H. Maslow, motivation and personality, 3 Ed, R. D. Frager y J. Fadiman.1997.

Necesidades Primarias

Necesidades Fisiológicas, o necesidades biológicas o básicas, cada individuo requiere de diferentes grados de satisfacción individual, no obstante que son comunes en todos, su principal característica es la premura. Exigen una satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia, ya que se relacionan con la subsistencia y existencia del individuo.

Necesidades de seguridad, se presentan en la conducta cuando las necesidades fisiológicas son parcialmente satisfechas, enfocándose principalmente a la busca de protección frente a la amenaza o la privación, a la búsqueda de un mundo ordenado y previsible. Son de gran importancia, ya que en la vida organizacional las personas dependen de la organización, las decisiones administrativas

arbitrarias o las decisiones inconscientes o incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas que se encuentran al interior de la organización en cuanto a su permanencia en el trabajo.

Necesidades Sociales: los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás y de interactuar con otras personas.

Necesidades secundarias

Necesidades de Estima, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estima propia y ajena, este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, categoría y seguridad de uno mismo. Al hombre, le es necesario, emocionalmente, darse cuenta que compone un elemento estimado dentro del contexto de las relaciones interpersonales que se fundan dentro de la comunidad.

Necesidad de autorrealización: el ser humano requiere comunicarse con otros individuos, expresar sus ideas y conocimientos, así mismo quiere, transcender.[26]

Teoría de la satisfacción de las necesidades McClelland

Estudio minucioso sobre el estudio de la satisfacción de los logros, utiliza varios cuadros de proyección, para medir la fuerza de satisfacción de las necesidades de las personas. Estas necesidades es el resultado de muchos factores, incluyendo las experiencias de la niñez y las de la ocupación, así como también del tipo de organización en la que se está empleado.[27]

Características de los grandes realizadores.

En primer lugar, a los grandes realizadores les agradan las situaciones en que aceptan una responsabilidad personal para encontrar soluciones a los problemas.
En segundo lugar, tienden a aceptar riesgos moderados, en lugar de grandes o pequeños.
En tercer lugar, buscan una retroalimentación concreta respecto a su desempeño, es decir, les agrada saber que tan bien están realizando las cosas.[28]

Desarrollo de grandes logros

McClelland, trato de desarrollar el impulso de realización en las personas:
El individuo se debe esforzar por recibir la retroalimentación necesaria.

[26]HODGETTS Y ALTMAN, Op. Cit., p.100- 103.
[27] Ibíd., p.103-104.
[28] Ibíd., p. 104-105.

El individuo, debe buscar modelos de realización, escogiendo personas que desarrollen un buen trabajo y tratando de emularlos.

El individuo debe tratar de modificar su imagen personal, imaginándose a sí mismo como alguien que necesita el éxito y los desafíos.

El individuo debe controlar las fantasías pensando y hablándose a sí mismo en términos positivos.[29]

Teoría de los factores, de Herzberg.

Factores de motivación y de higiene, trataron de examinar la relación entre la satisfacción en el trabajo y la productividad.[30]

Este autor estableció la existencia entre dos factores que influían en la motivación laboral, estos son:[31]

Los factores de insatisfacción o higiénicos representan lo que afecta el entorno donde se realiza el trabajo, entre ellos se encuentran los salarios, las condiciones laborales, como las prestaciones, la seguridad en el empleo, las políticas administrativas, los procedimientos, la supervisión y las relaciones que el empleado tenga con su jefe, con sus compañeros así como con sus subordinados.

Por otro lado los satisfactores o motivadores, hacen referencia a aquellos cuya presencia puede impulsar hacia el trabajo. Un ejemplo claro de ellos son el logro o realización, el reconocimiento, la responsabilidad y el trabajo en sí mismo.

Existen diversas críticas sobre la teoría de Herzberg aun así la mayoría de los empresarios en la actualidad tienen en cuenta sus recomendaciones.

Teoría de la expectativa de Vroom

La teoría de las expectativas postula que los individuos son seres pensantes y razonables, que abrigan creencias y tienen esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas.

El autor, sostiene que puede motivarse a las personas a hacer cosas para alcanzar una meta si estas creen en el valor de la meta y pueden ver que lo que hacen los ayudara a lograrla.

[29]HODGETTS Y ALTMAN., p. 105.
[30] Ibíd., p. 106
[31] GONZALES, Op. cit., p. 88

En detalle, la teoría indica que la motivación de las personas a hacer cualquier cosa estará determinada por el valor que dan al resultado de su esfuerzo, multiplicado por la confianza que tienen en que su esfuerzo ayudara materialmente a alcanzar una meta.[32]

Desempeño

Según Bruce y Pepitone, el significado de desempeño depende del contexto, de la situación particular. Están evidente que de hecho, puede olvide ser especifico cuando hable de desempeño con sus empleados[33]. Chiavenato, habla que "el desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados."[34] Este desempeño es evaluado grupal o individual según corresponda en cada organización y es de vital importancia ya que de acuerdo al desempeño que cada individuo proporcione, así mismo es la productividad de la organización. En este mismo sentido, Chiavenato menciona que "la evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de la empresa."[35]Hodgetts y Altman, afirman que, "se considera desempeño cuando el individuo exterioriza las competencias laborales alcanzadas en las que se integran como un sistema; habilidades, motivación y la percepción personal del trabajo, contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa".[36]

Actualmente esta palabra es muy significativa en las organizaciones, y se controla con evaluaciones de desempeño siendo una fuerza importante que influye en el comportamiento de los trabajadores. Robbins, señala que, en una evaluación de desempeño se evalúa, en primer lugar, los resultados de la tarea individual, la cual hace referencia a una obra o trabajo que requiere de esfuerzo y se realiza en un tiempo limitado. Si el fin es importante, más que los medios, entonces la administración debe evaluar los resultados de la tarea del empleado. En segundo lugar, el comportamiento el cual se define como el conjunto de respuestas motoras frente a estímulos tanto internos como externos, en este caso es difícil identificar resultados específicos que se contribuyan directamente a las acciones de un empleado. Esto es en particular cierto en el personal que se desempeña en puestos de asesorías o apoyo y en los individuos cuyas asignaciones de trabajo forman parte intrínseca del esfuerzo de un grupo. Y por último, las características individuales". Todos tenemos distintas características personales que nos diferencian del resto y hacen únicos Las características personales nos muestran tal como somos, nos hace enfrentar al mundo y hace que el resto nos conozca y

[32]KOONTZ, Op. Cit. p. 394-395
[33]BRUCE, Anne. PEPITONE James. Tenga a su equipo motivado, 1ª edición, Madrid, editorial Mc Graw-hill, ISBN: 0-07-07-1868-7. Pag. 42.
[34]CHIAVENATO, Op. cit., p.359
[35]ibid., p.364
[36] HODGETTS Y ALTMAN, Op. Cit., p 116.

sepa cómo tratarnos", estas están más alejadas del desempeño real del trabajador en sí. Características tales como tener una buena actitud, mostrar confianza, ser confiable, parecer ocupado o poseer mucha experiencia.[37]
Chiavenato, asegura que el valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo, determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar, una perfecta relación costo-beneficio.[38]

Igualmente Vroom, afirma que la motivación de un individuo y su esfuerzo motivado podrán influenciarlo a notar que sus acciones podrán alterar su nivel de desempeño.[39]Así mismo Porter y Lawler, mencionan que "el esfuerzo percibido y la probabilidad de realmente obtener una recompensa son influidos por la experiencia del desempeño real, es decir que el esfuerzo realizado es el que principalmente determina el desempeño real en un puesto (el hacer las funciones o cumplir las metas)."[40]

A demás, Chiavenato, plantea que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro[41].El desempeño laboral es básicamente el rol del ocupante del cargo, este es situacional en extremo ya que varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente. Robbins, señala que, en las organizaciones, la evaluación del desempeño cumple varios fines, ayuda en la toma de decisiones, identificar la necesidad de capacitación y desarrollo, brindan retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización, su desempeño.[42]Igualmente plantea que la evaluación del desempeño sirve también como un criterio de validación en programas de selección y desarrollo, identificando los empleados recién contratados que pudieran presentar un mal desempeño.[43] Koontz, afirma que la evaluación de desempeño, es diseñada para lograr objetivos cuantificados, quizá los mejores criterios de desempeño se relacionen con la capacidad de establecer metas de manera inteligente, planear los programas que ayuden a realizarlas y tener éxito al alcanzarlas."[44] Permitiendo determinar así de forma conjunta la eficacia de los programas de capacitación. También es considerado como un medio para obtener datos e información que puedan registrarse, procesarse y canalizarse para mejorar el desempeño humano en las organizaciones.[45]

[37]ROBBINS, Op. cit., p.595-596
[38]Ibid., pag.356
[39]KOONTZ, Op. Cit. p. 396
[40]Ibid., p.396
[41]CHIAVENATO, Op. cit., p.357
[42]ROBBINS, Op. cit., p.595
[43] Ibid., pag.596
[44]KOONTZ, Op. Cit. p.318
[45]CHIAVENATO, Op. cit., p.367

Ahora bien, de lo anterior se puede identificar que tanto la motivación como el desempeño juegan papeles muy importantes, y que además estos se relacionan, causando efectos ya sean positivos o negativos dentro de las organizaciones. Se mencionaron algunos apartes de las diversas teorías que contribuyen a entender la motivación de los seres humanos en sus lugares de trabajo, ahora para cumplir con el objetivo de este trabajo se plantea a continuación un recuento sobre las teorías para llegar lo que realmente se busca con esta investigación, ¿cómo la motivación influye en el desempeño laboral?

Los primeros aportes se dan por las teorías mecanistas, como la de Taylor[46], donde se crea el mito del hombre mecánico, el cual solo es motivado por incentivos económicos," modelo que fue considerado una forma de explotación y deshumanización del trabajador, Taylor propuso medidas para buscar la máxima prosperidad del individuo al darle la oportunidad de obtener un mejor salario",[47] es decir, cuando su rendimiento superaba los estándares mínimos de producción individual obtenía una buena remuneración. Por el contrario la teoría de las relaciones humanas, y su representante Elton Mayo[48], hace su contribución y consideraba; que al trabajador le importaba más el ambiente en el cual se desempeñaba que su propio lucro, es decir, al trabajador lo motiva más las necesidades racionales que irracionales, de esta manera se inician investigaciones y se crean modelos, con el deseo de conocer, predecir o influir en la conducta laboral de los individuos; todo esto ha llevado a muchos científicos a estudiar las causas y consecuencias de la motivación y satisfacción en el trabajo, estudios realizados bajo diferentes enfoques en el intento de explicar los factores que determinan las actitudes de los trabajadores.

En la actualidad dentro de las teorías de la motivación más representativas encontramos: la teoría de las expectativas, planteada en sus inicios por Víctor Vroom, y más adelante ampliada por Porter y Lawler." la cual afirma que la fuerza para que una tendencia actué de cierta manera, depende de la intensidad con que se espera que el acto vaya seguido de un resultado dado y de lo atractivo que resulte este para el individuo". En otras palabras, a los empleados los motivará desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando crean que esto los llevará a obtener una buena evaluación del desempeño y que esta conducirá a premios organizacionales como un bono, aumento de salario o ascenso; y que los premios satisfacen las metas personales de los empleados[49], en este mismo sentido Urcola, plantea que la motivación empieza en uno mismo, menciona que la valencia, es la valoración o importancia que le damos a la recompensa ofrecida y

[46]MARIN, Antonio. Sociología de las organizaciones: 1ª Edición, Madrid: edición Mcgraw-hill, 2002.ISBN:84-481-3659-4. Pág. 117.
[47]JIMENEZ, Wilburg. evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense: 2 edición, san José costa rica: editorial universidad estatal a distancia, 2000. ISBN: 9968-31-091-3. Pág. 47
[48]MARIN, Op. cit., p.135
[49] ROBBINS, Op. cit., p.197

la instrumentalidad, consiste en la valoración subjetiva de las consecuencias de obtener el incentivo ofrecido.[50]Estas fuerzas hacen que la motivación se lleve a cabo en los individuos, ocasionando una estrecha relación, ya que, si al ofrecimiento de un incentivo atractivo se le aumenta una alta probabilidad de lograrlo, por lo general las personas realizaran los esfuerzos necesarios para conseguir el premio establecido.

Una premisa básica de las expectativas es que los empleados son personas racionales es decir los individuos piensan antes de actuar midiendo sus consecuencias y comparando beneficios, es por ello que se "afirma que las personas están motivadas a trabajar cuando esperan lograr cosas que desean de sus trabajos"[51]así mismo Tolman y Lewin presentan como las experiencias personales coinciden con el sentido común, cuanto más confiamos en recibir determinada recompensa o satisfacción, más nos esforzamos, este tipo de planteamientos defiende que la conducta motivada resulta de la combinación de las necesidades individuales con las metas que se encuentran en el ambiente.[52]Además, la probabilidad de que ocurra una conducta depende también de la expectativa que tiene el sujeto de obtener la meta.

Porter y Lawler, pretendía identificar el origen de las valencias y expectativas del personal, al vincular el esfuerzo con el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, donde el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractiva que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa, además de la relación entre el desempeño y las recompensas, es decir las personas que realicen los mejores trabajos; son los que recibirán los mejores salarios entre otros.

Para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo se aplicó el modelo integrativo, planteado por Hodgetts y Altman, donde la relación entre motivación - desempeño – satisfacción[53]; es el punto principal del modelo, plantean como los factores directos de las recompensas extrínsecas se dan cuando un trabajador llega al límite en el cual la organización puede responder con recompensas a su desempeño e intrínsecas cuando el individuo deberá encontrar fuentes internas de satisfacción en el trabajo, que dependerán del individuo, no de la empresa. Como son recompensas psicológicas, sólo son reales cuando la persona las acepta, este modelo integrador se refiere a que la habilidad, motivación y percepción personal del trabajo se combinan para generar un desempeño o rendimiento. A su vez este último genera recompensas que si el individuo juzga como equitativas, originaran la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes. Esta satisfacción y el nivel de semejanza entre las recompensas recibidas y deseadas influirán en la motivación

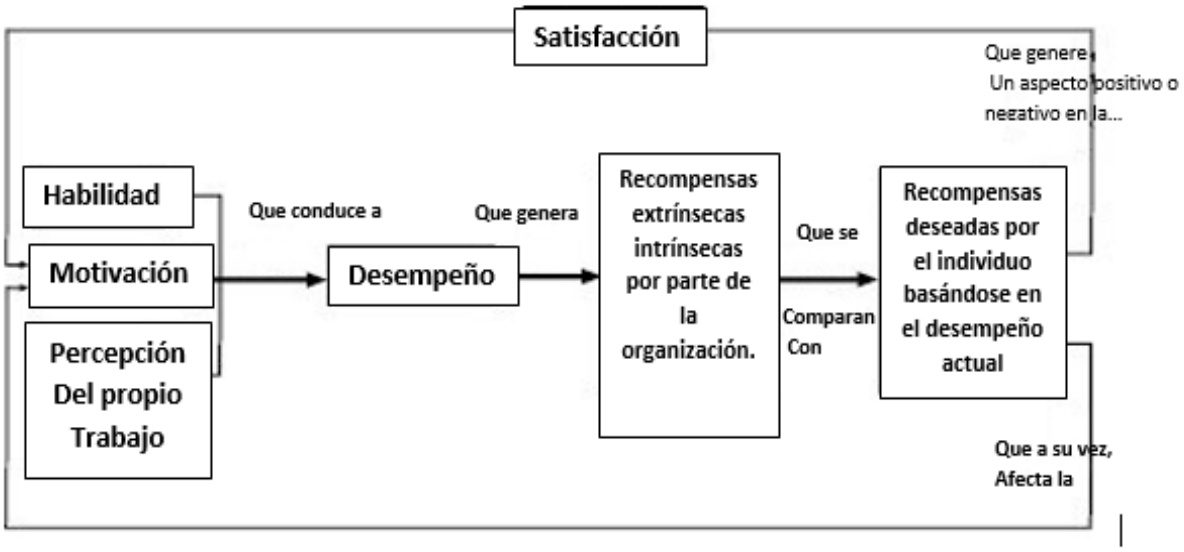
[50] URCOLA, Óp. Cit., p. 67.
[51]Ibid., P 153
[52]LEWIN, Kurt; Personality and the Behavior Disorders: 5 Edicion. Nueva York, 1944 .pag. 333-378
[53]HODGETTS Y ALTMAN, Op. Cit., p 117

del individuo, de modo que se conforme un sistema que se retroalimente constantemente.[54]

