

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y sistemas



TESIS

**Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral del
Personal en la Empresa de Intermediación de Servicios
Financieros “INSERFIN S.R.L.” – Huancayo - 2016**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración
Autor : Bach. Ore Enciso Shirley Enma
Asesor : Lic. Adm. Doris Alvarado Canturin
Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio : 31.12.2016
Fecha de Culminación : 30.12.2017

Huancayo – Perú
2018

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y
Contables
TESIS

Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral del Personal
en la Empresa de Intermediación de Servicios Financieros
“INSERFIN S.R.L.” – Huancayo - 2016

PRESENTADO POR:
BACH. SHIRLEY ENMA ORE ENCISO

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE : _____
DR. FREDI GUTIERREZ MARTÍNEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
MG. WALTER RUBEN SANTANA CAMARGO

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MG. VICTOR MARIANO CARDENAS COSSER

TERCER MIEMBRO : _____
MG. GUMERCINDO ALBINO NUÑEZ SOLIS

Huancayo.....de.....del 2018

DOCENTE ASESORA:
LIC. ADM. DORIS ALVARADO CANTURIN

DEDICATORIA:

Dedico esta tesis a Dios, quien guía mis pasos para lograr mis objetivos. A mis padres por su apoyo incondicional y ser mi ejemplo de perseverancia. A todos que hicieron posible la culminación de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer ante todo a Dios por darme salud, por darme fortaleza para lograr lo que me propongo y darme sabiduría.

Y agradezco a mis maestros por transmitirnos sus conocimientos y enseñarnos a valorar la profesión y a superarnos cada día, también agradezco a mis padres porque ellos están conmigo en las buenas y malas.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	Xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACION DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1. Problema General	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. Objetivo General	21
1.3.2. Objetivos Específicos	21
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21

1.4.1. Justificación Teórica	21
1.4.2. Justificación Práctica	22
1.4.3. Justificación Metodológica	22
1.4.4. Justificación Social	22
1.4.5. Justificación de Conveniencia	22
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.5.1. Delimitación Espacial	23
1.5.2. Delimitación Temporal	23
1.5.3. Delimitación Conceptual	23
II. MARCO TEÓRICO:	24
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	24
2.2. BASES TEÓRICAS	34
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	63
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	65
2.4.1. Hipótesis general	66
2.4.2. Hipótesis específica	66
2.5. Operacionalización de las variables	67
III. METODOLOGÍA	72

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	73
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	73
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	74
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	74
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	75
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	76
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	76
3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	77
3.7. EVALUACIÓN DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ	77
3.7.1. Confiabilidad del Instrumento	77
3.7.2. Validez del Instrumento	79
3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	83
IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	85
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	85
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	86
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	97
4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	113

Conclusiones

Recomendaciones

Referencia Bibliográfica

Anexos

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Consideraciones Éticas

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Factores motivacionales y factores higiénicos.	53
Tabla 2	Factores de Higiene o Extrínsecos	56
Tabla 3	Factores Motivadores o Intrínsecos	59
Tabla 4	Operacionalización de las variables	67
Tabla 5	Resumen de casos procesados	78
Tabla 6	Estadísticos de escala	78
Tabla 7	Estadísticos de fiabilidad	79
Tabla 8	Valores de confiabilidad	79
Tabla 9	Valores de Validez	80
Tabla 10	Estadísticos de la Variable Motivación y Desempeño Laboral.	80
Tabla 11	Motivación Laboral	85
Tabla 12	Desempeño Laboral	86
Tabla 13	Dimensión: Retribución Económica	88
Tabla 14	Dimensión: Políticas Administrativas	89
Tabla 15	Dimensión: Desarrollo Profesional	90
Tabla 16	Dimensión: Factores Actitudinales	92

Tabla 17	Dimensión: Factores Operativos	93
Tabla 18	Resumen de las dos variables	96
Tabla 19	Correlación Motivación laboral y Desempeño Laboral	100
Tabla 20	Grado de relación según coeficiente de correlación	102
Tabla 21	Correlación Motivación laboral y Desempeño Laboral	106
Tabla 22	Correlación Políticas Administrativas y Desempeño Laboral	109
Tabla 23	Correlación Desarrollo Profesional y Desempeño Laboral	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de la Motivación	36
Figura 2	Jerarquía de las necesidades de Maslow	45
Figura 3	Comparación de los modelos de motivación de Maslow y Herzberg.	55
Figura 4	Comparación de las dos variables	88
Figura 5	Dimensión: Retribución Económica	89
Figura 6	Dimensión: Políticas Administrativas	90
Figura 7	Dimensión: Desarrollo Profesional	92
Figura 8	Dimensión: Factores Actitudinales	93
Figura 9	Dimensión: Factores Operativos	95
Figura 10	Resumen estadísticos de las dos variables.	96
Figura 11	Campana de Gauss de la Hipótesis General	99
Figura 12	Campana de Gauss de Hipótesis Especifica uno	105
Figura 13	Campana de gauss de Hipótesis Especifica dos	108
Figura 14	Campana de gauss de Hipótesis Especifica tres	111

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es Determinara la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de Servicios Financieros “Inserfin S.R.L” – Huancayo- 2016.

La motivación en la empresa es la fuerza que actúa sobre el personal para que se comporten o desempeñen de alguna manera, por eso es clave a la hora de lograr objetivos y metas. Para crear y mantener al personal motivado es importante asegurarse que coincidan los intereses personales del trabajador y los intereses de la empresa. Emplear estrategias de motivación aporta a mejorar el desempeño del personal, maximizar su productividad individual, que a su vez enfoca esfuerzos en sus propias necesidades y las necesidades organizacionales, reflejando mejores resultados y éxito de la empresa.

Para el desarrollo de la investigación se empleó el método científico, tipo de investigación básica, nivel descriptivo correlacional, con una muestra de 77 trabajadores.

Frente a lo mencionado se llegó a la conclusión que la Motivación influye directa ($r_s = 0.816$) y significativamente (0.000) en el Desempeño Laboral del personal en la empresa de Intermediación de Servicios Financieros “Inserfin S.R.L.” – Huancayo – 2016.

Palabras claves: Motivación – Desempeño laboral

ABSTRACT

The objective present investigation was to determine the influence of the motivation in the labor performance of the personal in the Company of intermediación of Servicios Financieros “Inserfin S.R.L” – Huancayo- 2016.