La satisfacción en el trabajo puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan, es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar las habilidades del empleado que ofrezca un cierto grado de desafío para que exista el interés y que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos, acorde obviamente a las expectativas de cada uno; que las condiciones de trabajo sean adecuadas no peligrosas o cómodas lo que hace mejor su desempeño.[55]

La siguiente figura representa el modelo integrativo de Hodgetts y Altman, que fue utilizado para analizar la relación positiva o negativa de la motivación frente al desempeño laboral

Figura 2.Modelo integrativo



Fuente**:** R. HODGETTS, Y S. ALTMAN, Comportamiento en las organizaciones. 1ª edición. México: Nueva Editorial Interamericana, 1981

Este modelo integrativo, armoniza todo lo que se conoce sobre los factores psicológicos, según Maslow, la motivación, la habilidad, la percepción, hacen parte de los factores internos del individuo; en cuanto al concepto de **habilidad**, es un factor individual importante en el comportamiento del individuo en las organizaciones, " el hecho de que no todos poseamos iguales habilidades no significa que algunos individuos sean generalmente inferiores a otros"[56] según

[54]HODGETTS Y ALTMAN, Op. Cit., P 79
[55]Ibid. Pag, 79
[56] ROBBINS, Op. cit., p 119

Robbins, “designa la capacidad individual de efectuar las tareas de un puesto de trabajo, aunque estos imponen exigencias diferentes en el individuo y que las personas poseen habilidades distintas”. Estas habilidades se dividen en intelectuales y físicas, las intelectuales son necesarias para realizar las actividades mentales, mientras que las habilidades físicas repercuten más decisivamente en el rendimiento, en la realización adecuada de las tareas más calificadas y estandarizadas[57].Por otro lado Hodgetts y Altman, señalan que esta habilidad al ser combinada con la motivación y la percepción personal del trabajo generan un buen desempeño o rendimiento[58]. Del mismo modo Chiavenato, señala que el desempeño está en función de variables que condicionan en gran manera el desempeño”[59]

Además, respecto a la **motivación**, es un factor psicológico interno del individuo, cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de muchas variables. [60]Según lo menciona Robbins, “es el resultado de la interacción del individuo y la situación, el grado de ella varía entre las personas y dentro de cada persona según el momento, así como el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual.”[61]. De este mismo modo Vroom, manifiesta que “el nivel de motivación de una persona bajo la acción de dos fuerzas que operan en una situación de trabajo es situacional (diferencia entre personas y cargos)”[62]. Por otra parte Hodgetts y Altman, afirman que “si una organización desea una fuerza laboral con motivaciones elevadas, debe estar preparada para pagar por el buen desempeño.”[63] Por el contrario Acosta, afirma que la motivación no existe, lo que realmente funciona es la automotivación.[64]

En cuanto a la percepción personal del trabajo, Hodgetts y Altman, indican que “la **percepción**, es el punto de vista del individuo respecto a la realidad, el proceso de la percepción nos permite entender y enfrentarnos al ambiente en que vivimos.”[65]

Por esta razón uno de los problemas más sobresalientes que tienen las personas es la falta de comprensión, “todos perciben las cosas de una manera un poco distinta y, puesto que nuestras percepciones se convierten en nuestra realidad, tendemos a apegarnos y creer en lo que percibimos.”[66] En cuanto a la

[57] ROBBINS, Op. cit., p 120- 121
[58] HODGETTS Y ALTMAN, Op. cit., p 116
[59] CHIAVENATO, Op. cit., p.356
[60] Ibid., P 62
[61]ROBBINS, Op. cit., p. 123
[62] CHIAVENATO, Op. cit., p. 82
[63] HODGETTS Y ALTMAN, Op. cit., p 117
[64]ACOSTA, Jose. Dirigir: 5ª Edición, Madrid: editorial Alfaomega,2013.ISBN: 978-84-7356-905-7. Pág.92.
65 Ibid., P 51
[66] Ibid., P 51-52

percepción, Robbins, declara que “el hecho de que una persona tenga el deseo de producir en cierto momento depende de sus metas particulares y de su percepción del valor relativo del desempeño como medio de alcanzar esas metas[67].Chiavenato menciona que la percepción hace parte de los factores psicológicos internos del individuo, cognición humana, es la manera de como una persona se percibe e interpreta a si misma o al medio externo.[68]

Por lo que se refiere al **desempeño,** Hodgetts y Altman plantean que el desempeño “genera recompensas que, si el individuo las juzga equitativas, originaran la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes”[69]. Por cierto este desempeño se evalúa cotidianamente, y se aplica en las organizaciones, aun en el diario vivir.

Estas prácticas de desempeño no son nuevas ya que desde el momento que una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en término de costo y beneficio[70]. A propósito el desempeño pasó a ser un punto importante, en las organizaciones ya que el ser humano cumple con un rol dinamizador de los demás recursos organizacionales. Chiavenato, menciona que “se necesitaba no solo que se planeara e implementara el desempeño humano, sino también que se evaluara y orientara hacia determinados objetivos comunes.”[71] Es decir, el desempeño de cada individuo en su lugar de trabajo, puesto que este es situacional y varía de persona a persona y depende de innumerable factores que influyen en gran manera. Como por ejemplo, el valor y la percepción de las recompensas, dependen y determinan el volumen del esfuerzo individual, y este depende de las habilidades y capacidades de las personas y su percepción del papel que desempeñara. Dicho de otro modo el desempeño está en función de todas estas variables que lo condicionan con fuerza.[72]

Por otro lado Hodgetts y Altman, señalan que las **recompensas, “**conducen tanto a la satisfacción como al buen desempeño,” estas se dividen en extrínsecas e intrínsecas; las extrínsecas “son aquellas que proceden del exterior del sujeto.

Tienen origen en otra u otras personas y termina en la persona a la que se pretende motivar, se basa tanto en la aplicación de recompensas prometidas(premios), tales como salario, las promociones, el reconocimiento, la seguridad la formación, o de penalización,(castigos), tales como la sanción, el despido entre otras”.[73] Mientras que las intrínsecas, “es aquella que nace y acaba

[67]ROBBINS, Op. cit., p.139-140
[68] CHIAVENATO, Op. cit., p. 63
[69] HODGETTS Y ALTMAN , Op. cit., p 116
[70] CHIAVENATO, Op. cit., p. 354.
[71] CHIAVENATO, Op. cit., p. 355-356
[72] CHIAVENATO, Op. cit., p.356
[73] URCOLA, Óp., cit p 87

en el propio sujeto. El origen y la finalidad está en la propia persona"[74]. Herzberg, hace su aporte con la teoría de los factores y los clasifica en factores "higiénicos, que son las condiciones que rodean al individuo cunado trabaja, condiciones físicas y ambientales del trabajo. Y están los factores motivacionales, que tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí."[75]

Históricamente, los teóricos de la motivación suponen por lo general que los motivadores intrínsecos, como un trabajo interesante, eran independientes de los extrínsecos como un salario elevado. Pero la teoría de la evaluación cognitiva sugiere algo diferente; propone que la introducción de premios extrínsecos, como un salario, por hacer un trabajo que antes tenía recompensas intrínsecas por el placer asociado con el contenido de la labor en sí, tiende a disminuir la motivación general.[76] Es decir cuando las recompensas extrínsecas, son utilizadas como pagos por las empresas a fin de obtener un desempeño mejor, disminuyen las recompensas intrínsecas, que surgen porque a los individuos les gusta su trabajo.

Por esta razón, Hodgetts y Altman proponen que las **recompensas deseadas por el individuo, "**son las que determinan si la persona se siente satisfecha o no satisfecha, motivada o no motivada por las recompensas que reciben por la tarea".

De ahí que Porter y Lawler, "plantean que el esfuerzo y la motivación es el resultado de lo atractiva que sea la recompensa, que las recompensas extrínsecas, como el salario y las promociones, no están íntimamente asociadas con el desempeño, que las recompensa intrínsecas, dependen del individuo, ya que estas son reales cuando las personas las aceptan".[77]

Y por último la **satisfacción,** según Robbins**, "**esta se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio y surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de esté, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos."[78] Mientras que Chiavenato, dice que la satisfacción, "es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo. Cuando estos factores motivacionales son óptimos**,** elevan la satisfacción."[79]

Robbins menciona, que es muy interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de los

[74] URCOLA, Óp., cit p 92
[75] CHIAVENATO, Op. cit., p 76-77
[76] ROBBINS, Op. cit., p.182
[77] HODGETTS Y ALTMAN, Op. cit., p 112-114
[78]ROBBINS, Op. cit., p. 79
[79]CHIAVENATO, Op. cit., p.77

trabajadores. En otras palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, que otro que sea predecible y rutinario.[80]

Al identificar los factores que inciden en el desempeño laboral encontramos que la motivación hace parte de los factores individuales, Quijano nos menciona que la dimensión psicológica configura los factores individuales y la dimensión psicosocial configura los factores grupales y organizacionales además tienen que ver con la actuación de las personas como individuos o como partes de un grupo, que interactúan en la organización.

La motivación se manifiestan en los individuos (factores individuales) y en los grupos (factores grupales), cuando interaccionan en la organización y dependen de los procesos psicológicos y psicosociales que tengan lugar en dichas interacciones. Esto procesos tienen consecuencia en la obtención de los objetivos estratégicos de la organización.[81]

En este caso, se analizó la motivación según lo plantea la expectación de Vroom, y la mejora de esta teoría de Porter y Lawler, y con el modelo integrador de Hodgetts y Altman. El autor de esta teoría explica que la motivación es el resultado de multiplicar tres factores donde se considera que un incentivo sencillo es más motivante que uno complejo, ya que la incertidumbre que pueda causar ese último no le permita a la persona relacionar el esfuerzo a realizar con la probabilidad de alcanzar el objetivo.

por lo cual la motivación en la parte individual interviene de una manera positiva o negativa, ya que el comportamiento de los seres humanos obedece generalmente a su motivación, dentro de las teorías Psicológicas se menciona una línea de orientación como es el cognitivismo, teoría más global, la cual menciona que el estímulo dispara una serie de mecanismos internos que mediatizan la respuesta, es decir por medio de la conducta humana entran en juego las expectativas, y esta promueve una motivación intrínseca la cual proviene del interior del sujeto; la persona hace las tareas por la recompensa interna que produce la actividad en sí misma.

Según la revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones, 1998. Presentan una investigación, “un modelo integrado de la motivación en el trabajo: Conceptualización y medida.” Donde el índice de la motivación efectiva, es el resultado final que indica el nivel de motivación de la persona o el esfuerzo que está dispuesto a realizar en su trabajo, en su gran mayoría son los factores

[80] ROBBINS, Op. cit., p. 84
[81] QUIJANO, Op. cit., p 49

internos de cada individuo. Y estos influyen poderosamente sobre el desempeño laboral.[82]

Dentro de las investigaciones que se han realizado, se nombra “la motivación del directivo en el sector financiero español: análisis comparativo de la banca privada y pública un estudio empírico”. Realizada en el 2003 en España. Los resultados del estudio revelan que el modelo, es de gran aplicación, y que es un apoyo para entender la motivación de los directivos de distintos grupos sectoriales.

Las conclusiones que se dieron al respecto son de tipo preliminar por el reducido tamaño de la muestra y los errores de muestreo.

A. Han quedado validadas las H1, H2 y H6, y no validadas las H3, H4, H5.
B. El perfil motivacional del directivo del sector financiero está compuesto por tres tipos de motivaciones:

   - ✓ Extrínsecas: Proceden de fuera (salario, seguridad, elogios, promoción).
   - ✓ Intrínsecas: Proceden de los cambios internos que el trabajo produce en la persona (autonomía, autoaprendizaje, autorrealización).
   - ✓ Transcendentes: las que repercuten en terceros. (beneficio a otros, solidaridad)

Las motivaciones intrínsecas son las que mayor peso tienen, quedando por encima de las otras dos variables.

c) para la banca privada, de la motivación total, el 37% corresponde a factores intrínsecos, frente a un 31% de extrínsecos y un 32% de transcendentes.

Para el autor de la investigación manifiesta que este modelo es una herramienta de gran utilidad para desarrollar estudios intersectoriales, laobservación de los resultados obtenidos anima a profundizar en el estudio de otros sectores y otros países. [83]

En el 2014, se llevó a cabo una investigación en Montevideo, con el título “Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado” este proyecto aporto en la gestión humana de las organizaciones dado que contribuyo en el saber respecto a este tema, específicamente a la relación entre ambas variables.
De este modo, se concluye:

[82] NAVARRO, Jose. Un modelo integrado de la motivación en el trabajo: Conceptualización y medida. En: Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. Abril, 1998. vol. 14, no. 02, p. 193-216.
[83]PIN, Jose. Profesor de dirección de personas en las organizaciones: la motivación del directivo en el sector financiero Español: análisis comparativo de la banca privada y pública. Un estudio empírico. España, 2003, 64 h. Documento de Investigación (Profesor) Universidad de Navarra. Facultad de administración.

A. Existe correlación positiva entre la motivación laboral y el desempeño apasionado.
B. Que la correlación negativa entre la motivación laboral y el desempeño se da a factores externos.[84]

De este modo se busca identificar, con un modelo integrador, que centra su estudio en la habilidad, motivación, percepción; dar respuesta a: cuáles son los factores Psicológicos que influyen de manera positiva o negativa en el desempeño de los trabajadores del área comercial del Banco WWB, del municipio de Santander de Quilichao Cauca para el año 2016.

2.1.1 Marco contextual.

La investigación sobre la influencia de los factores Psicológicos en el desempeño laboral toma como sitio de investigación el área comercial del banco WWB, ubicado en el municipio de Santander de Quilichao, en el departamento del Cauca.

Colombia

El sistema financiero juega un rol muy importante en el desarrollo de la economía de un país. Los bancos tienen un efecto positivo sobre la distribución del ingreso y la reducción de la pobreza, ya que al acelerar el desarrollo de la economía se mejora el nivel de vida de las personas. Por lo tanto, un sistema financiero adecuadamente supervisado debe buscar proporcionar una retribución social significativa de la cual todos pueden beneficiarse. Por esta razón la importancia de mantener un sistema financiero estable y en continuo crecimiento.

El sistema financiero Colombiano lo conforman las instituciones financieras y las autoridades de intervención[85], las primeras captan y manejan dineros del público con la autorización del Estado. Estas entidades ofrecen una amplia gama de productos de ahorro que se ajustan a distintos requerimientos y necesidades de las personas.

Por su parte las autoridades de intervención son las encargadas de garantizar la transparencia del sistema financiero y por lo tanto brindar confianza y seguridad a los ahorradores, inversionistas y deudores.

En este sentido es importante mencionar que en Colombia todas las entidades que hacen parte del sistema financiero están sujetas a la regulación y supervisión por parte de las autoridades de intervención como son: el Congreso de la

[84]MARIÑO, Daniela. Relaciòn entre motivación laboral y desempeño apasionado, 2014, 54 h. Documento de Investigación (Alumna) Universidad de la república. Facultad de Psicología.
[85]Tomado de: www.asobancaria.com (citado en 18 de mayo 2015)

República, el Ministerio de Hacienda, Crédito Público y la Superintendencia Financiera las cuales son las encargadas de crear los marcos normativos de los demás agentes del sistema y de velar porque los recursos de las personas, empresas y el gobierno se encuentren seguros en manos de las diferentes instituciones; a su vez la superintendencia financiera tiene funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades.

Entre las entidades que hacen parte del sistema financiero se encuentran los establecimientos de crédito como los bancos, los cuales son los encargados de mediar entre quienes no gastan todo su ingreso (llamados agentes superavitarios) y los que gastan más de lo que tienen (llamados agentes deficitarios)[86]. Los primeros, necesitan un lugar seguro donde depositar su ahorro; los segundos, necesitan recursos para satisfacer sus faltantes de dinero.
Uno de estos establecimientos de crédito en Colombia es el banco WWB SA, cuyo mayor accionista es la Fundación WWB Colombia[87]. Entre los objetivos que persigue el banco está el facilitar el acceso al crédito a los sectores social y económicamente menos favorecidos, para lo cual orienta sus actividades principalmente hacia el otorgamiento de créditos al sector de la micro y pequeña empresa.

Valle del cauca

La historia de la organización data desde el año 1980 donde se inicia en la ciudad de Cali la fundación WWB Colombia, sin embargo es hasta el año 2009 donde la institución presenta la solicitud ante la superintendencia financiera de Colombia con el fin de obtener la licencia para operar como entidad bancaria, es así como el 1 de febrero del año 2011 la fundación recibe dicha autorización por parte de la entidad regulatoria.

Una vez obtenida la licencia el banco se traza como objetivo ofrecer un portafolio completo de servicios financieros que permita cubrir las necesidades de los colombianos más pobres y de esta forma contribuir al incremento de los niveles de bancarización en el país.

Entre los productos y servicios que ofrece el banco actualmente se cuentan; las líneas de crédito, ahorro y seguros; siendo el microcrédito el producto bandera de la organización.

Cabe destacar, que el banco en su corto tiempo de funcionamiento ha logrado expandir su operación a nivel nacional, hecho que le ha permitido establecer 130 oficinas y 18 corresponsales bancarios, brindando cobertura a 25 departamentos y

[86] Tomado de: www.asobancaria.com (citado en 18 de mayo 2015)
[87] Ibíd.

416 municipios, convirtiéndose la ciudad de Santiago de Cali, en su Sede principal.

Norte del Cauca.

En lo que respecta al departamento del Cauca, el Banco cuenta con 3 agencias ubicadas en los municipios de Popayán, Puerto tejada y Santander de Quilichao, teniendo estas dos últimas, su radio de operación en la zona norte del departamento.

Por su parte la agencia de Santander de Quilichao está constituida por cuatro áreas funcionales y catorce empleados distribuidos de la siguiente manera; gerencia con un empleado, subgerencia un empleado, el front con dos empleados y el área comercial con diez empleados, como se puede observar esta última área es la que cuenta con mayor número de empleados, ya que es la encargada de la consecución y mantenimiento de los clientes para la empresa.

Los empleados del área comercial son llamados analistas de crédito y se clasifican en tres niveles, entre los cuales se encuentra el analista de crédito móvil, la oficina cuenta con una persona que desempeña esta labor y es la encargada de buscar solo clientes nuevos para la organización.

Los analistas de crédito son las personas que tienen cartera asignada, actualmente la oficina cuenta con seis empleados los cuales tienen como tarea administrar una lista de clientes y mantener en cierto nivel los indicadores de la oficina.

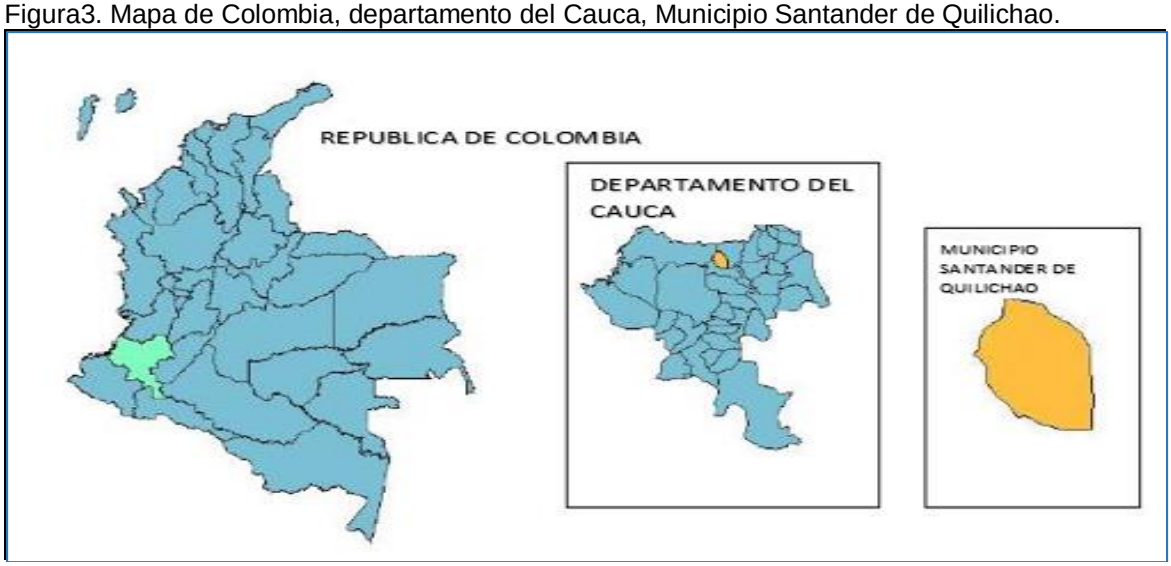
Se encuentran los analistas de crédito junior, la oficina cuenta con tres personas, las cuales están encargadas de reemplazar a los analistas de crédito en sus vacaciones, cuando estos se encuentran incapacitados o en caso de que no se den las situaciones anteriores, apoyarlos en sus actividades diarias con el fin de cumplir con el objetivo de la oficina.

En general la tarea de todos los analistas es generar colocación, captación y venta de seguros para la oficina, la primera se realiza a través de las diferentes líneas de crédito que son: el microcrédito, la línea mejora hogar, mejora local y crédito de libranza. La segunda se realiza a través de cuentas de ahorro como: la natillera, yo ahorro, yo ahorro para..., cuentas CDT y pagahorro. Y por últimos los seguros que son los que le brindan seguridad tanto al cliente como a la entidad.

Como se mencionó anteriormente los analistas trabajan por metas y mensualmente deben cumplir con los objetivos establecidos por el banco, tales como: mantener el indicador de mora por debajo del establecido, cumplir con el presupuesto de colocación que le exige la agencia, mantener la cartera con el número de clientes requerido y cumplir con las metas establecidas con relación al

número mínimo de cuentas de ahorro. Es importante anotar que la remuneración de los analistas está directamente relacionada con el cumplimiento de las metas, condición que puede traer como consecuencia el estrés laboral para los empleados. La siguiente figura, describe la zona geográfica donde se encuentra ubicado el banco WWB.

Figura3. Mapa de Colombia, departamento del Cauca, Municipio Santander de Quilichao.



Fuente:http://santanderdequilichaocauca.gov.co/mapas_municipio.shtml?apc=bcxx-1-&x=2688852

Tabla 1. Oficinas del banco WWB, en el departamento del Cauca.

Nombre de la oficina	Departamento	Municipio	Dirección	Horario
PIENDAMÓ	CAUCA	PIENDAMÓ	Calle 9 No. 7-24 Barrio Fátima	Lunes a Viernes: 8:00AM A 12:00M Y 2:00PM A 5:00PM Sabados: 8:30AM A 12:00M
POPAYAN	CAUCA	POPAYAN	Calle 5 # 15-42 La Esmeralda	Lunes a Viernes: 8:00AM A 12:00M Y 2:00PM A 5:00PM Sabados: 8:30AM A 12:00M
POPAYAN MODELO	CAUCA	POPAYAN	Calle 1 No. 8-58	Lunes a Viernes: 8:00AM A 12:00M Y 2:00PM A 5:00PM Sabados: 8:30AM A 12:00M
PUERTO TEJADA	CAUCA	PUERTO TEJADA	CARRERA 19 No. 15 - 48	Lunes a Viernes: 8:00AM A 12:00M Y 2:00PM A 5:00PM Sabados: 8:30AM A 12:00M
SANTANDER DE QUILICHAO	CAUCA	SANTANDER DE Q.	Carrera 9 # 4 -60	Lunes a Viernes: 8:00AM A 12:00M Y 2:00PM A 5:00PM Sabados: 8:30AM A 12:00M

Fuente: https://www.bancowwb.com/canales-servicio/nuestras-oficinas

MISIÓN

Aportar a la calidad de vida de las personas de bajos ingresos, facilitándoles productos y servicios financieros sencillos, innovadores y oportunos, de manera responsable, rentable y sostenible.[88]

VISIÓN

Maximizar el beneficio de nuestra comunidad estratégica creciendo a 1.2 billones de pesos en microcrédito para 2017 con calidad, diversificando el fondeo y eficiencia administrativa.[89]

2.2 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:

Teniendo en cuenta el problema de investigación planteado, en el marco teórico - conceptual y los estudios previos señalados, se plantean las siguientes hipótesis de investigación.

H1: A mayor habilidad, mayor el desempeño laboral de los empleados observados.

H2: A mayor motivación laboral, mayor el desempeño laboral de los empleados observados.

H3: A mayor percepción, mayor el desempeño laboral de los empleados observados.

2.3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente estudio utilizó una metodología cuantitativa ya que mediante métodos estadísticos se tomó el total de la población para realizar el estudio, obteniéndose datos que pueden ser cuantificados numéricamente para determinar Cuáles son los factores psicológicos que influyen en el desempeño laboral de los empleados del área comercial del banco WWB en Santander de Quilichao

2.3.1 Tipo de estudio:

El estudio, como lo menciona Méndez, es señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que deberá realizar.[90] En esta investigación

[88]Tomado de: www.bancowwb.com (citado en 18 de mayo 2015)
[89]Ibid.

el tipo de estudio fue de carácter correlacional, en el cual se logra identificar los factores psicológicos de los colaboradores del área comercial del banco hacia el logro de los objetivos y su influencia en el desempeño laboral, la información obtenida del estudio sugieren el desarrollo de un modelo correlacional causal, a propósito de la definición de la palabra correlacional, Méndez, dice:

> Tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. La correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva, significa que sujetos con altos valores de variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable[91].

En este caso Sampieri, indica que, este tipo de estudios, su propósito es medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, (en un contexto en particular).[92]

Bajo el supuesto de encontrar una evaluación explicativa de los hechos, el cual es validado a partir de la utilización de pruebas estadísticas.

Con base en ello se considera que la investigación busca Identificar la relación entre los factores psicológicos y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial del Banco WWB. Y como estos factores influyen en su desempeño laboral, una vez obtenidos los datos se analizó si los trabajadores con mayor motivación son o no más eficientes en su puesto de trabajo.

En este caso hay que tener en cuenta que tratar de evaluar las actitudes y motivaciones de un grupo de colaboradores se convierte en un constructo inobservable, ya que de alguna forma la relación se debe inferir dejando en cierto modo las mismas a la subjetividad si perder objetividad en el estudio.

Esta parte del estudio se centrara en la presentación de los principios generales de la investigación, las variables bajo estudio, la descripción del instrumento de medición, el análisis de los datos obtenidos y la presentación de los resultados.

---

[90]MENDEZ, Op. Cit. p. 228
[91]Ibíd., Pág. 72.
[92]ROBERTO Sampieri. Metodología de la investigación. 1ªEd. México: MCGRAW-HILL, 1991. ISBN 968-422-931-3, P. 63.

2.3.2 Instrumento de medida:

La recolección de información se llevó a cabo a través de un cuestionario validado y utilizado intencionalmente, el cual se incluye como anexo Nº 1 de este documento.

Con relación al instrumento de medición y su escala, según Morales[93], las escalas son procedimientos que se utilizan para determinar diferencias de grado o intensidad respecto de algún objeto actitudinal. Además como indica Gairin[94], los tipos de escala dependen de los postulados numéricos que se quieran asumir, y se asume una correspondencia entre los números obtenidos mediante la misma y los objetos numerados en este caso las actitudes o motivaciones.

Por su parte Villar[95], sugiere que el gran elemento diferenciador de las escalas como técnica de obtención de datos, frente a otras técnicas es que en esencia son mucho más objetivas.

Según Hassan[96], Todos estos referentes conceptuales, coadyuvan a la selección del método de escalas de puntuaciones sumativas o escalas de Likert, como instrumento para la obtención de la información y posterior análisis de datos, ya que la misma permite detectar actitudes y sus cambios, concentrándose en los sujetos y sus lugares en la escala.

En este sentido Villar[97], señala que el tipo de escalas de puntuaciones sumadas, están formadas por un conjunto de preguntas de actitudes de idéntico valor, a cada una de las cuales las personas deben de responder matizando el grado de acuerdo o desacuerdo que personalmente tienen con ellas. Al sumar todas las puntuaciones dadas de todas las preguntas de la escala se obtiene la puntuación de la actitud de la persona o de todo el grupo de personas frente a un determinado tópico.

El número de puntuaciones en este tipo de escala varía de una escala a otra pero suele ser un número impar; entre 5 y 7 es lo aconsejable, para este caso en particular se eligió una escala de puntuaciones de 1 hasta 5, siendo el 1 valor menos satisfactorio y 5 el más satisfactorio.

---

[93] ESTRADA ROCA, Asunción. Análisis de las actitudes y conocimientos estadísticos elementales en la formación del profesorado. Bellaterra, 2002, tesis doctoral. Universidad autónoma de Barcelona. Departament de didáctica de les matematiques i les ciencesexperimentals.p. 35
[94] Ibíd., Pág.47
[95] Ibíd., Pág.49
[96] Ibíd., Pág.52
[97] Ibíd., Pág.52

La encuesta:

La encuesta se llevó a cabo en el mes de marzo del 2016, y fue realizada en el banco WWB, del municipio de Santander de Quilichao. En el área comercial.
La encuesta es una técnica de investigación en la cual se utilizan formularios destinados a un grupo de personas; son idénticos para todas las personas encuestadas, se recolectan datos cuantitativos acerca del problema que permiten ser analizados cualitativamente, son preguntas cerradas y sus datos pueden ser cuantificados fácilmente.[98]

Tamayo M. y Tamayo S. Expresa que esta, "trata de requerir información de un grupo socialmente significativo de personas, acerca de los problemas en estudio, extrayendo las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos"[99].

Toda técnica, como la encuesta, tiene un instrumento, el usado en este particular fue el cuestionario, Sabino C, refiere a éste como "una lista de preguntas que puede ser administrada por escrito".[100] Definido para esta investigación se Encuentra estructurado por una lista de preguntas e inquietudes agrupadas para que un grupo determinado de personas manifiesten su opinión por escrito, con preguntas de tipo cerradas.

La aplicación de un cuestionario cerrado, limitan las respuestas posibles de interrogado, este formato es un método para obtener información sobre hechos; así también, fuerza de los trabajadores para que tomen una posición y formen su opinión sobre estos aspectos.

2.3.3 Población Objeto de Estudio:

Se utilizó como objeto de estudio la totalidad de los empleados del área comercial de banco WWB Santander de Quilichao, conformado por ocho (8) trabajadores, de los cuales cuatro (4) son mujeres y cuatro (4) son hombres, se encuentran en un rango de edad entre los 26 y 45 años, y su nivel escolar esta entre tecnólogos y profesionales.

[98]ESTRADA ROCA, Asunción. Análisis de las actitudes y conocimientos estadísticos elementales en la formación del profesorado. Bellaterra, 2002, tesis doctoral. Universidad autónoma de Barcelona. Departament de didáctica de les matematiques i les ciencesexperimentals.., Pág.252
[99]Ibib., Pág. 42
[100]SABINO,Carlos. El Diseño de Investigación. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo.2002. Pag.168.