The motivation in the Company is the force that acts on the personnel so that they behave or perform in some way, that is why it is When it comes to achieving objectives and goals. To create and maintain motivated staff it is important to ensure that teh personal interests of the workers and the interests of the Company coincide. Employing motivation strategies contibutes to improving staff performance, maximizing individual productivity, which in turn focuses efforts on their own needs and organizational needs, reflecting better results and business success.

For the development of the research, the scientific method, type of basic research, descriptive correlational level, with a sample of 77 workers was used.

First of all, it is concluded that the Motivation directly influences ($r_s=0.816$) and significantly (0.000) in the labor performance of personal in the Intermediación de Servicios Financieros “Inserfin S.R.L”- Huancayo – 2016.

Keywords: Labor Motivation – Labor Performance.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, en la sociedad ha ocurrido muchos cambios ya sean económicos , sociales , tecnológicos y culturales que han influido en los círculos de desarrollo del ser humano afectando no solo en la vida personal de cada uno, sino también en las relaciones sociales y en vínculo que establece la persona con las organizaciones a las cuales pertenecen

En este panorama, la sociedad de hoy en día requiere de organizaciones dinámicas, que fomenten el cambio y desarrollen trabajadores flexibles, innovadores y creativos, para que tengan la capacidad de satisfacer las exigencias del mercado competitivo. Porque son los trabajadores los encargados de funciones secuenciales para un servicio, por ello son procesos ordenados de la empresa, con el fin de lograr los objetivos y metas trazadas como equipo.

En este panorama es gracias al trabajo en equipo y cumplimiento de funciones, que se hace realidad todo el proceso y organización respecto al desempeño que se espera de los trabajadores y para retribuirle adecuadamente. El personal y la empresa están en constante interacción, por el hecho de que ellos prestan su esfuerzo, sus habilidades a cambio de un beneficio económico, que consideran que debe cubrir sus necesidades.

Las investigaciones en su mayoría se mecanizan en elementos como lo tangibles que es instalaciones, accesibilidad u otras en su organización como son políticas y normas, porque consideran que son las que guían la organización, y es lo que ayuda a que el personal se identifique con la organización.

Por consecuencia la investigación de estos elementos permitirá conocer como se integra las necesidades del personal con las de la organización como equipo, encendiendo así en la eficiencia de un servicio de calidad.

Este panorama nos lleva a plantearnos como objetivo: Determinara la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios Financieros “Inserfin S.R.L” – Huancayo – 2016.

La hipótesis que se planteó en la investigación fue: La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de personal en la empresa de Intermediación de servicios Financieros “Inserfin S.R.L” – Huancayo – 2016 , identificando dos variables:

Variable 1: Motivación Laboral y variable 2: Desempeño Laboral.

La motivación laboral en el recurso humano es vital y clave de éxito en la empresa, por el hecho de que es el impulso que tiene cada trabajador para hacer un buen trabajo, a cambio de un correcta y buena retribución tanto económica y en lo personal, emocional y profesional.

El desempeño laboral que tiene cada trabajador o el recurso humano con el que se cuenta es un factor calificable y considerable por la empresa para que este sea retribuido de la mejor manera e incluso esto motiva a que se esfuercen cada vez más ya que tienen objetivos empresariales y al contribuir al logro se benefician ambos tanto los trabajadores y la empresa.

El trabajo de investigación se desarrolló en cuatro capítulos los cuales contiene lo siguiente:

Capítulo I: En este capítulo se realizó el planteamiento del problema que incluye la fundamentación y formulación del problema de investigación. Así mismo se planteó los objetivos, detalló la justificación y delimitación de la investigación que sirvió de soporte a la investigación.

Capítulo II: Se planteó el marco teórico de la investigación, donde se plasma los antecedentes internacionales, nacionales y locales respecto al tema, seguido se fundamenta las bases teóricas científicas de cada variable, seguido por las bases conceptuales que apoyan la investigación.

Capítulo III. Se mencionó todo respecto a la metodología empleada, dentro de las cuales se precisó el método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación y diseño de investigación. También se precisó la población de estudio y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: Comprende los resultados de la investigación, entre ellas estas técnicas de procesamiento y análisis de datos, la presentación de resultados de la aplicación del instrumento, contrastación de hipótesis y por consecuencia la discusión de los resultados .

Por último se presenta las conclusiones y recomendaciones que se llegó gracias a la investigación y las respectivas referencias bibliográficas y Anexos acorde al tema investigado.

La Autora.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Intermediación de Servicios Financieros (INSERFIN) S.R.L. es una empresa outsourcing dedicada a gestionar la fuerza de venta de Asesores de Negocio como socio estratégico de la financiera CREDISCOTIA en Huancayo ,que labora desde el año 2008, siendo su oficina central en Calle Lima y Real –Huancayo.

En el área laboral es cada vez más importante conocer aquellos factores que repercuten en el rendimiento de las personas. Se sabe que ciertos componentes físicos y sociales

influyen sobre el comportamiento humano, es allí donde la motivación para el desempeño determina la forma en que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, entre otros aspectos.

Con respecto a la motivación en el campo empresarial, Castillo, J. (2003) expone que “es el proceso mediante el cual cada trabajador cumple con su tarea laboral con eficiencia, para lograr una meta o resultado mediante el cual puede satisfacer sus necesidades particulares”. (p. 194) . Razón por la cual, es de gran importancia para todas las empresas sin diferencia de rama o actividad a la que se dedique, que el trabajador se sienta motivado, entusiasmado y realmente satisfecho con su labor. Por lo tanto la motivación y el desempeño laboral, reflejan valores, actitudes y creencias de los miembros de la organización, constituyendo así la personalidad de la misma. Siendo la motivación, según (Chiavenato, 2000, p.6), “La voluntad de ejercer un esfuerzo persistente y de alto nivel a favor de las metas de la organización y del individuo”.

INSERFIN S.R.L ante la demanda de los créditos financieros y el incremento de la competitividad de financieras se ven en la necesidad de contratar cada vez más colaboradores o asesores para así llegar y abarcar todos los sectores, y competir con las demás financieras del mercado, pero el gran problema, es que hay factores que repercuten en el desempeño de los trabajadores ya que no captan clientes y no llegan a las metas u objetivos planteados.

Los colaboradores no están satisfechos ante la retribución económica que perciben ya que no reciben una remuneración básica mensual con la cual puedan solventar sus gastos, sino solo comisiones que depende de los desembolsos concretados a fin de mes y en el

caso de que el crédito no haya sido aprobado y desembolsado no les retribuyen en nada, ni siquiera los gastos que hicieron en el proceso del crédito.