2.3.4 Prueba piloto

Se llevó a cabo una prueba piloto, como lo sugiere Sampieri, ya que la mayoría de las pruebas han sido desarrolladas en contextos muy diferentes al latinoamericano, y estas pueden ser inadecuadas, inválidas y poco confiable[101].
Se desarrolló una prueba para el mismo contexto de la investigación y se realizó una prueba piloto donde se identificó el tiempo de repuesta de los trabajadores, la interpretación de las preguntas y los ajustes que se requieran al instrumento.

Se hicieron cambios en el cuestionario, ya que se eliminaron preguntas que menos aportaban a la investigación y se cambiaron términos para que fuera fácil de interpretar.

2.3.5 Validez del instrumento:

Con el fin de aplicar una encuesta a través de un instrumento válido y fiable, se utilizó el coeficiente alpha de cron Bach que da razón acerca de la fiabilidad de la encuesta indicando que si se están midiendo las características que se desean medir y explica la consistencia interna de las preguntas.

Análisis de los datos o procesamiento de la información: el procesamiento de la información se hizo en una primera parte utilizando la estadística descriptiva, es decir, se realizó una caracterización de la muestra con tablas de frecuencias absolutas y relativas, graficas de sectores y de barras.

Para el cumplimiento del objetivo del trabajo se aplicaron modelos de regresión lineales simples y múltiples con su respectiva validación de supuestos.

2.3.6 Determinación del tamaño y composición de la población.

El universo de estudio fue totalidad de trabajadores del área comercial del banco WWB de Santander de Quilichao, la cual está constituida por ocho (8) trabajadores.

2.3.7 Medición de variables

A continuación se puntualizan las variables que fueron observadas y la forma en que se midieron cada una de ellas, señalando que para todos los casos se

[101]SAMPIERI, Op. cit., p.322.

utilizaron escalas tipo Likert, el cuestionario completo se encuentra en el anexo No.1
La siguiente es la escala utilizada:

Anexo Nº 1.Cuestionario.

Variables que componen los factores Psicológicos.														
1.HB. Habilidad: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de influencia sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:														
1	Nada influyente	2	Poco Influyente	3	Medianamente Influyente	4	Influyente	5	Muy Influyente	1	2	3	4	5
HB1.	La comunicación interna en el desarrollo de sus actividades fue:													
HB2.	El desarrollar las habilidades para el cumplimiento de obejtivos fue:													
HB3.	Escuchar las opiniones de su grupo de trabajo fue:													
HB4.	Integrarse dentro de su equipos de trabajo fue:													
HB5.	Utilizar eficientemente los recursos fisicos fue:													
HB6.	Anticiparse al efecto de las actividades, sobre los resultados finales fue:													
HB7.	Manejar varios proyectos y actividades a la vez fue:													
2.ML. Motivacion Laboral: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de influencia sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:														
1	Nada influyente	2	Poco Influyente	3	Medianamente Influyente	4	Influyente	5	Muy Influyente	1	2	3	4	5
ML1.	La entrega de incentivos economicos por parte de la empresa fue:													
ML2.	Las retribuciones(felicitacion, reconocimiento) respecto al esfuerzo realizado por													
ML3.	Las oportunidades de crecimiento económico brindadas por la empresa fue:													
ML4.	Las capacitaciones que brindo la empresa para desarrollar su potencial fue:													
ML5.	La seguridad y la estabilidad en su trabajo fue:													
ML6.	Sentirse satisfecho(a) con las actividades que realiza a diario fue:													
ML7.	Lograr los objetivos personales en la empresa fue:													

3.PL.Percepcion Laboral: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de influencia sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:

1	Nada influyente	2	Poco Influyente	3	Medianamente Influyente	4	Influyente	5	Muy Influyente	1	2	3	4	5
PL1	La confianza y la seguridad que transmiten los altos mandos fue:													
PL2	El lugar, las instalaciones de la empresa, en su desempeño fueron:													
PL3	Las herramientas que le brindo la empresa para realizar su trabajo fueron:													
PL4	El seguimiento de las tareas encomendadas por parte de la empresa fueron:													
PL5	La solución a las quejas y reclamos de los clientes fueron:													
PL6	La coordinacion en el area de trabajo fue:													
PL7	El liderazgo por parte del jefe inmediato fue:													

VARIABLES QUE CONFORMAN EL DESEMPEÑO LABORAL

4.TI.Tarea Individual: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de satisfacción sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:

1	Nada satisfactorio	2	Poco satisfactorio	3	Medianamente satisfactorio	4	Satisfactorio	5	Muy satisfactorio	1	2	3	4	5
TI1.	El cumplimiento de las tareas asignadas fue:													
TI2.	La comprensión y responsabilidad de las funciones del cargo fue:													
TI3.	Realizar las actividades siguiendo un orden y prioridades fue:													
TI4.	Poseer los conocimientos y habilidades necesarios para el cargo fue:													
TI5.	Cumplir con los objetivos del área y del cargo fue:													
TI6.	Responder de manera oportuna a las tareas que se le asignan fue:													
TI7.	Aportar ideas o soluciones qué beneficien a la empresa fue:													

5.CT.Comportamiento: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de satisfacción sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:

1	Nada satisfactorio	2	Poco satisfactorio	3	Medianamente satisfactorio	4	Satisfactorio	5	Muy satisfactorio	1	2	3	4	5
CT1.	La disposición para atender y escuchar las necesidades de los clientes fue:													
CT2.	La buena relacion y el compañerismo en la empresa fue:													
CT3.	El respeto hacia los compañeros(as) propiciando un ambiente de trabajo agradable													
CT4.	Las emociones y el manejo adecuado de conflictos fue:													
CT5.	El esfuerzo y persistencia en la consecución de los objetivos fue:													
CT6.	La comunicación facil y abierta en la empresa fue:													
CT7.	El esforzarse por alcanzar metas comunes en su área de trabajo fue:													
CT8.	Contribuir a aumentar el desempeño de los compañeros fue:													

6. CTS. Caracteristicas: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de satisfacción sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:														
1	Nada satisfactorio	2	Poco satisfactorio	3	Medianamente satisfactorio	4	Satisfactorio	5	Muy satisfactorio	1	2	3	4	5
CA1. Tomar la iniciativa en algunas ocaciones fue:														
CA2. Participar en la resolucion de problemas fue:														
CA3. Motrar disposición e interés por aprender nuevos conocimientos fue:														
CA4. Reconoce la autoridad del jefe imendiato fue:														
CA5. Participa activamente de las actividades programadas por la empresa fue:														
CA6. Ocupar bien el tiempo en las tareas desempeñadas fue:														
CA7. Tener la experiencia en su area de trabajo fue:														
CA8. Tener interés por capacitarse, desarrollarse y superarse fue:														
7. DL. Desempeño Laboral: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique cual fue el nivel de satisfacción sobre su desempeño laboral general, siendo:										1	2	3	4	5
1	Nada satisfactorio	2	Poco satisfactorio	3	Medianamente satisfactorio	4	Satisfactorio	5	Muy satisfactorio					

2.3.8 Verificación de la fiabilidad de las escalas de medición utilizadas

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Según George y Mallery[102], la validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados Welch & Comer,[103] Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. De acuerdo con Nunnally[104], en las primeras fases de la investigación un valor de fiabilidad de 0.6 o 0.5 puede ser suficiente. A continuación se presentan los resultados obtenidos en el programa Minitab, para calcular la consistencia interna del conjunto de ítem que constituye cada componente de medición de las variables predictores propuestas para el modelo de predicción, es decir las variables que se supone influyen en el desempeño laboral.

En este sentido se hace referencia a los componentes de Habilidad (HB), Motivación Laboral (ML) y Precepción Laboral (PL), cada uno constituido por 7 ítems, que buscan medir las características propias de cada dimensión.

[102]ESTRADA ROCA, Op. cit., p. 79
[103]Ibíd., P 67
[104]Ibíd., P 68

Tabla 2. Resultados de los cálculos de la fiabilidad para el componente Habilidad (HB)

Estadísticas totales y de elementos

Variable	Conteo total	Media	Desv.Est.
HB1.	8	3,875	0,641
HB2.	8	4,125	0,991
HB3.	8	4,000	0,926
HB4.	8	4,125	0,641
HB5.	8	4,125	0,835
HB6.	8	4,375	0,744
HB7.	8	4,375	0,518
Total	8	29,000	3,071

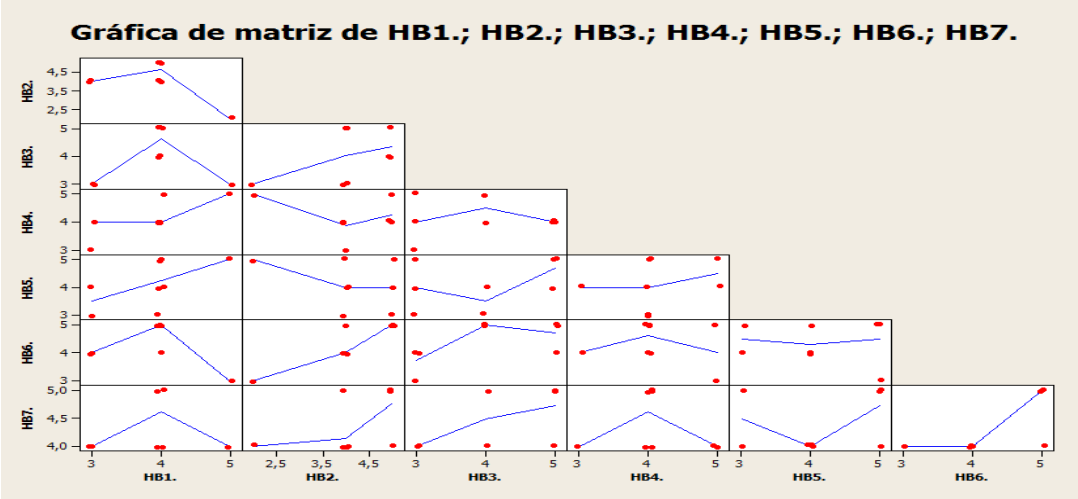
Alfa de Cronbach = 0,6496

Estadísticas de elementos omitidas

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	Correlación total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
HB1.	25,125	2,850	0,2444	0,8790	0,6435
HB2.	24,875	2,696	0,2206	0,9273	0,6722
HB3.	25,000	2,330	0,7285	0,6667	0,4658
HB4.	24,875	2,949	0,0850	0,8296	0,6801
HB5.	24,875	2,800	0,1911	0,6213	0,6670
HB6.	24,625	2,560	0,6094	0,9520	0,5362
HB7.	24,625	2,722	0,6210	0,8316	0,5667

Fuente: elaboración propia

Grafico1.Correlación entre ítem del componente Habilidad (HB)



[105]

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados de las pruebas de consistencia interna y correlación, obtenidos en el programa el valor del índice de Cronbach para el componente Habilidad es de 0,6496 lo que según Nunnally, indica que es un valor de fiabilidad suficiente para la medición del constructo, hecho que confirma la utilización de los 7 ítems propuestos para la evaluación.

[105]ESTRADA ROCA, Op. cit., p.., P 83

Tabla3. Resultados de los cálculos de la fiabilidad para el componente Motivación Laboral (ML)

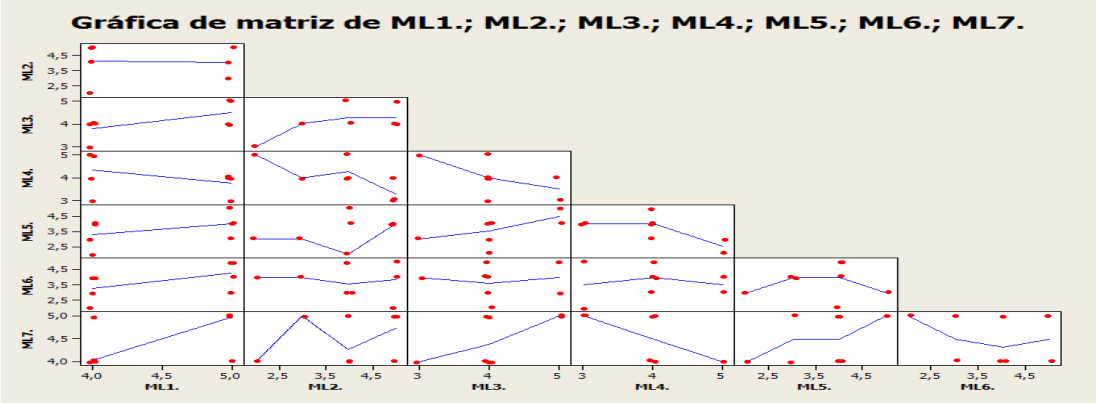
Alfa de Cronbach = 0,2708

Estadísticas de elementos omitidas

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	Correlación total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
ML1.	24,000	2,070	0,6455	0,8750	-0,0100
ML2.	24,500	2,070	0,1291	0,9826	0,2300
ML3.	24,375	1,923	0,7681	0,9758	-0,1623
ML4.	24,500	2,976	-0,7620	0,9851	0,6532
ML5.	24,875	1,885	0,4653	0,7683	-0,0724
ML6.	24,750	2,188	0,0315	0,8874	0,3134
ML7.	24,000	2,268	0,2357	0,9808	0,1917

Fuente: elaboración propia

Grafico 2. Correlación entre ítem del componente Motivación Laboral (ML)



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados de las pruebas de consistencia interna y correlación, obtenidos en el programa el valor del índice de Cronbach para el componente Motivación Laboral es de 0,2708 lo que según Nunnally[106], indica que es un valor de fiabilidad poco aceptable para la medición del constructo, sin embargo, como se verá más adelante al evaluar el instrumento de manera global se confirmara la

[106]ESTRADA ROCA, Op. cit., p., P 83

utilización de todos los ítem en cada componente, para medir el constructo general que son las actitudes de los colaboradores frente al desempeño laboral.

Tabla 4.Resultados de los cálculos de la fiabilidad para el componente Precepción Laboral (PL)

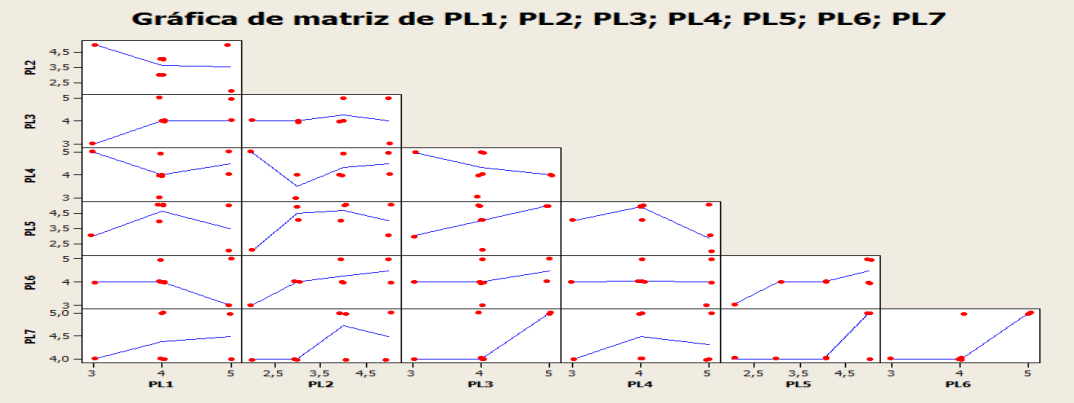
Alfa de Cronbach = 0,6521

Estadísticas de elementos omitidas

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	Correlación total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
PL1	24,750	3,059	0,0182	0,9942	0,6962
PL2	25,125	2,588	0,3867	0,9833	0,6144
PL3	24,750	2,765	0,5039	0,9981	0,5832
PL4	24,625	3,204	-0,2049	0,9796	0,7513
PL5	24,750	2,375	0,5474	0,9930	0,5468
PL6	24,750	2,605	0,7915	0,9967	0,5053
PL7	24,500	2,673	0,8779	0,9952	0,5160

Fuente: elaboración propia

Grafico3. Correlación entre ítem del componente Precepción Laboral (PL)



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados de las pruebas de consistencia interna y correlación, obtenidos en el programa el valor del índice de Cronbach para el componente Percepción Laboral es de 0,6521 lo que según Nunnally[107]indica que es un valor de fiabilidad suficiente para la medición del constructo, hecho que confirma la utilización de los 7 ítems propuestos para la evaluación.

[107]ESTRADA ROCA, Op. cit., p. ., P 83

Tabla 5Resultados de los cálculos de la fiabilidad para el instrumento total los tres componentes.

Contenido de la celda: Correlación de Pearson

Estadísticas totales y de elementos

Variable	Conteo total	Media	Desv.Est.
HB1.	8	3,875	0,641
HB2.	8	4,125	0,991
HB3.	8	4,000	0,926
HB4.	8	4,125	0,641
HB5.	8	4,125	0,835
HB6.	8	4,375	0,744
HB7.	8	4,375	0,518
ML1.	8	4,500	0,535
ML2.	8	4,000	1,069
ML3.	8	4,125	0,641
ML4.	8	4,000	0,756
ML5.	8	3,625	0,916
ML6.	8	3,750	1,035
ML7.	8	4,500	0,535
PL1	8	4,125	0,641
PL2	8	3,750	1,035
PL3	8	4,125	0,641
PL4	8	4,250	0,707
PL5	8	4,125	1,126
PL6	8	4,125	0,641
PL7	8	4,375	0,518
Total	8	86,375	8,366

Alfa de Cronbach = 0,8531

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados de las pruebas de consistencia interna y correlación, obtenidos en el programa el valor del índice de Cronbach para el instrumento total es de 0,8531 lo que según Nunnally[108]indica que es un valor de fiabilidad muy suficiente para la medición del constructo, hecho que confirma la utilización de todos los ítem propuestos en cada componente, para medir el constructo general que son las actitudes de los colaboradores frente al desempeño laboral, de esta manera se decide la utilización de los 21 ítem para la obtención de la información, y posterior diseño del modelo de regresión.

2.3.9 Modelos conceptuales utilizados para medir la influencia de los factores psicológicos sobre el desempeño laboral

A continuación se describe el modelo de regresión lineal propuesto para predecir el comportamiento de desempeño laboral de los colaboradores del banco en función de los factores que se consideran pueden influir en el desempeño.

Desempeño Laboral (DL) = $\beta 0$ + $\beta 1$ Habilidad (HB) + $\beta 2$ Motivación Laboral (ML) + $\beta 3$ Precepción Laboral (PL) +ϵ
Dónde:

[108]Ibíd., P 83

DL: representa la variable dependiente Desempeño Laboral.
HB: representa la variable independiente Habilidad.
ML: representa la variable independiente Motivación Laboral
PL: representa la variable independiente Motivación Laboral
ϵ: representa el componente aleatorio del modelo, error del modelo.
$\beta 0$, $\beta 1$, $\beta 2$, $\beta 3$: Estimadores de los parámetros del modelo, coeficientes de regresión.

3 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS GENERALES

Análisis descriptivo de los componentes del modelo de relación propuesto.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la evaluación realizada a los colaboradores del banco, con relación a los componentes sicológicos que se consideró pueden incidir de manera positiva o negativa en el desempeño laboral. Inicialmente se presenta los resultados obtenidos por cada uno de los factores que se consideran tienen una impacto sobre el desempeño laboral.

En este sentido se plantean los siguientes tipos de componentes o variables de las actitudes de los colaboradores.

Componentes de las variables explicativas o independientes:

- Habilidad: según Robbins, "designa la capacidad individual de efectuar las tareas de un puesto de trabajo, aunque estos imponen exigencias diferentes en el individuo y que las personas poseen habilidades distintas". Estas habilidades se dividen en intelectuales y físicas, las intelectuales son necesarias para realizar las actividades mentales, mientras que las habilidades físicas repercuten más decisivamente en el rendimiento, en la realización adecuada de las tareas más calificadas y estandarizadas[109].
- Motivación Laboral: según lo menciona Robbins, "es el resultado de la interacción del individuo y la situación, el grado de ella varía entre las personas y dentro de cada persona según el momento, así como el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual."[110].
- Percepción laboral: es el punto de vista del individuo respecto a la realidad, el proceso de la percepción nos permite entender y enfrentarnos al ambiente en que vivimos."[111]

Componentes de la variable de respuesta o dependiente:

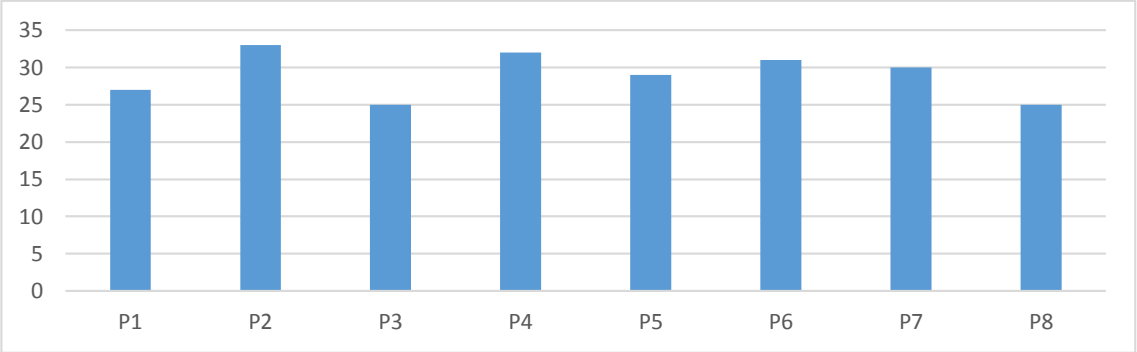
- Tarea individual: la cual hace referencia a una obra o trabajo que requiere de esfuerzo y se realiza en un tiempo limitado.[112]
- Comportamiento: cual se define como el conjunto de respuestas motoras frente a estímulos tanto internos como externos[113]

[109] ROBBINS, Op. cit., p 120- 121
[110]Robbins habilidades y motivación pág. 123
[111] Ibíd., P 51
[112]ROBBINS, Op. cit., p.595-596
[113]ROBBINS, Op. cit., p.595-596

- Características personales. Todos tenemos distintas características personales que nos diferencian del resto y hacen únicas las características personales y nos muestran tal como somos, nos hace enfrentar al mundo y hace que el resto nos conozca y sepa cómo tratarnos".[114]

3.1.1 Análisis descriptivo componente habilidad

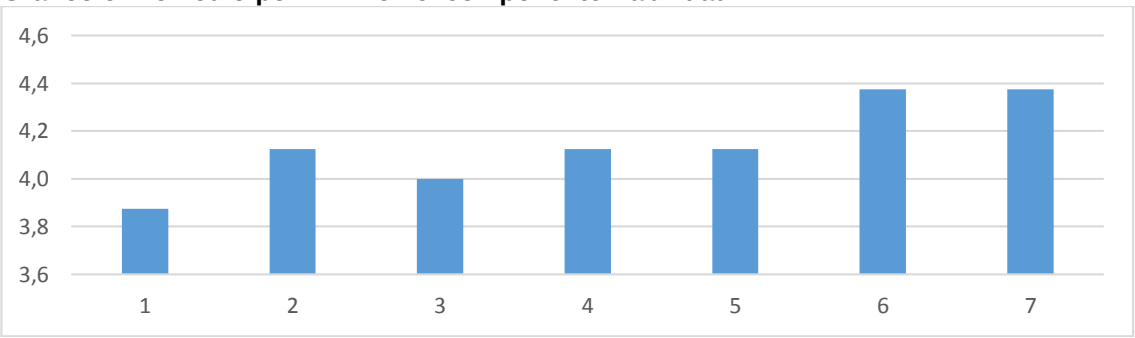
Grafico4.Estadística descriptiva variable independiente Habilidad (HB), Sumatoria por persona en el componente Habilidad.



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos del componente habilidad el valor promedio de las puntuaciones totales por persona es de 29 puntos, lo cual sugiere según la escala de Likert utilizada (1-5) y la máxima puntuación (35) una percepción satisfactoria del grupo frente al componente evaluado. El cual está constituido por características como; la comunicación con un promedio de 3.9%, el desarrollo de habilidades con 4.1%, la escucha con 4%, la integración con 4.1%, el trabajo en equipo 4.4%, el cumplimiento de objetivos y el manejo eficientemente los recursos 4.1%, entre otros, como se evidencia en la siguiente gráfica.

Grafico 5.Promedio por ITEM en el componente Habilidad.



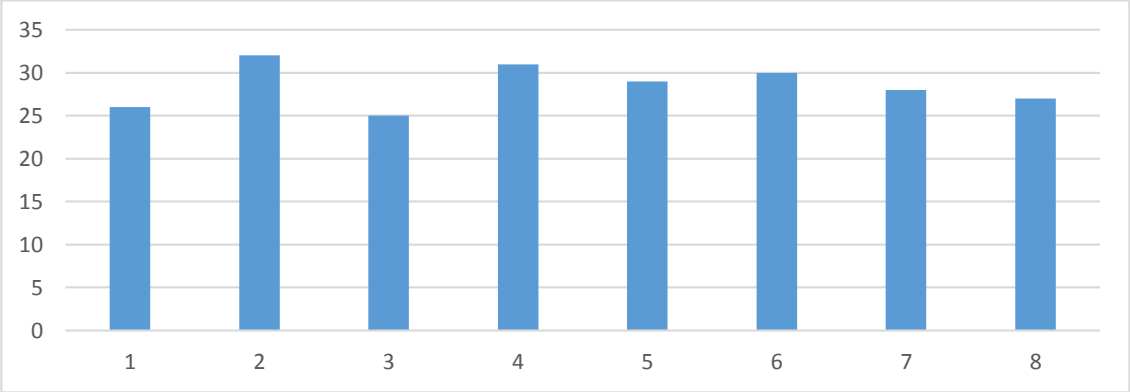
Fuente: Elaboración propia

[114]ROBBINS, Op. cit., p.595-596

Al igual los resultados obtenidos de la evaluación de cada ítem del componente demuestran que el valor promedio de los ítems evaluados es de 4,1 con una desviación estándar de 0,2 puntos, lo cual indica la homogeneidad de la percepción del grupo frente al componente Habilidad.

3.1.2 Análisis descriptivo componente Motivación.

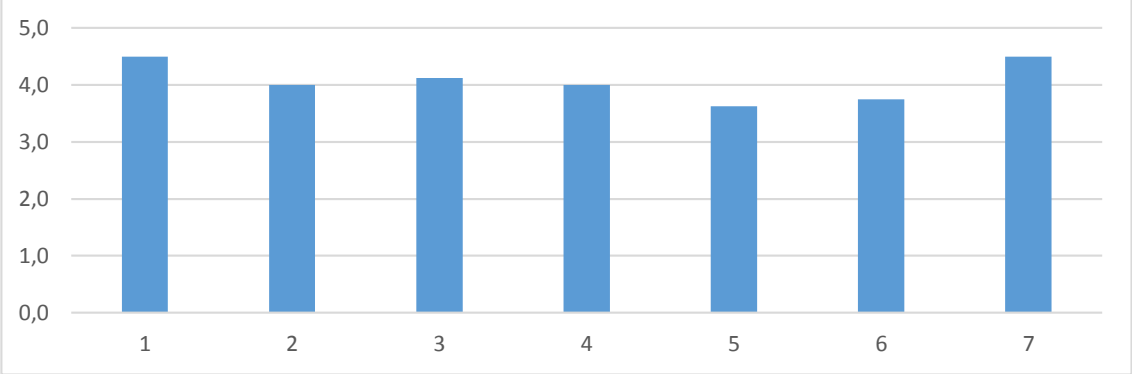
Grafico 6.Estadística descriptiva variable independiente Motivación (ML), Sumatoria por persona en el componente Motivación Laboral.



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados del componente Motivación Laboral, el valor promedio de las puntuaciones totales por persona es de 28,5 puntos, lo que sugiere según la escala (1-5) y la máxima puntuación posible (35) una percepción satisfactoria del grupo frente al componente evaluado. El cual está compuesto por características como; los incentivos económicos con un promedio de 4.5%, el reconocimiento y las retribuciones económicas con 4.0%, oportunidades de crecimiento con 4.1%, las oportunidades de capacitación con 4.0%, la seguridad y estabilidad laboral con 3.6%, la satisfacción personal con 3.8%, entre otras, como se evidencia en la siguiente gráfica.

Grafico 7.Promedio por ITEM en el componente Motivación Laboral.

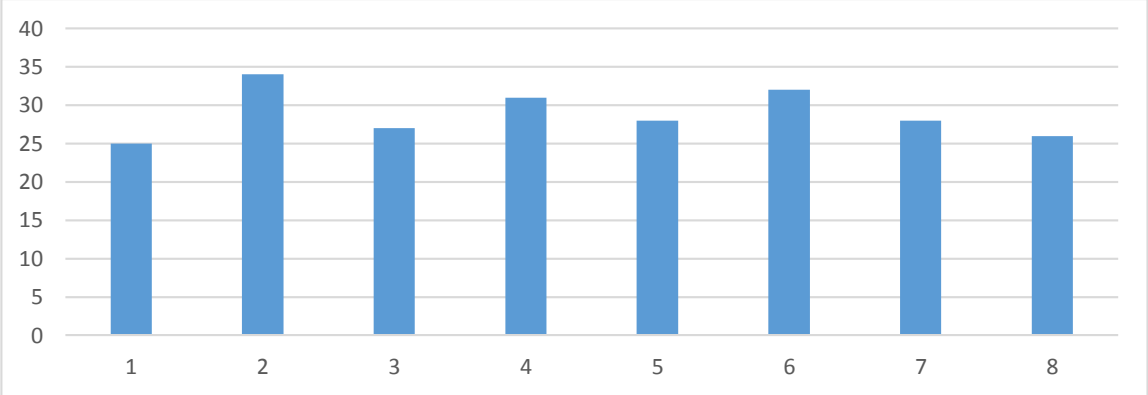


Fuente: elaboración propia

Al igual los resultados obtenidos de la evaluación de cada ítem del componente demuestran que el valor promedio de los ítems evaluados es de 4,1 con una desviación estándar de 0,3 puntos, lo cual indica la homogeneidad de la percepción del grupo frente al componente Motivación Laboral.

3.1.3 Análisis descriptivo componente Percepción Laboral

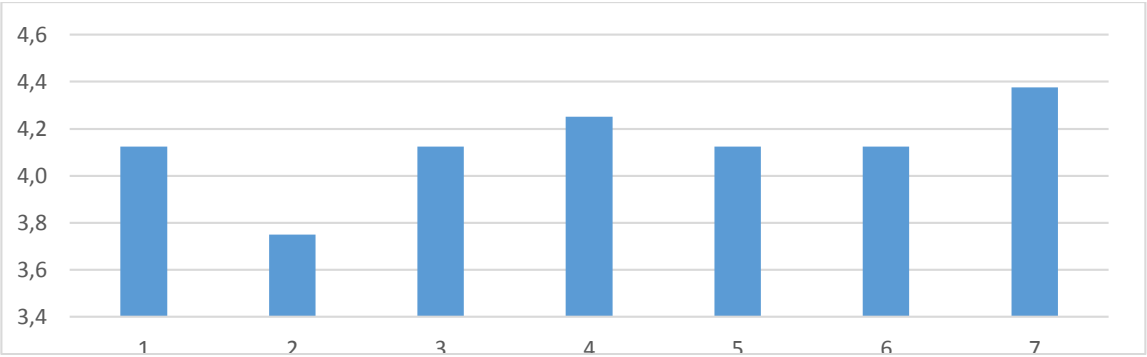
Grafico 8.Estadística descriptiva variable independiente percepción (PL) Sumatoria por persona en el componente percepción laboral



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados del componente Percepción Laboral, el valor promedio de las puntuaciones totales por persona es de 28,9 puntos, lo que sugiere según la escala (1-5) y la máxima puntuación posible (35) una percepción satisfactoria del grupo frente al componente evaluado, el cual está compuesto por características como; la confianza con un promedio de 4.1%, el sitio de trabajo con 3.8%, la coordinación en el área de trabajo con 4.1%, el liderazgo por parte del jefe inmediato con 4.4%, la solución de quejas y reclamos con 4.1% , las herramientas de trabajo con 4.1%, entre otras, como se evidencia en la siguiente gráfica.