También se observa que el personal no solo expresa su malestar ante la retribución económica que ofrece la empresa, sino que con las políticas administrativas ya que la empresa no cuenta con un plan de trabajo, en la cual se plasme las funciones que se cumplen y los objetivos que se tienen. Ya que se observa que cada trabajador que ingresa ve como desenvolverse o desarrollar su trabajo de la mejor manera posible, ya que no se les orienta o capacita para tener un buen desempeño. E incluso esto se percibe cuando ofrecen créditos y los clientes tienen dudas no saben cómo responder a falta de conocimiento y por ello no brindan una correcta información, el cual repercute en que el cliente no queda satisfecho con el servicio que recibirá y no concreta el crédito.

Es por ello que muchos asesores abandonan e incumplen su trabajo ya que no cuentan con todas las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo.

Por otra parte, no se aprecia el crecimiento profesional de los trabajadores como premio al buen ejercicio del trabajo, probado y calificado, así, no queda estimulado el buen ejercicio del trabajo, ni se crea las mejores condiciones de superación, ya que muchos tienen como objetivo hacer línea de carrera, pero no encuentran motivación para esforzarse cada día más.

Ciertamente, partiendo de este planteamiento, se evidencia que la motivación es vital y clave éxito, si se requiere elevar el desempeño en las funciones de los asesores financieros.

Por eso es importante y vital analizar la motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la organización. Es por aquello que se toman los aspectos planteados, ya que muchas veces se ha observado el bajo rendimiento y hasta la ausencia temporal, de algunos de los trabajadores, todo esto puede ser por la carencia de un estímulo que los impulsa a realizar cada vez mejor sus labores y tener un mejor desempeño

Ante este panorama se consideró interesante investigar ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L”- Huancayo – 2016?

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal en la empresa de intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo influye la retribución económica en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016?
2. ¿Cómo influyen las políticas administrativas en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016?

3. Como influye el desarrollo profesional en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la motivation en el desempeño laboral el personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar la influencia de la retribución económica en el desempeño laboral del personal en la empresa de intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

2. Definir la influencia de las políticas administrativas en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

3. Conocer la influencia del desarrollo profesional en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica:

La investigación se realizó para conocer la influencia existente, de la motivación en el desempeño Laboral, el cual permitió saber que tan importante es la motivación y de qué manera viene repercutiendo en el cumplimiento de sus funciones dentro del trabajo.

En toda empresa ya sea pública o privada, la motivación es una clave determinante en el desempeño del personal, ya que es lo que les incentiva a hacer un buen trabajo el cual debe ser retribuido de la mejor manera posible.

1.4.2. Justificación practica:

El trabajo se justificó considerando al personal como un capital valioso o clave de éxito en la empresa, por ello tiene el compromiso de que el trabajador se sienta motivado para cumplir sus funciones correctamente y así ofrecer un buen servicio con un óptimo desempeño y excelente rendimiento.

La investigación tuvo implicancia práctica, ya que ayudo a conocer que tanto influyo la Motivación en el Desempeño Laboral del personal en la empresa Inserfin S.R.L.

1.4.3. Justificación Metodológica:

El método científico permite a la sociedad avanzar con el tiempo e ir logrando cosas nuevas en bienestar de los mismos, resultado de esto el ser humano ha solucionado sus necesidades y problemas a lo largo de la historia en diversos sectores del entorno humano. Cabe resaltar que hoy en día un personal motivado es calve de éxito en toda empresa u organización.

1.4.4. Justificación Social

La investigación fue de importancia para la sociedad investigadora, ya que servirá para poner en práctica los conocimientos y formación profesional adquirida en la universidad, abarcando más el área de Recursos Humanos de la empresa Inserfin. La misma que

servirá para conocer la realidad y tomar medidas ante ello y no permitir que afecte el desempeño de los trabajadores.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

Si bien tener motivados a los trabajadores en toda empresa es vital y clave para su desempeño laboral. Ya que si no sienten que la empresa los recompensa bien y de la mejor manera o busca el bienestar de los mismos no se identifican con la empresa y no se esfuerzan en dar lo mejor de ellos en sus labores.

Por ello es importante motivar a los trabajadores tanto económico y personalmente en la empresa INSERFIN para que tengan un buen desempeño en sus labores.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

Fue válido para la empresa Insefin S.R.L. – Huancayo. Departamento de Junín.

1.5.2. Delimitación Temporal

El análisis de la investigación se desarrolló en base a los acontecimientos suscitados en el ejercicio del año 2016

1.5.3. Delimitación Conceptual

La investigación tomo como base el estudio de la variable Motivación y desempeño laboral ambos dentro de la empresa Insefin S.R.L – 2016.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Se tuvo las siguientes investigaciones:

Sánchez, M. (2011) en su tesis *“Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital” “Dr. Adolfo Prince Lara”, “Puerto Cabello, Estado Carabobo. Universidad Nacional experimental politécnica de la fuerza Armada Nacional (Tesis de maestría) Venezuela*

La metodología de la investigación fue correlacional, descriptiva y de campo, donde la población estuvo conformada por 12 empleados . La técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta En sus conclusiones Sánchez (2011) menciona, “existe un alto índice de descontento por los ingresos que perciben en relación al trabajo que realizan, lo cual no resulta un incentivo para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo la labores cotidianas, debido a que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer un salario justo acorde con la función y el nivel de exigencia que desempeñan”.

Respecto a la identificación de necesidades motivacionales del personal administrativo se percibe que la mayoría consideran, que la retribución económica que ofrecen en la institución no satisfacen totalmente las necesidades básicas. Por lo que se infiere a los ingresos que perciben no les permite adquirir vivienda y ni cubrir los gastos esenciales de necesidades básicas.

Referente a las necesidades motivacionales consideradas por el personal, se puede constatar por una parte el empleado se encuentra satisfecho, se sienten a gusto con el horario laboral; sin embargo la remuneración económica no compensa con la labor realizada. Por otra parte, se entiende que el trabajo realizado no es justo, ni equitativo por la injusta remuneración; consecuentemente a más trabajo, fuera del horario establecido lo justo es que se remunera por horas extras.

Coello. V. (2014). En su tesis *“Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes,*

empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)". (Tesis de pregrado). Guayaquil. Ecuador.