Grafico 9.Promedio por ITEM en el componente percepción laboral.



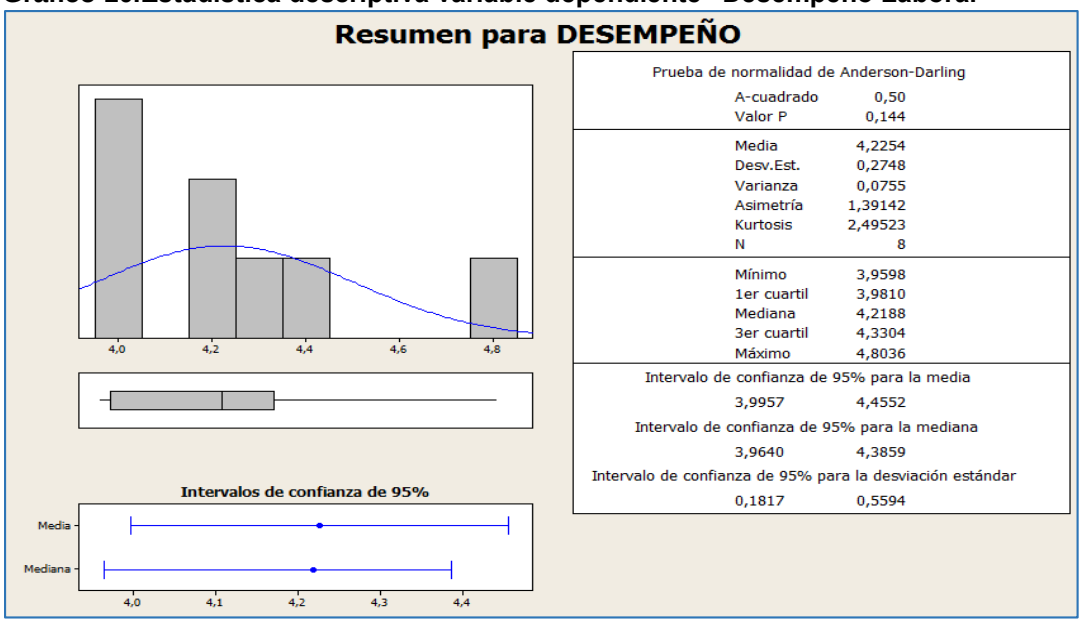
Fuente: elaboración propia

Al igual los resultados obtenidos de la evaluación de cada ítem del componente demuestran que el valor promedio de los ítems evaluados es de 4,1 con una desviación estándar de 0,2 puntos, lo cual indica la homogeneidad de la percepción del grupo frente al componente Percepción Laboral.

Seguidamente se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los componentes que se consideró constituyen el desempeño laboral.

3.1.4 Análisis descriptivo del desempeño laboral

Grafico 10.Estadística descriptiva variable dependiente "Desempeño Laboral"



Fuente: elaboración propia

Según los resultados de la gráfica Nº 10, se puede concluir que la variable desempeño sigue un comportamiento de distribución normal de sus datos, su variabilidad es baja y su valor promedio se encuentra dentro los niveles satisfactorio y muy satisfactorio según la escala de medición utilizada, lo que sugiere la homogeneidad de la actitud de los colaboradores frente a la variable evaluada.

A su vez hay que tener en cuenta que la variable desempeño está constituida por los componentes; Tarea individual, comportamiento laboral y características personales, a continuación se presentan los resultados obtenidos del análisis descriptivo.

Los resultados obtenidos señalan que en el componente tarea individual Ítems como poseer conocimientos y habilidades necesarias para el cargo, cumplir con

los objetivos del área, aportar ideas o soluciones que beneficien a la empresa fueron muy satisfactorias en el desempeño laboral, mientras que el cumplimiento de las tareas asignadas fue medianamente satisfactorio.

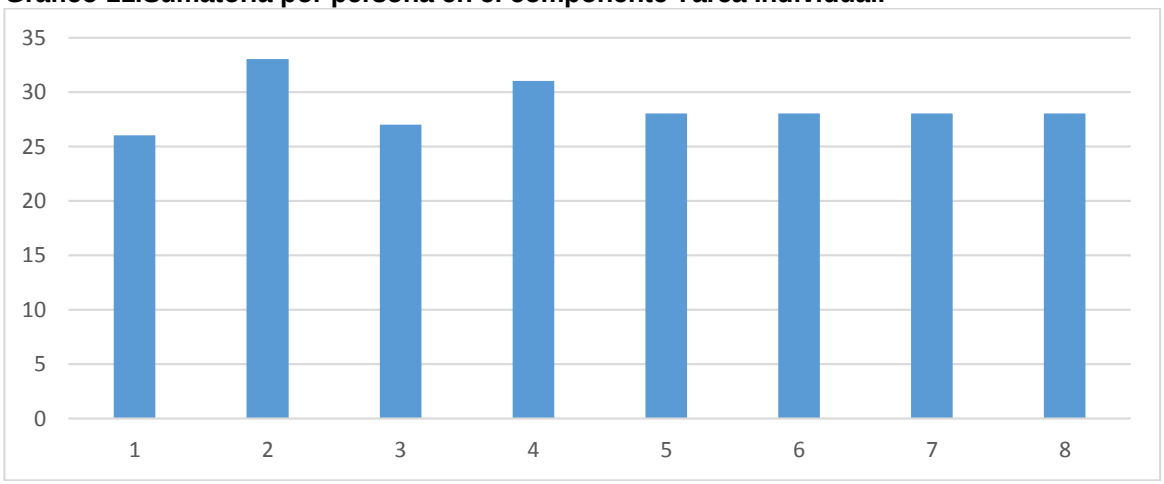
En cuanto al componente comportamiento ítems como disposición para atender y escuchar las necesidades de los clientes y la buena relación y el compañerismo en la empresa fueron muy satisfactorias, mientras que las emociones y el manejo adecuado de los conflictos fue medianamente satisfactorio.

Por ultimo en el componente características personales tener interés por capacitarse, desarrollarse y superarse fueron muy satisfactorias mientras que participar en la resolución de problemas fue medianamente satisfactorio.

En este caso la media es de 4.2254, con una desviación estándar de 0.2748, con una varianza de 0.0755. Además con un intervalo de confianza de 95% para la media. Con un 95% para la mediana y un 95% de confianza para la desviación estándar.

3.1.5 Análisis descriptivo componente Tarea individual

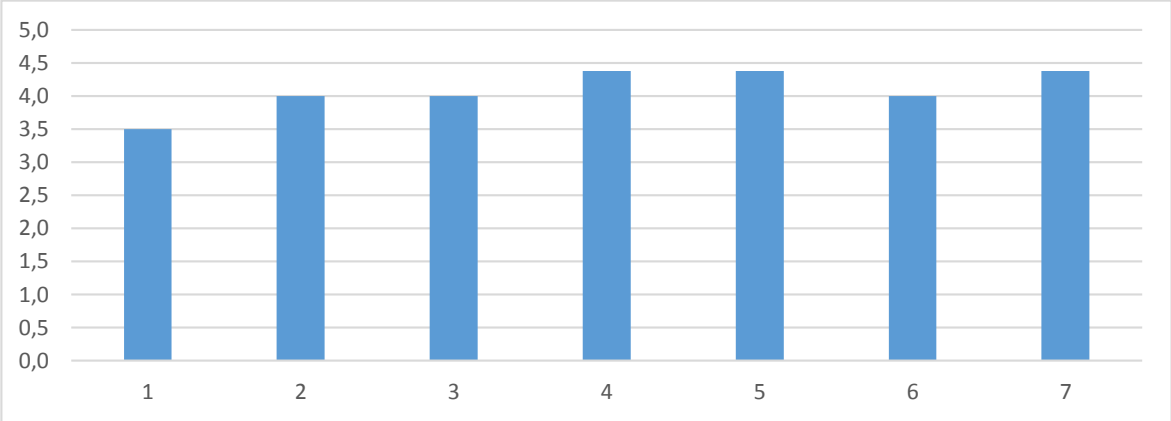
Grafico 11.Sumatoria por persona en el componente Tarea Individual.



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados del componente Tarea individual el valor promedio de las puntuaciones totales por persona es de 28,6 puntos, lo que sugiere según la escala de Likert utilizada (1-5) cuya máxima puntuación es (35) una percepción satisfactoria de la población bajo estudio frente al componente evaluado el cual está compuesto por factores como; el cumplimiento de tareas con un promedio de 3.5%, la responsabilidad con 4.1%, el orden y la priorización con 4.0%, el alcanzar objetivos con 4.5%, y el aporte oportuno de soluciones e ideas con 4.4, entre otras, como se evidencia en la siguiente gráfica.

Grafico 12.Promedio por ITEM en el componente Tarea Individual.

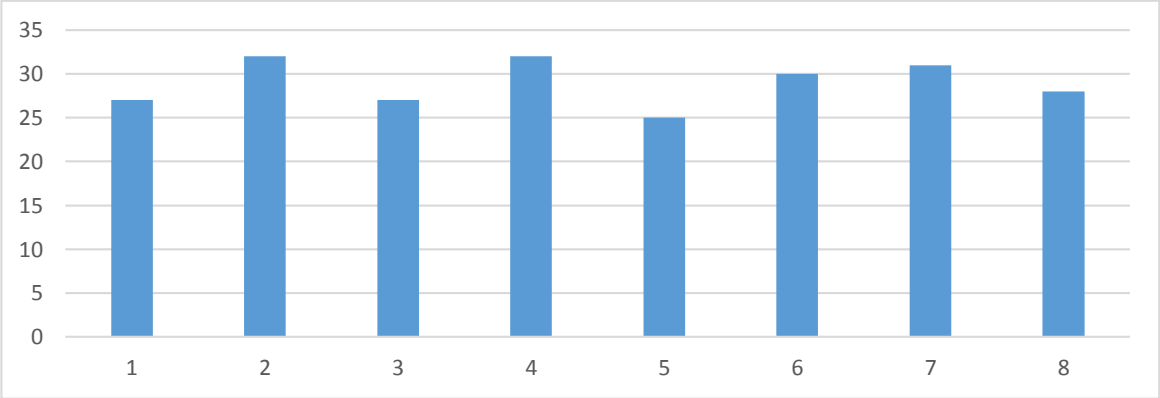


Fuente: elaboración propia

Al igual los resultados obtenidos de la evaluación de cada ítem del componente demuestran que el valor promedio de los ítems evaluados es de 4,1 con una desviación estándar de 0,3 puntos, lo cual indica la homogeneidad de la percepción del grupo frente al componente Tarea Individual, hecho que se ratifica lo comentado anteriormente.

3.1.6 Análisis descriptivo componente comportamiento

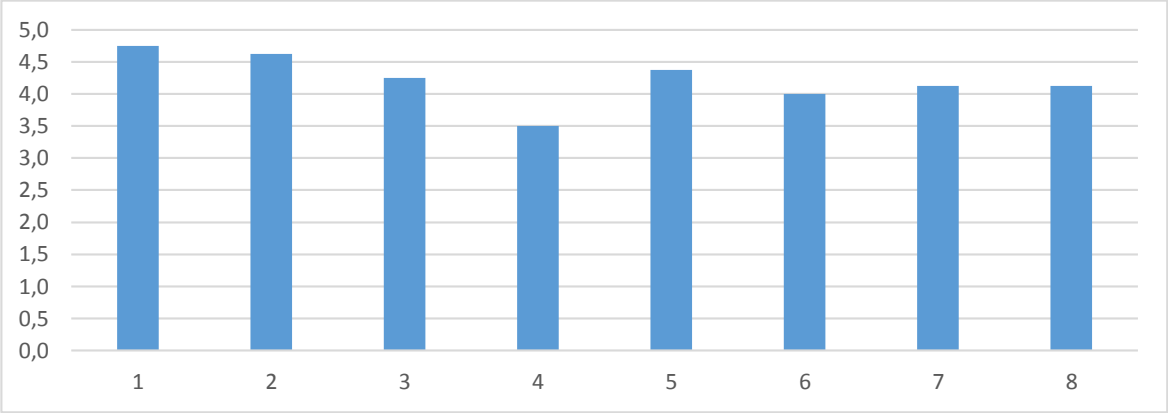
Grafico 13.Sumatoria por persona en el componente Comportamiento.



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados del componente Comportamiento el valor promedio de las puntuaciones totales por persona es de 29 puntos, lo que sugiere según la escala de Likert utilizada (1-5) cuya máxima puntuación es (35) una percepción satisfactoria de la población bajo estudio frente al componente evaluado el cual está compuesto por factores como; enfoque hacia el cliente con un promedio de 4.8%, el compañerismo con 4.6%, el respeto propiciando un ambiente de trabajo con 4.3%, la comunicación con 4.0%, el trabajo colaborativo con 4.1%, entre otras, los cuales se evidencian en la siguiente gráfica.

Grafico 14.Promedio por ITEM en el componente Comportamiento.

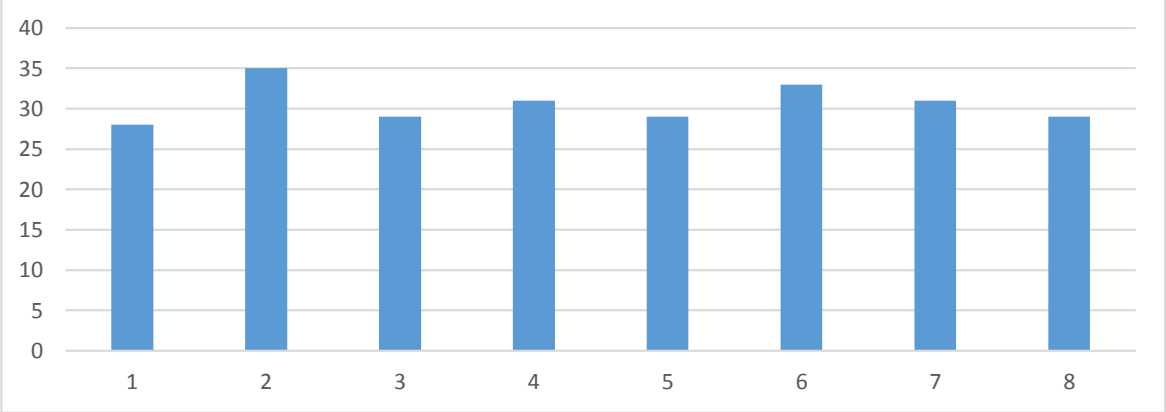


Fuente: elaboración propia

Al igual los resultados obtenidos de la evaluación de cada ítem del componente demuestran que el valor promedio de los ítems evaluados es de 4,2 con una desviación estándar de 0,3 puntos, lo cual demuestra una vez más la homogeneidad de la percepción del grupo frente al componente evaluado.