En la elaboración de la presente investigación se utilizó la metodología cuantitativa, descriptiva y explicativa, por el hecho que se midieron variables de manera independiente en el proceso descriptivo de la investigación .

El estudio tuvo un periodo transaccional. En la investigación Coello (2014) concluye, "las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño".

"Por otro lado, queda en evidencia que hay altos niveles de insatisfacción en sus condiciones internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales". (Coello, 2014).

Sarquis y Uzcategui (2009) en su tesis "*Análisis e importancia de la motivación laboral en establecimientos Hoteleros*". (Tesis de pregrado). Universidad los Andes Venezolanos. Venezuela.

La presente investigación tuvo un carácter cualitativo, de diseño experimental, transaccional descriptivo, la muestra de estudio fue los trabajadores de establecimientos hoteleros. En la investigación Sarquis y Uzcategui (2009) afirman; "los elementos motivacionales manejados en los establecimientos hoteleros, no consideran las más elementales situaciones; como de, consideración de sus trabajadores, partiendo de tener

en cuenta sus necesidades, opiniones, actividades, relaciones, hasta una remuneración justa, todo ello dentro del ámbito laboral lo que repercute en que los trabajadores no experimenta motivación la misma que conlleva a un mantenimiento laboral desfavorable”.

Bedodo y Giglio (2006) en su tesis *“Motivación laboral y compensaciones: Una investigación de orientación teórica”*. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile.

La investigación tuvo como objetivo Conocer y comunicar la relación entre los conceptos de motivación en el trabajo y las compensaciones. El tipo de estudio es de orientación teórico a través de indagación bibliográfica. El modelo de trabajo se basó en la investigación bibliográfica, la cual estuvo formada por la presentación y análisis de los resultados de investigación y la aplicación del esquema conceptual a una realidad reducible. Se concluye que la motivación laboral que ha sido correctamente compensada y obviamente es justa, repercute en que el rendimiento laboral es absolutamente satisfactorio tanto para el trabajador como para el empleador. La misma permitió determinar que la motivación relacional y las compensaciones tienen relación, así también permitió conocer que existe relación con la motivación laboral. La compensación total se relaciona con la motivación pero no deja de conocer que estímulos internos y externos son componentes asociados al desempeño y ambiente laboral.

Enríquez (2014) en su tesis intitulada *“Motivación y Desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”*. Universidad de Montemorelos. Tesis de Maestría. México.

La investigación uso como metodología el tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional. Así mismo fue transversal en un determinado periodo. La muestra de estudio estuvo conformada por 164 trabajadores. Los instrumentos aplicados para la investigación y recolección de datos fueron cuestionarios para ambas variables el primero desempeño y la segunda motivación.

Como resultado “el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleado”. (Enríquez, 2014).

Según (Enríquez, 2014) concluye que “al realizar el análisis regresión se encontró que la variable grado de motivación explico el 41.4%, de la variable dependiente nivel de desempeño. El valor de R^2 Corregida fue igual a 0.414. De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de p igual 0.00 permitió determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa” (p. 198). Con esto podemos aseverar que los trabajadores tienen percepciones que abarcan desde muy buena y excelente, opiniones positivas. Al igual se percibe en la variable desempeño laboral con muy bueno y excelente.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Se tiene las siguientes investigaciones:

Mogollón (2014) en su tesis “*Clima y motivación Laboral en instituciones educativas de Miramar – Alto Salaverry*”. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

La investigación se realizó bajo el método científico, de tipo correlacional, descriptivo. La población objeto de estudio son 112 trabajadores y la muestra de 98. Con la

investigación se llegó a las conclusiones que, existe relación significativa entre clima laboral y motivación laboral, al obtener un valor $r = 0.656$ y $p = 2.3097 < 0.05$ detectado mediante la prueba Rho Spearman con un nivel de significancia 5% .

Existe relación significativa entre autorrealización y motivación laboral $r = 0.522$ y $p = 3.63 < 0.05$ detectado mediante la prueba Rho Spearman con un nivel de significancia 5%

Existe relación significativa entre involucramiento laboral y motivación laboral $r = 0.596$ y $p = 9.19 < 0.05$ calculado con el coeficiente de correlación r de Spearman y a nivel de significancia de 5%

Existe relación significativa entre consideración laboral y motivación laboral $r = 0.645$ y $p = 7.77 < 0.05$ calculado con la r de Spearman y 5% significativa

Gutiérrez (2013) en la tesis *“Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones”*. Tesis de pregrado. “Pontificia Universidad católica del Perú. Lima – Perú”.

Este trabajo tuvo como objetivo general “Generar un aporte al estudio de la Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros del sector de la construcción en la Comunidad Peruana”. Así, más que partir de teorías ya existentes y comprobar su validez universal, la intención es adaptarlas a la realidad del sector construcción, y mediante un conjunto de recomendaciones elementales, puedan ser aplicadas para su desarrollo. El proyecto de investigación tiene alcance para ser aplicado a obreros de construcción en general .

En la investigación concluye (Gutiérrez , 2013) con que “la mayor parte de las publicaciones que analizan a los obreros de la construcción, identifican deficiencias relacionadas con los factores del entorno laboral o factores externos (dinero, estabilidad del empleo, posibilidad de ascender y promocionar, condiciones de trabajo y la condición social de ser obrero de construcción), frente a connotaciones positivas referentes al contenido del trabajo o factores internos (características de las tareas, autonomía, posibilidad de utilizar conocimientos, retroalimentación)” (p. 254).

“El ambiente social del trabajo, en cuanto a la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo, es el único factor de motivación externo que los obreros describen de forma positiva”. (Gutiérrez, 2013)

Entre los factores relacionados con el contenido del trabajo, en general, Gutiérrez (2013) afirma “que las recompensas internas relacionadas con la naturaleza del propio trabajo son muy importantes. Además, se subraya que los trabajadores obtienen una gran satisfacción interna derivada de la realización de un trabajo por naturaleza enriquecido y que disfrutan realizando sus tareas” (p. 256).

En concreto, “algunas de las características positivas de las tareas son: la creatividad y el reto que suponen, la variedad, su significatividad y su alto nivel de identidad, puesto que supone la participación en la construcción de una estructura física tangible claramente visible”. (Gutiérrez, 2013).

Castillo y Serna (2014) en su tesis “*Motivación y desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2014*”. (Tesis de pregrado). “Universidad nacional de Trujillo. Perú”.