3.1.7 Análisis descriptivo componente características

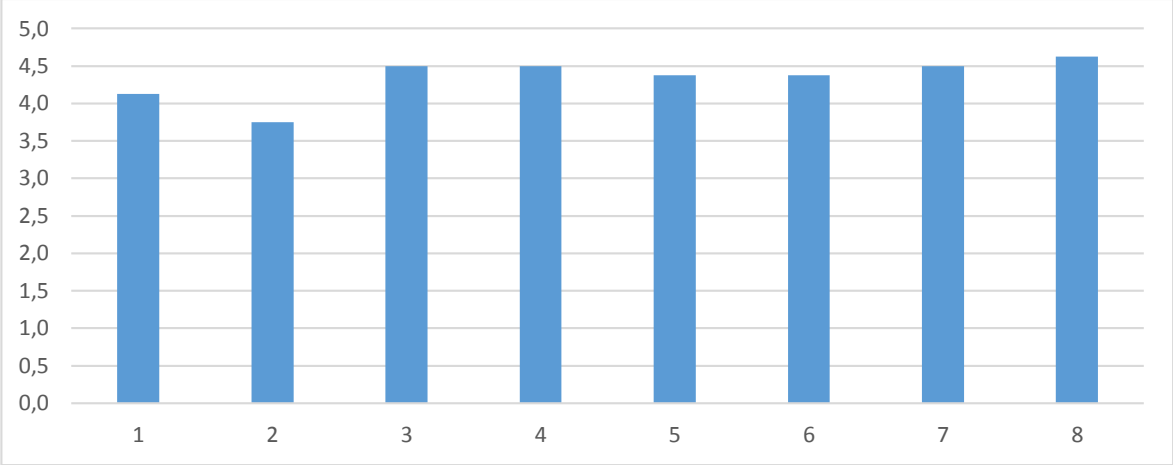
Grafico 15.Sumatoria por persona en el componente características personales.



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados del componente Características el valor promedio de las puntuaciones totales por persona es de 30,6 puntos, lo que sugiere según la escala de Likert utilizada (1-5) cuya máxima puntuación es (35) una percepción satisfactoria de la población bajo estudio frente al componente evaluado el cual está compuesto por factores como; la iniciativa con un promedio de 4.1%, la participación activa en la resolución de problemas con 3.8%, el aprendizaje continuo con 4.6%, utilización eficiente del tiempo y los recursos con 4.4%, entre otras, como se evidencia en la siguiente gráfica.

Grafico 16.Promedio por ITEM en el componente Características Personales



Fuente: elaboración propia

Al igual los resultados obtenidos de la evaluación de cada ítem del componente demuestran que el valor promedio de los ítems evaluados es de 4,3 con una desviación estándar de 0,3 puntos, lo cual indica la homogeneidad de la percepción del grupo frente al componente características.

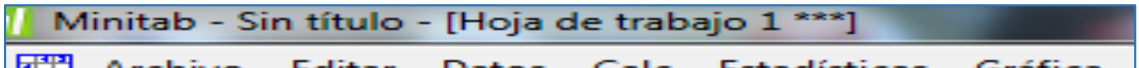
De esta manera se logró identificar de manera descriptiva las actitudes que tienen los colaboradores frente a la influencia de los factores sicológicos en el desempeño laboral, demostrando de manera general la posible relación positiva que puede haber entre los factores Habilidad, Motivación Laboral y Percepción Laboral frente al desempeño laboral.

3.2 RESULTADOS CUANTITATIVOS DEL MODELO DE REGRESIÓN PROPUESTO.

Una vez se obtiene la información de manera descriptiva se plantea el modelo de regresión, que logre demostrar la relación existente entre los factores sicológicos Habilidad, Motivación Laboral y Percepción Laboral con el desempeño laboral.

La siguiente tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores del área comercial, los cuales se tomaron como insumo primario para el desarrollo del modelo.

Tabla 6.Datos obtenidos de la encuesta realizada



	C1	C2	C3	C4
	DESEMPEÑO	HB	ML	PL
1	4,0	27,0	26,0	25,0
2	4,8	33,0	32,0	34,0
3	4,0	25,0	27,0	27,0
4	4,4	32,0	31,0	31,0
5	4,2	29,0	29,0	28,0
6	4,3	31,0	30,0	32,0
7	4,2	30,0	28,0	28,0
8	4,0	25,0	27,0	26,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6 la columna C1 denominada Desempeño hace referencia al valor promedio de los resultados promedio de las características que conforman el desempeño laboral como son; la Tarea Individual (TI), el Comportamiento (CT) y las Características laborales (CTS), las cual corresponde a la variable de respuesta o variable dependiente en el modelo. Por su parte las demás columnas hacen referencia a los resultados de cada factor sicológico o predictor denominados; Habilidad (HB), Percepción Laboral (PL) y Motivación Laboral (ML), los cuales se obtienen de la sumatoria de los resultados individuales proporcionados por cada ítem en cada factor o variables independientes del modelo.

A continuación se presenta los resultados del análisis de regresión para la evaluación del modelo propuesto.
Inicialmente se realizó el análisis de correlación pareada entre cada variable independiente y la variable de respuesta, con el fin de identificar el tipo su tipo de relación.

Análisis de correlación entre las variables independientes Habilidad (HB); Motivación Laboral (ML) y Percepción Laboral (PL) con la variable dependiente Desempeño Laboral (DL).

Tabla 7.Análisis de correlación entre la variable Habilidad (HB) y la variable Desempeño Laboral (DL).

Análisis de regresión general: DESEMPEÑO versus HB

Ecuación de regresión

DESEMPEÑO = 1,98336 + 0,0773133 HB

Coeficientes

Término	Coef	EE del coef.	T	P	IC de 95%
Constante	1,98336	0,536539	3,69658	0,010	(0,670497; 3,29622)
HB	0,07731	0,018411	4,19924	0,006	(0,032263; 0,12236)

Resumen del modelo

S = 0,149574 R-cuad. = 74,61% R-cuad.(ajustado) = 70,38%
PRESS = 0,291633 R-cuad.(pred.) = 44,84%

Análisis de varianza

Fuente	GL	SC Sec.	SC Ajust.	CM Ajust.	F	P
Regresión	1	0,394505	0,394505	0,394505	17,6336	0,005691
HB	1	0,394505	0,394505	0,394505	17,6336	0,005691
Error	6	0,134234	0,134234	0,022372		
Falta de ajuste	5	0,131992	0,131992	0,026398	11,7739	0,217577
Error puro	1	0,002242	0,002242	0,002242		
Total	7	0,528739				

Fuente: elaboración propia

De la información de la tabla se puede concluir que; la relación entre la variable independiente habilidad (HB) y la variable de respuesta desempeño, es positiva lo que significa que la variable habilidad tiene un impacto significativo en la variable de respuesta, esto se puede evidenciar en los estadísticos P (0,005691), el valor de R-cuadrado (74,61%) y el valor del coeficiente (0,077) de HB en la función de regresión, los cuales validan de forma estadística la relación directa entre las dos variables.

Estos resultados son equivalentes a las investigaciones de Quijano(1998), de Mariño(2014), de Pin(2003) y permiten probar la primera hipótesis planteada para este trabajo respecto a que entre más positivos los factores considerados de habilidad mayor será el desempeño laboral de los empleados observados.

Tabla 8.Análisis de correlación entre la variable Motivación Laboral (ML) y la variable Desempeño Laboral (DL).

Análisis de regresión general: DESEMPEÑO versus ML

Ecuación de regresión

DESEMPEÑO = 0,815051 + 0,118622 ML

Coeficientes

Término	Coef	EE del coef.	T	P	IC de 95%
Constante	0,815051	0,612922	1,32978	0,232	(-0,684715; 2,31482)
ML	0,118622	0,021268	5,57740	0,001	(0,066580; 0,17066)

Resumen del modelo

S = 0,119369 R-cuad. = 83,83% R-cuad.(ajustado) = 81,14%
PRESS = 0,210755 R-cuad.(pred.) = 60,14%

Análisis de varianza

Fuente	GL	SC Sec.	SC Ajust.	CM Ajust.	F	P
Regresión	1	0,443245	0,443245	0,443245	31,1074	0,001410
ML	1	0,443245	0,443245	0,443245	31,1074	0,001410
Error	6	0,085493	0,085493	0,014249		
Falta de ajuste	5	0,083251	0,083251	0,016650	7,4262	0,271332
Error puro	1	0,002242	0,002242	0,002242		
Total	7	0,528739				

Fuente: elaboración propia

De la información de la tabla se puede concluir que; la relación entre la variable independiente Motivación Laboral (ML) y la variable de respuesta desempeño, es positiva lo que significa que la variable ML tiene un impacto significativo en la variable desempeño laboral, esto se puede evidenciar en los estadísticos P (0,0014), el valor de R-cuadrado (83,83%) y el valor del coeficiente (0,118) de ML en la función de regresión, los cuales validan de forma estadística la relación directa entre las dos variables.

Estos resultados son equivalentes a las investigaciones de Quijano(1998), de Mariño(2014), de Pin(2003) y permiten probar la segunda hipótesis planteada para este trabajo respecto a que entre más positivos los factores considerados de Motivación mayor será el desempeño laboral de los empleados observados.

Tabla 9.Análisis de correlación entre la variable Percepción Laboral (PL) y la variable Desempeño Laboral (DL).

Análisis de regresión general: DESEMPEÑO versus PL

Ecuación de regresión

DESEMPEÑO = 1,95801 + 0,0785261 PL

Coeficientes

Término	Coef	EE del coef.	T	P	IC de 95%
Constante	1,95801	0,460500	4,25191	0,005	(0,831203; 3,08481)
PL	0,07853	0,015866	4,94922	0,003	(0,039702; 0,11735)

Resumen del modelo

S = 0,131676 R-cuad. = 80,32% R-cuad.(ajustado) = 77,05%
PRESS = 0,253891 R-cuad.(pred.) = 51,98%

Análisis de varianza

Fuente	GL	SC Sec.	SC Ajust.	CM Ajust.	F	P
Regresión	1	0,424707	0,424707	0,424707	24,4948	0,0025800
PL	1	0,424707	0,424707	0,424707	24,4948	0,0025800
Error	6	0,104032	0,104032	0,017339		
Falta de ajuste	5	0,104032	0,104032	0,020806	*	*
Error puro	1	0,000000	0,000000	0,000000		
Total	7	0,528739				

Fuente: elaboración propia

De la información de la tabla se puede concluir que; la relación entre la variable independiente Percepción Laboral (PL) y la variable de respuesta desempeño, es positiva lo que significa que la variable PL tiene un impacto significativo en la variable desempeño laboral, esto se puede evidenciar en los estadísticos P (0,0025), el valor de R-cuadrado (80,32%) y el valor del coeficiente (0,078) de PL en la función de regresión, los cuales validan de forma estadística la relación directa entre las dos variables.

Estos resultados son equivalentes a las investigaciones de Quijano(1998), de Mariño(2014), de Pin(2003) y permiten probar la tercera hipótesis planteada para este trabajo respecto a que entre más positivos los factores considerados de Percepción mayor será el desempeño laboral de los empleados observados.

De este análisis se logra inferir la relación directa entre las variables independientes Habilidad, Percepción Laboral y Motivación Laboral con la variable de medición desempeño laboral, hecho que demuestra la pertinencia de la formulación del modelo de regresión de manera conjunta.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación del modelo de regresión de manera conjunta, en él se evalúa la pertinencia de la inclusión de las tres variables independientes; en el modelo de regresión.

Tabla 8.Resultados de la evaluación del modelo

```
Bienvenido a Minitab, presione F1 para obtener ayuda.

Análisis de regresión general: DESEMPEÑO versus HB; ML; PL

Ecuación de regresión

DESEMPEÑO  =  1,16171 + 0,0179537 HB + 0,0720509 ML + 0,016333 PL


Coeficientes

                     EE del
Término       Coef    coef.         T      P       IC de 95%
Constante  1,16171  1,06467  1,09115  0,337  (-1,79428; 4,11770)
HB         0,01795  0,03985  0,45057  0,676  (-0,09268; 0,12859)
ML         0,07205  0,10061  0,71611  0,514  (-0,20730; 0,35140)
PL         0,01633  0,06151  0,26552  0,804  (-0,15446; 0,18712)

Resumen del modelo

S = 0,141036      R-cuad. = 84,95%          R-cuad.(ajustado) = 73,67%
PRESS = 0,337501  R-cuad.(pred.) = 36,17%
```

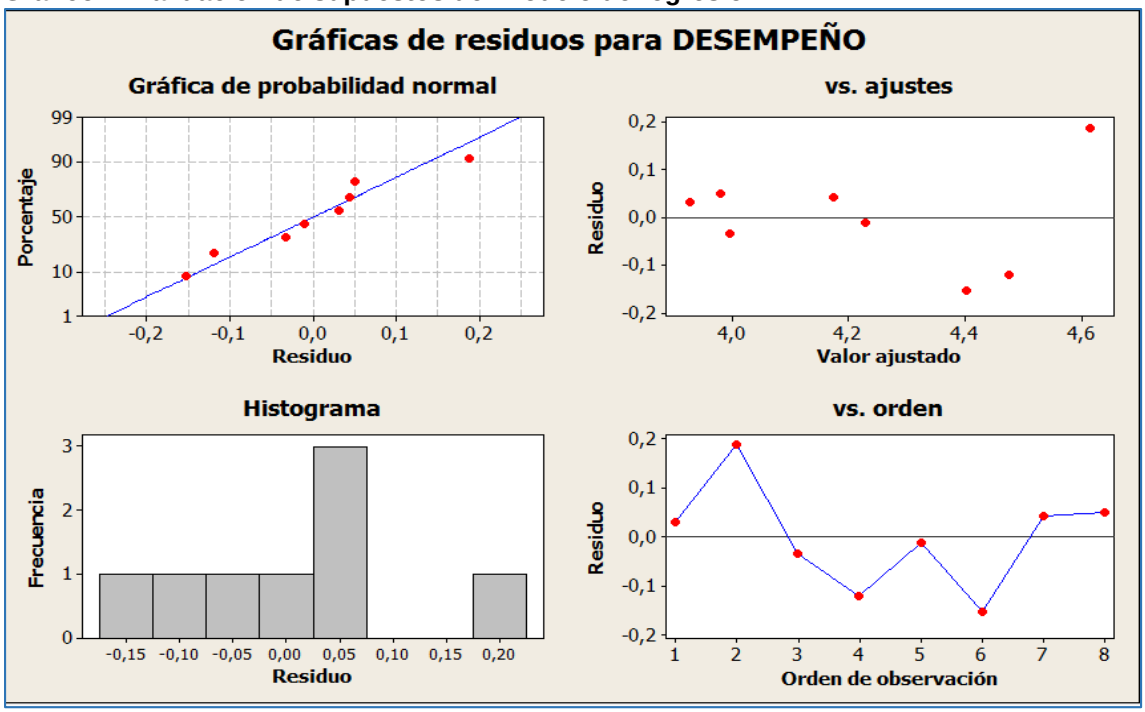
```
Análisis de varianza

Fuente     GL   SC Sec.  SC Ajust.  CM Ajust.        F         P
Regresión   3  0,449175   0,449175   0,149725  7,52725  0,040264
  HB        1  0,394505   0,004038   0,004038  0,20301  0,675644
  ML        1  0,053267   0,010200   0,010200  0,51281  0,513506
  PL        1  0,001402   0,001402   0,001402  0,07050  0,803735
Error       4  0,079564   0,079564   0,019891
Total       7  0,528739


 Estadístico de Durbin-Watson

 Estadístico de Durbin-Watson = 1,90253
```

Fuente: elaboración propia

De la información de la tabla se puede concluir que; la relación entre las variables independientes, Habilidad (HB), Motivación Laboral (ML) y Percepción Laboral (PL) con la variable de respuesta desempeño, es positiva lo que significa que la variables independientes tienen un impacto significativo en el comportamiento de la variable de respuesta desempeño laboral, esto se puede evidenciar en los estadísticos P (0,040) ajuste global, el valor de R-cuadrado (84,95%) y el valor de los coeficientes de regresión; (0,0179) de HB, (0,072) de ML y (0,016) de PL en la función de regresión, los cuales validan de forma estadística la relación directa entre las variables, lo que significa que el modelo de regresión propuesto puede explicar de manera confiable y bajo las mismas condiciones de operación del sistema bajo estudio el comportamiento de los índices de desempeño del personal del banco WWB Santander de Quilichao.

A continuación se presentan las pruebas de validación y ajuste del modelo para garantizar la confiabilidad del mismo.

Grafico17.Validación de supuestos del modelo de regresión.



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la gráfica anterior, se puede concluir que el modelo propuesto cumple con los 3 supuestos para la realización de la regresión.