La investigación fue no experimental, descriptivo – correlacional. La muestra probabilística estuvo formada por 36 empleados del área de ventas. Se usó la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario. Como resultados se encontró que el 44% de los colaboradores tienen un motivación alta, el 33% regular, y el 2% tuvieron nivel bajo. En cuanto a desempeño laboral el 25% opinión regular y el 19% nivel bajo. En conclusión la “motivación” y el “desempeño” se relacionan en el personal de la empresa “Distribuciones Guzmán S.A.C de la ciudad de Trujillo 2014”.

Reinaga (2015) en su tesis intitulado “*Motivación y Desempeño laboral del Gpersonal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*”. Tesis de Pregrado. “Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. .

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada-correlacional. El diseño de investigación fue no experimental, transaccional correlacional. La muestra fue 100 personas a la cual se aplicó una encuesta a 100 personales entre hombres y mujeres. Como resultado Reinaga (2015) afirma “con un nivel de confianza del 95% existe relación significativa 0.000 entre la motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas”.

La correlación de Spearman fue de 0.488 lo que indico correlación positiva moderada Por tanto Reinaga (2015) concluye diciendo “la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que deben cumplir diariamente el hospital” (p.267).

Gonzales (2014) en su tesis intitulada “*Gestion del desempeño y Motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*”. Tesis de Pregrado. Universidad San Martin de Porres. Lima. Perú.

La investigación se desarrolló bajo la metodología científica, se empleó un diseño de tipo descriptivo correlacional. La muestra es la misma población debido a que la empresa solo cuenta con 40 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la observación y las encuestas . Los resultados hallados por Gonzales (2014) fueron; “existe relación entre la gestión del desempeño y la motivación con un $r^2= 47.3\%$, lo que permite concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativos”.

2.1.3. Antecedentes Locales

Cárdenas (2011) en su tesis intitulada “*Coaching y Desempeño Docente en la Provincia de Huancayo*”. Tesis de Postgrado. Universidad Nacional del Centro del Perú. Junín.

La metodología en la investigación fue de tipo aplicada, se aplicó el método científico, diseño de investigación cuasi Experimental, descriptivo. La población estuvo formada por docentes de las instituciones de nivel secundario de la Provincia de Huancayo. La muestra quedó conformada por dos grupos. La observación, encuesta y ficha de observación se aplicó como técnicas de Investigación. Se aplicó datos estadísticos como técnicas de procesamiento como la descriptiva e inferencial. Al final se concluyó que la aplicación del Coaching tiene influencia positiva en el desarrollo del desempeño docente de los profesores de la provincia de Huancayo. Las características que tiene el Coaching

en el desarrollo del desempeño docente de los profesores de la provincia de Huancayo son: concreta, interactiva, responsable compartida, manifiesta forma específica y desarrolla respeto entre colegas.

Flores, Franco et.al (2015) en su tesis intitulada *“Incidencia de la motivación en el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Continental, Huancayo, Región Junín- 2015 II”*. Tesis de pregrado. Universidad Continental. Huancayo.

La investigación fue descriptiva correlacional, el diseño que se utilizó fue no experimental, transaccional, La técnica de recopilación de dato fue encuesta y entrevista, el instrumento fue un cuestionario que nos ha permitido extraer el significado de los sujetos estudiados y captar detalles y matices expresados en las escalas de respuesta. El instrumento fue validado por juicio de expertos y se tomó como base la escala general de satisfacción laboral. La muestra fue de 270 docentes que se encuentran en diversas condiciones laborales y cumplen funciones de carácter académico y administrativo. Los resultados encontrados fue que el 50% de los encuestados optó por la alternativa “alta” alegando que la motivación los ayuda a desarrollar aptitudes positivas que contagia a los demás. Seguidamente un 30% optó por la alternativa “medio” y un 20% se inclinó por la alternativa “baja” en tal sentido hay que apreciar que la mayor parte de los docentes están motivados. En conclusión el 50% de los docentes de la universidad continental presenta un alto nivel de satisfacción laboral. Los docentes que son motivado en forma extrínseca han demostrado un mejor desempeño.

Oré (2016). En su tesis intitulada “*Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas salesiano Técnico “Don Bosco” y Salesiano “Santa Rosa”*”. Tesis de pregrado. Universidad Peruana los Andes. Huancayo.

La investigación se ubica dentro de las investigaciones de carácter sustantivo explicativo y de nivel descriptivo. El tipo de investigación fue básico descriptivo y su diseño causal comparativo. Si bien es cierto que el fin de la investigación se dio con el propósito de determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas salesiano Técnico “Don Bosco” y “Salesiano “Santa Rosa”. De lo cual se pudo percibir una marcada diferencia entre ambas instituciones educativas de índole estructural, motivacional, remunerativo, etc. Al verse seleccionado a docentes utilizando la técnica del muestreo teniendo como referente una población de 150 docentes de los cuales se seleccionó 50 docentes entre varones y mujeres evidenciándose la gran diferencia entre las dos instituciones.

Todo ello llevo a concluir con la relación del clima laboral y satisfacción laboral es significativa en las instituciones educativas salesiano técnico “Don Bosco” y salesiano “Santa Rosa”. Con ello se puedo asegurar que si el clima laboral mejora la satisfacción se incrementara. El clima que se evidencio en ambas es liderado por el autoritarismo y dominante que al personal controlan y exigen a mayor horario laboral. Respecto a la satisfacción, los docentes que muestran satisfacción tienen actitudes positivas y las que no actitudes negativas la cual va depender de factores físicas, laborales, remunerativas, cumplimiento de funciones y de autoridad.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Motivación Laboral

La motivación es un tema de interés social, científico, psicológico, cultural, empresarial, muchos autores se han dedicado a indagar, investigar, analizar qué es la motivación y cómo ésta afecta nuestra vida.

“La motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios”. (Herzberg, 1959, p.86)

Leontiev, N. (1979) considera “el motivo es un objeto que responde a una u otra necesidad y que es reflejado bajo una forma u otra por el sujeto que conduce su actividad” (p.6).

Así tenemos diversos conceptos, teorías, definiciones

“La motivación desde una mirada de orientación cognitiva – conductual, desde la cual es posible entenderla como "una causa hipotética de la conducta inducida por las condiciones ambientales o que se puede inferir de las expresiones conductuales, fisiológicas y de auto – informe"" (Reeve, J, 1994, p. 12). En este sentido, el estudio de la motivación puede ser entendido como "la búsqueda de las condiciones antecedentes al comportamiento energizado y dirigido" (Reeve, J, 1994, p. 2).

Por otra parte, se puede concebir a la motivación como aquellos "procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta" (Robbins, 2004, p. 155). Esta definición posee tres elementos principales: intensidad, esfuerzo y persistencia. La intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada. La persistencia se refiere a la medida tiempo en que una persona sostiene dicho esfuerzo.

Los seres humanos tienen muchos motivos que impulsan la conducta; es más, algunos autores afirman que "la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función de una pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja" (Reeve, 1994, p.6). Cada uno de dichos motivos existe siempre en alguna magnitud distinta de cero y varía en su intensidad a lo largo del tiempo. El motivo más fuerte tendrá la mayor influencia en la conducta.

Prácticamente todo el comportamiento de los seres humanos es motivado. Las necesidades e impulsos crean estados de tensión interna que funcionan como input para que el organismo analice su entorno y procure satisfacer dicha necesidad. Esta dinámica puede ser comprendida a la luz del Modelo de Davis y Newstrom (1993) (ver Figura1). En él, la motivación ocurre como consecuencia de una necesidad que provoca tensión en el organismo, de manera que se realiza un esfuerzo - mediado por una oportunidad de obtener la meta - que conduce a comportarse de una determinada forma. Dicha actuación traerá consecuencias que retroalimentan positiva o negativamente al organismo en términos de satisfacción de las necesidades, direccionando en consecuencia la conducta del individuo.

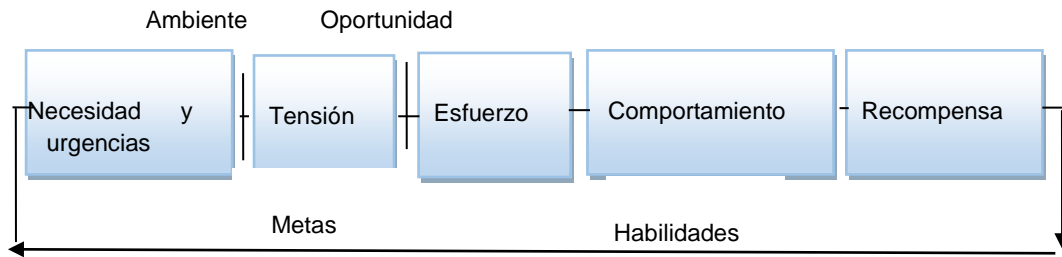


Figura 1. Modelo de la Motivación

Fuente: Davis y Newstrom mencionando en Bedodo y Giglio (2006).

Desde un punto de vista distinto Reeve (1994) resalta “la existencia de un proceso motivacional que se refiere a un flujo dinámico de estados internos que ocasionan la acción humana. Este ciclo consta de cuatro etapas principales, que son: (i) anticipación; (ii) activación y dirección; (iii) conducta activa y retroalimentación del resultado; y (iv) resultado” (p.233).

En la anticipación, la persona tiene alguna expectativa de la emergencia de un motivo, caracterizado como un estado de privación y de deseo de conseguir una determinada meta. Durante la activación y dirección, el motivo es activado por un estímulo extrínseco o intrínseco. Luego, se genera la conducta activa y el feedback de rendimiento. Así, la persona genera conductas para aproximarse a un objeto meta o bien alejarse de algún objeto aversivo. Mediante la retroalimentación éxito - fracaso, el individuo evalúa la efectividad de su acción dirigida y puede reorientar su conducta en el caso de no haber obtenido la satisfacción inicial. Finalmente, en la fase de resultado, la persona vive las consecuencias de la satisfacción del motivo.

Ya sea desde el modelo de Davis y Newstrom o de Reeve (2006), mencionan “el proceso de la motivación surgiría de una demanda interna del organismo que corresponde al motor de la acción que se retroalimenta de sus consecuencias”. Entonces podemos decir que un sistema es dinámico e interactivo y se adapta acorde a la situación que se presente en el momento se emplean estrategias adecuadas. Y en base a resultados de su interés en resolverlo.

“Se pueden identificar tres categorías de actividad que expresan la motivación: los indicadores fisiológicos, el auto- informe y la conducta abierta. Las medidas fisiológicas están relacionadas con los cambios o alteraciones en los sistemas nervioso y endocrino frente a determinados estímulos” (Reeve, 1994, p.453).

El auto informe se fundamenta en evaluaciones de cada sujeto acerca de los niveles de motivación que tienen sobre una metodología de cuestionarios, entrevistas y encuesta.

Sobre la Conducta Abierta Reeve (1994) refiere sobre seis medidas que expresan motivación, que son:

- (i) la latencia en que se produce una respuesta tras la exposición de un estímulo,
- (ii) la persistencia o intervalo de tiempo entre el comienzo y el cese de la respuesta,
- (iii) la elección o preferencia de la persona frente a diversos estímulos sobre los cuales reaccionar,
- (iv) la amplitud o intensidad de la respuesta del individuo ante un estímulo,
- (v) la probabilidad de que ocurra la respuesta en proporción al número de oportunidades para que ello suceda y,
- (vi) las expresiones faciales y gestos corporales que comunican aspectos emocionales del comportamiento (p.90).

2.2.1.1. Teorías motivacionales desde la perspectiva organizacional

2.2.1.1.1. La motivación con respecto al trabajo: intrínseca y extrínseca

Luego de realizar un breve análisis de lo que es la motivación, ahora revisaremos cómo ésta influye en las actividades diarias, específicamente en el trabajo. “Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo (Chiavenato, 2007, p. 48), por lo tanto podemos hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en el desempeño laboral: la motivación intrínseca y extrínseca”.

a. Motivación Intrínseca

Es la que lleva a la satisfacción de las necesidades superiores, que según la clasificación de Maslow son las tres últimas de su pirámide: necesidades sociales, de estima y de autorrealización.

“En aquellas situaciones en que las recompensas extrínsecas son insuficientes, las personas pueden activar conductas intrínsecamente motivadas. Bandura llama a este tipo de motivación el interés intrínseco, que emerge espontáneamente por tendencias internas y necesidades psicológicas que motivan la conducta en ausencia de recompensas extrínsecas” (Reeve, 1994, p. 130).