Primero los datos siguen un comportamiento de distribución normal el cual se evidencia en el cuadro superior izquierdo de la gráfica, segundo se cumple con el supuesto de varianza constante lo cual se indica en el cuadro superior derecho de la gráfica. Tercero la suposición de independencia en los residuos se evidencia en

el cuadro inferir derecho de la gráfica. De esta forma se plantea la formulación del modelo de regresión propuesto de la siguiente manera:

Desempeño Laboral (Dl) = β0 + β1 Habilidad (HB) + β2 Motivación Laboral (ML) + β3 Precepción Laboral (PL) +ϵ

Dónde:
Desempeño Laboral (DL) = 1,16171 + 0,0179 HB + 0,072 ML + 0,016 PL
DL: representa la variable dependiente Desempeño Laboral.
HB: representa la variable independiente Habilidad.
ML: representa la variable independiente Motivación Laboral
PL: representa la variable independiente Percepción Laboral
ϵ: representa el componente aleatorio del modelo, error del modelo.
β0, β1, β2, β3: Estimadores de los parámetros del modelo, coeficientes de regresión.

De esta manera con el análisis del método de regresión múltiple propuesto se logra concluir que las variables Habilidad, Motivación Laboral y Percepción Laboral, si tienen un impacto significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del banco WWB Santander de Quilichao, sin embargo aunque se logró desde el punto de vista estadístico demostrar su validez, esto en la realidad de otros escenarios no implica una causalidad, ya que la validez de la demostración se desarrolló para unas condiciones y unas personas en particular.

Al igual se puede concluir de acuerdo al modelo que características como la comunicación, el desarrollo de habilidades, la escucha, la integración, el trabajo en equipo, el cumplimiento de objetivos y el manejo eficientemente los recursos, entre otros. Pertenecientes al componente de la variable habilidad tienen una incidencia positiva en el desempeño laboral tal como se logró demostrar en el análisis de correlación entre la variable habilidad y el desempeño laboral.

En cuanto a características como: los incentivos económicos, el reconocimiento, las retribuciones económicas, oportunidades de crecimiento, las oportunidades de capacitación, la seguridad y estabilidad laboral, la satisfacción personal, entre otras. Pertenecientes al componente de la variable motivación, influyen positivamente en el desempeño laboral, lo cual se logró demostrar en el análisis de correlación entre la variable motivación y el desempeño laboral.

Finalmente se puede inferir que características como: la confianza, el sitio de trabajo, la coordinación en el área de trabajo, el liderazgo por parte del jefe inmediato, la resolución de quejas y reclamos, las herramientas de trabajo, entre otras. Pertenecientes al componente de la variable percepción laboral, inciden de manera positiva en el desempeño laboral, lo cual se demostró en el análisis de correlación entre la variable percepción laboral y el desempeño laboral.

3.3 Estrategias propuestas de mejoramiento del desempeño laboral

FACTORES	PROPUESTAS
HABILIDAD	1. Promover la comunicación interna en el desarrollo de las actividades, para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio del paso de mensajes que se originan por diferentes medios. 2. Escuchar opiniones de los demás grupos de trabajo, contribuirá en la habilidad de comunicación, un clima positivo. 3. Utilizar eficientemente los recursos físicos, para el cumplimiento de las metas y objetivos. 4. Proponer seguimiento continuo en las tareas, mayor control lo cual permitirá enfrentar problemas a medida que se presenten.
PERCEPCIÓN	1. Mejorar el lugar de trabajo, las instalaciones de la empresa. Se propone que cada asesor tenga un cubículo donde pueda desarrollar de manera eficiente sus actividades. 2. Implementar herramientas adecuadas para realizar las tareas, mejoramiento continuo en los procesos internos de la empresa. 3. Crear confianza y seguridad a los empleados, por parte de los dirigentes, para construir un entorno laboral positivo, para brindar una mayor estabilidad y seguridad en los empleados. 4. Escuchar las quejas y reclamos de los clientes, con el fin de mejorar los procesos.
MOTIVACIÓN	1. Reconocer, el esfuerzo en las actividades que se realizan, obteniendo resultados satisfactorios para la organización. 2. Ofrecer retribuciones (felicitación, reconocimiento) respecto al esfuerzo realizado por los empleados. 3. Brindar capacitaciones continuas a los analistas tanto nuevos como antiguos, tomando como punto focal la comunicación interna de la empresa, sentido de pertenencia. 4. Proponer oportunidades de crecimiento, desarrollo personal.

4 CONCLUSIONES

En conclusión, los resultados de este trabajo han permitido dar respuesta a cerca de los factores psicológicos que influyen en el desempeño laboral de los asesores del área comercial del banco WWB.

Según los resultados obtenidos respeto a la variable desempeño laboral, con un puntaje de 4.0%, se puede concluir que sigue un comportamiento de simetría en sus datos, su variabilidad es baja y su valor promedio se encuentra dentro los niveles satisfactorio y muy satisfactorio según la escala de medición utilizada, lo que sugiere la homogeneidad de la actitud de los colaboradores frente a las variables evaluadas, de acuerdo a lo anterior se puede inferir que el nivel de desempeño de los empleados del área comercial del banco WWB Santander de Quilichao es relativamente alto.

Se puede concluir que la variable habilidad, es muy influyente en el desempeño laboral, con un promedio de 4.3, obtenido del 75% de la población. Debido a que los ITEMS con mayor puntaje fueron; el anticiparse al efecto de las actividades, sobre los resultados finales y manejar varios proyectos y actividades a la vez con un promedio de 4.4, para ambas variables.

Por otro lado, la variable motivación, según los resultados generales, con un promedio de 4.3, obtenido del 88% de la población, demostró que los ITEMS, con mayor puntaje fueron; la entrega de incentivos económicos por parte de la empresa con un promedio 4.5, al igual que, lograr los objetivos personales.

En cuanto a la percepción, se demostró que es muy influyente, con un promedio de 4.4, obtenido del 75%, de la población, ya que los ITEMS con mayor puntaje fueron; el liderazgo por parte del jefe inmediato ,con un promedio de 4.4, y el seguimiento de las tareas encomendadas con un promedio 4.3.

De acuerdo a lo anterior se puede concluir que los factores psicológicos (habilidad, motivación laboral y percepción laboral) tienen una relación directa con el desempeño laboral de los empleados del área comercial de banco WWB de Santander De Quilichao.

Se puede inferir que estos factores psicológicos influyen de manera positiva en el desempeño laboral de los asesores comerciales de la entidad financiera evaluada.

5 RECOMENDACIONES

Se considera importante que se refuerce cada uno de estos componentes (habilidad, motivación laboral y percepción laboral) con el fin de que los empleados se sientan parte de la empresa y esta logre los objetivos de rendimiento y así obtener un beneficio mutuo.

Se sugiere promover la comunicación interna en el desarrollo de las actividades, y escuchar las opiniones de los demás integrantes del grupo de trabajo.

Se recomienda mejorar el lugar de trabajo, las instalaciones de la empresa. Se propone que cada asesor tenga un cubículo donde pueda desarrollar de manera eficiente sus actividades.

Brindar capacitaciones continuas a los analistas tanto nuevos como antiguos, tomando como punto focal la comunicación interna de la empresa, sentido de pertenencia.

Los resultados obtenidos en esta investigación, sirven de guía para los directivos del banco WWB, ya que les permite comprobar: en primer lugar, la importancia y transcendencia con respecto al desempeño laboral, y los factores relacionados como las habilidades, la motivación y la percepción; en segundo lugar; dicha relación puede ser aprovechada para crear estrategias motivacionales, y así tener las herramientas necesarias para lograr sus objetivos y aplicar estas estrategias en todas las áreas de la empresa.

REFERENCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de los recursos humanos. Quinta Edición. México: McGraw-Hill, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. México: McGraw-Hill, 2007.

DAVIS, Keith: El Comportamiento Humano en el trabajo, México, McGraw-Hill, 1993.

DESSLER, Gary. Organization and Management; A Contingency Approach Englewood Cliffs, N, J, Prentice- Hall, Inc, 1976.

GONZALES, Manuel. Habilidades directivas. Edición 2006. Málaga: innovación y cualificación s. l, 2006.

HODGETTS, Richard.; ALTMAN, Steven. Comportamiento en las organizaciones. 1ª edición. México: Nueva Editorial Interamericana, 1981.

JIMENEZ, Wilburg. Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense: Segunda Edición, san José costa rica: editorial universidad estatal a distancia, 2000.

KOONTZ, Harol. WEIHRICH, Heinz. Administración una perspectiva global y empresarial. Décimo Cuarta Edición. México: McGraw Hill, 2012.

LEWIN, Kurt; Personality and theBehaviorDisorders: Quinta Edicion. Nueva York, 1944.

MASLOW, Abraham.; Motivación y personalidad: TerceraEdición. Madrid (España): días de santos S.A, 1991.

MARIÑO, Daniela. Relaciòn entre motivación laboral y desempeño apasionado, 2014, 54 h. Documento de Investigación (Alumna) Universidad de la república. Facultad de Psicología.

MENDEZ, Carlos, Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, 4ta edición México, 2011.

NAVARRO, Jose. Un modelo integrado de la motivación en el trabajo: Conceptualización y medida. En: Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. Abril, 1998. Vol. 14, no. 02, p. 193-216.

PIN, José. Profesor de dirección de personas en las organizaciones: la motivación del directivo en el sector financiero Español: análisis comparativo de la banca privada y pública. Un estudio empírico. España, 2003, 64 h. Documento de Investigación (Profesor) Universidad de Navarra. Facultad de administración.

QUIJANO, Santiago. Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones. Barcelona: Icaria Editorial S.A. 2006.

ROBERTO, Sampieri. Metodología de la investigación. 1ªEd. México: MCGRAW-HILL, 1991.

ROBBINS, Stephen; JUDGE, Timothy. Comportamiento organizacional. 10 Edición. México: editorial Pearson Prentice hall, 2004.

ROBBINS, Stephen; JUDGE, Timothy. Comportamiento organizacional: decimotercera edición, México: Pearson editorial, 2009.

SABINO, C.; El Diseño de Investigación. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo.2002.

URCOLA, Juan.; La motivación empieza en uno mismo: la motivación necesaria 2 ed. Madrid: ESIC, 2008.

VROOM, Víctor.; DECI, E. (1992). Motivación y Alta Dirección, (4ª Reimpresión). México: Editorial Trillas

ANEXOS Nº 1. Cuestionario.

CUESTIONARIO

ANÁLISIS SOBRE LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA COMERCIAL DEL BANCO WWB EN EL MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO AÑO 2016

Sus respuestas nos ayudaran a analizar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral, por favor conteste sinceramente, marcando con una X solo la casilla que corresponda. 1 el nivel mas bajo y 5 el nivel mas alto.
Las respuestas al presente cuestionario serán utilizados con fines académicos, todos los datos serán tratados de manera anónima, garantizando la confidencialidad y solo serán accesibles para los investigadores que trabajan en este proyecto.

VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

1.HB. Habilidad: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de influencia sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:

1	Nada influyente	2	Poco Influyente	3	Medianamente Influyente	4	Influyente	5	Muy Influyente	1	2	3	4	5
HB1.	La comunicación interna en el desarrollo de sus actividades fue:													
HB2.	El desarrollar las habilidades para el cumplimiento de obejtivos fue:													
HB3.	Escuchar las opiniones de su grupo de trabajo fue:													
HB4.	Integrarse dentro de su equipos de trabajo fue:													
HB5.	Utilizar eficientemente los recursos fisicos fue:													
HB6.	Anticiparse al efecto de las actividades, sobre los resultados finales fue:													
HB7.	Manejar varios proyectos y actividades a la vez fue:													

2.ML. Motivacion Laboral: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de influencia sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:

1	Nada influyente	2	Poco Influyente	3	Medianamente Influyente	4	Influyente	5	Muy Influyente	1	2	3	4	5
ML1.	La entrega de incentivos economicos por parte de la empresa fue:													
ML2.	Las retribuciones(felicitacion, reconocimiento) respecto al esfuerzo realizado por parte													
ML3.	Las oportunidades de crecimiento económico brindadas por la empresa fue:													
ML4.	Las capacitaciones que brindo la empresa para desarrollar su potencial fue:													
ML5.	La seguridad y la estabilidad en su trabajo fue:													
ML6.	Sentirse satisfecho(a) con las actividades que realiza a diario fue:													
ML7.	Lograr los objetivos personales en la empresa fue:													

3.PL.Percepcion Laboral: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de influencia sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:

1	Nada influyente	2	Poco Influyente	3	Medianamente Influyente	4	Influyente	5	Muy Influyente	1	2	3	4	5
PL1	La confianza y la seguridad que transmiten los altos mandos fue:													
PL2	El lugar, las instalaciones de la empresa, en su desempeño fueron:													
PL3	Las herramientas que le brindo la empresa para realizar su trabajo fueron:													
PL4	El seguimiento de las tareas encomendadas por parte de la empresa fueron:													
PL5	La solución a las quejas y reclamos de los clientes fueron:													
PL6	La coordinacion en el area de trabajo fue:													
PL7	El liderazgo por parte del jefe inmediato fue:													

VARIABLES QUE CONFORMAN EL DESEMPEÑO LABORAL

4.TI.Tarea Individual: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de satisfacción sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:

1	Nada satisfactorio	2	Poco satisfactorio	3	Medianamente satisfactorio	4	Satisfactorio	5	Muy satisfactorio

		1	2	3	4	5
TI1.	El cumplimiento de las tareas asignadas fue:					
TI2.	La comprensión y responsabilidad de las funciones del cargo fue:					
TI3.	Realizar las actividades siguiendo un orden y prioridades fue:					
TI4.	Poseer los conocimientos y habilidades necesarios para el cargo fue:					
TI5.	Cumplir con los objetivos del área y del cargo fue:					
TI6.	Responder de manera oportuna a las tareas que se le asignan fue:					
TI7.	Aportar ideas o soluciones qué beneficien a la empresa fue:					

5.CT.Comportamiento: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de satisfacción sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:

1	Nada satisfactorio	2	Poco satisfactorio	3	Medianamente satisfactorio	4	Satisfactorio	5	Muy satisfactorio

		1	2	3	4	5
CT1.	La disposición para atender y escuchar las necesidades de los clientes fue:					
CT2.	La buena relacion y el compañerismo en la empresa fue:					
CT3.	El respeto hacia los compañeros(as) propiciando un ambiente de trabajo agradable y					
CT4.	Las emociones y el manejo adecuado de conflictos fue:					
CT5.	El esfuerzo y persistencia en la consecución de los objetivos fue:					
CT6.	La comunicación facil y abierta en la empresa fue:					
CT7.	El esforzarse por alcanzar metas comunes en su área de trabajo fue:					
CT8.	Contribuir a aumentar el desempeño de los compañeros fue:					

6. CTS. Caracteristicas: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique el nivel de satisfacción sobre los factores de desempeño laboral; Para cada pregunta señale con una X siendo:

1	Nada satisfactorio	2	Poco satisfactorio	3	Medianamente satisfactorio	4	Satisfactorio	5	Muy satisfactorio

		1	2	3	4	5
CA1.	Tomar la iniciativa en algunas ocaciones fue:					
CA2.	Participar en la resolucion de problemas fue:					
CA3.	Motrar disposición e interés por aprender nuevos conocimientos fue:					
CA4.	Reconoce la autoridad del jefe imendiato fue:					
CA5.	Participa activamente de las actividades programadas por la empresa fue:					
CA6.	Ocupar bien el tiempo en las tareas desempeñadas fue:					
CA7.	Tener la experiencia en su area de trabajo fue:					
CA8.	Tener interés por capacitarse, desarrollarse y superarse fue:					

	1	2	3	4	5
7. DL. Desempeño Laboral: De acuerdo a los resultados obtenidos en su puesto de trabajo califique cual fue el nivel de satisfacción sobre su desempeño laboral general, siendo:					

1	Nada satisfactorio	2	Poco satisfactorio	3	Medianamente satisfactorio	4	Satisfactorio	5	Muy satisfactorio

Gracias por su tiempo y su Colaboración.