Deci y Ryan (1985) afirma "cuando las personas realizan actividades para satisfacer necesidades de causación personal (autodeterminación), efectividad o curiosidad entonces actúan por motivación intrínseca" (p. 126), en otras palabras, “cuando la

conducta está autorregulada y surge de los intereses, curiosidades, necesidades y reacciones personales”. (Deci y Ryan, 1985)

“Las necesidades psicológicas adquieren un papel principal aquí, en especial cuando se comprende al ser humano como un organismo que busca dominar su entorno y actuar en consecuencia con competencia y autodeterminación, sintiendo emociones positivas como el interés y el placer” (Reeve, 1994, p. 137).

Frente a ello Deci y Ryan (1985) mencionan “cabe cuestionarse ¿qué hace que una actividad sea intrínsecamente motivadora? Se han delimitado dos elementos de análisis: el primero, se refiere a la naturaleza de las actividades intrínsecamente motivantes y, el segundo, a las autopercepciones que ocurren durante la actividad y que facilitan la aparición de la motivación intrínseca (p.143).

Reeve (1994) ha determinado “que las actividades intrínsecamente motivantes suelen ser complejas, novedosas e imprevisibles. Los estímulos y acontecimientos nuevos provocan en la persona curiosidad y tendencia a la exploración” (p. 149).

Así mismo al respecto, Berlyne (2001) afirma “la complejidad, la novedad y la imprevisibilidad son propiedades que conducen a la exploración, la investigación, la manipulación y, en definitiva, a la motivación personal” (p.86).

Ante ello cabe mencionar que la motivación intrínseca se da en personas orientadas a la satisfacción de necesidades altas o superiores (Berlyne, 2001).

b. Motivación Extrínseca

Según Maslow (2008) “La motivación extrínseca satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow, o necesidades inferiores: las fisiológicas y las de seguridad” (p.211).

“Se denomina motivación extrínseca cuando la motivación proviene de fuentes ambientales externas y se considera que las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona” (Reeve, 1994, p. 22), es decir, alude a fuentes artificiales de satisfacción que han sido programadas socialmente, como por ejemplo, los halagos y el dinero. El estudio de este tipo de motivación se relaciona con dos conceptos fundamentales: recompensa y castigo. (Reeve, 1994).

“Tanto las recompensas como los castigos ocurren después de una determinada conducta y afectan la probabilidad futura de ocurrencia de dicha conducta” (Reeve, 1994, p.281). La recompensa es “un objeto ambiental atractivo que se da después de una secuencia de conducta y aumenta las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar” (Reeve, 1994, p. 102). Mientras que al castigo se considera “un objeto ambiental no atractivo que se da después de una secuencia de comportamiento y que reduce las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar” (Reeve, 1994, p. 102). Los dos procesos de aprendizaje que subyacen a las recompensas y los castigos son el condicionamiento clásico y el condicionamiento operante.

El condicionamiento clásico según Reeve (1994) es “el proceso mediante el cual se asocian dos estímulos que se presentan repetidamente. El primer estímulo tiende a ser biológicamente atractivo, mientras que el segundo estímulo tiende a ser un objeto ambiental neutro” (p. 120).

Debido a su continua asociación, “el segundo estímulo adquiere la capacidad de elicitar la respuesta reflejo propia del primer estímulo aun cuando este desaparezca” (Reeve, 1994, p.129).

Mediante este tipo de condicionamiento, los seres humanos pueden aprender a anticipar estímulos ambientales y otorgar valor de incentivo a estímulos que ocurren en su medio ambiente. Asimismo, se aprenden reacciones emocionales, como el miedo o la ansiedad ante determinados eventos contextuales. (Reeve, 1994).

Marín, A & Velasco (2005). Nos habla sobre los principios y conceptos presentados por los enfoques motivacionales, y del cual se pueden distinguir tres dimensiones de carácter analítico:

Dimensión de condiciones motivacionales internas, externas y de relación entre lo interno y lo externo. En las condiciones internas se entienden tres categorías: lo fisiológico, lo psicológico y lo psicosocial. En esta dimensión se describen fenómenos que tienen lugar en el interior del organismo motivado. Su relevancia radica en la capacidad de imprimir preferencia, persistencia y vigor al comportamiento humano.

En las condiciones externas, comprende una categoría de variables constituidas por eventos externos (grupo y puesto de trabajo, la tarea) y otra por personas y agentes (comportamientos típicos de jefes, colegas, subalternos). Contienen variables externas al organismo, propias del medio organizacional y del puesto de trabajo. Condiciones de relación entre lo interno y externo, que muestran cómo las personas con determinadas categorías de necesidades valoran cierto tipo de condiciones de trabajo.

Por lo tanto, podemos decir que la motivación intrínseca se refiere a la motivación que viene desde el interior de un individuo y que lo incentiva a realizar una actividad por placer o preferencia propia, sin que exista de por medio alguna recompensa externa o del exterior, mientras que la motivación extrínseca está dada por factores externos de un individuo, y estos son recompensas externas o del exterior, que los atrae a realizar una acción por lo que se recibirá a cambio por ese trabajo, estas recompensas proporcionan satisfacción y placer que la tarea por sí misma no podría proporcionar (p. 64).

2.2.1.1.2. TEORÍAS SOBRE LAS NECESIDADES

Según Robbins (2004) “La motivación dentro del contexto laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual, entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos” (p.222).

“Las teorías presentadas pueden analizarse categorizándolas como teorías de contenido, ya que intentan responder a interrogantes relacionadas con las necesidades específicas que motivan a las personas y los factores individuales que ponen en marcha conductas orientadas a la consecución de metas” (Arancibia, 2003, p. 129).

Como se puede percibir entre las bases teóricas planteadas las que destacan más son las necesidades básicas de Maslow (1943) y la teoría de Herzberg (1950).

2.2.1.1.2.1. Jerarquía de Necesidades de Maslow

Abraham Maslow (1943) planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas. Postuló que en cada persona se encuentra un ordenamiento particular de cinco necesidades fundamentales. Se trata de un sistema o pirámide de necesidades que van desde las necesidades primarias a las necesidades secundarias. A continuación se describe cada una de estas necesidades en orden ascendente:

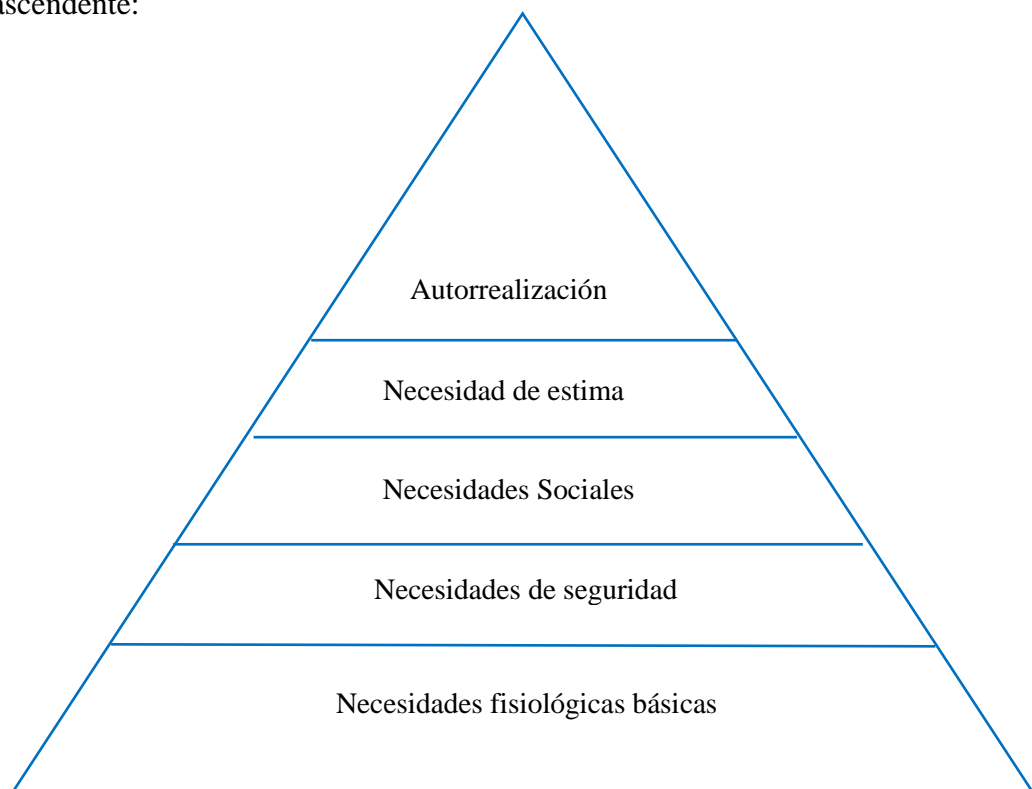


Figura 2. Jerarquía de las necesidades de Maslow

Fuente: Maslow (1943, pp. 370-396)

Básicas o Fisiológicas: “son las necesidades relativas al sostén de la vida y la sobrevivencia. Se refieren principalmente al hambre, sed, las necesidades de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico” (Maslow, 1943, p. 372).

Seguridad: “son las necesidades relativas a la defensa y protección de daños físicos y emocionales; a la ausencia de peligro físico y de miedo ante la pérdida de posesiones, alimento y refugio. La seguridad garantiza que las necesidades primarias estarán cubiertas tanto tiempo como sea posible”. (Maslow, 1943, p. 372).

Sociales (de afiliación o pertenencia): “seres humanos son seres sociales, necesitan pertenecer, es decir, ser aceptados por otros. Estas necesidades aluden a lo afectivo, la pertenencia y la participación social” (Maslow, 1943, p. 372).

Estima: “de acuerdo con Maslow, una vez que las personas empiezan a satisfacer su necesidad de pertenencia, tienden a buscar la estimación, tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, estatus y autoconfianza” (Maslow, 1943, p. 372).

Autorrealización o auto actualización: “esta es la máxima necesidad dentro de la jerarquía y se refiere al deseo de convertirse en lo que se es capaz, es decir, maximizar el potencial propio y lograr resultados mediante el aprovechamiento del talento personal” (Maslow, 1942, p. 372)

“En la medida en que una necesidad queda razonablemente satisfecha, la siguiente se vuelve imperativa” (Maslow, 1943, 373).

“Ninguna necesidad queda satisfecha plenamente, pero, si está suficientemente satisfecha, deja de ser una fuente de motivación personal, así mismo las primeras dos necesidades (fisiológicas y de seguridad) se conocen como necesidades de orden inferior

y las últimas tres (sociales, de estima y autorrealización) corresponden a necesidades de orden superior” (Robbins, 2004, p. 129).

Robbins (2004) señala que “la distinción entre unas y otras radica en que las necesidades de orden superior obtienen gratificación interna, mientras que las de orden inferior deben ser satisfechas desde el exterior o entorno de la persona” (p.267).

Según Davis y Newstrom (1993) afirman “En el ámbito del trabajo las necesidades inferiores básicas no suelen dominar, debido a que ellas se encuentran normalmente satisfechas. Los trabajadores se verán motivados principalmente por las necesidades de seguridad, sociales, de estima y, por último, de realización personal” (p.95).

Es importante destacar que según autores las necesidades de orden superior nunca son satisfechas completamente a causa de que las personas buscan constantemente algo nuevo y en mejores condiciones ya que sus expectativas cada vez son mayores acorde al avance del medio que lo rodea.

En este aspecto Senge (2004) afirma que “la efervescencia que hoy vemos en el mundo de la administración continuará hasta que las organizaciones comiencen a abordar las necesidades superiores: autoestima y autorrealización” (p. 24).

2.2.1.1.2.2. Teoría motivacional de Herzberg

Entre los años 1950 Herzberg desarrolla un modelo de motivación que deriva de dos factores, para ello empleó como muestra de investigación a ingenieros y contadores que buscaban trabajo. Para ello pidió a las personas que pensarán en el momento en que se

sintieron bien en su lugar de trabajo y cuando se sintieron mal. Así descubrió que no todos tenían las mismas condiciones de bienestar o insatisfacción. (Herzberg, 1950).

“Aunque algunas condiciones producían sentimientos favorables, la carencia de éstas fue rara vez citada como una causa de malestar, La ausencia de algunas condiciones ocasionaba desagrado en los empleados y la presencia de esas mismas condiciones no necesariamente motivaba a los empleados en la misma proporción” (Davis y Newstrom, 1993).

Este punto de vista implica Según Davis y Newstrom (1993) "que lo contrario de la satisfacción no es la insatisfacción como tradicionalmente se ha pensado. Suprimir las características insatisfactorias de un trabajo no vuelve automáticamente satisfactorio el puesto"(p. 160).

Herzberg (2003) postula “la presencia de un continuo doble, donde lo opuesto de "satisfacción" es la "no satisfacción" y lo opuesto de "insatisfacción" es la "no insatisfacción" (p.39).

En ese momento Herzberg (1959) Afirmó:

Que existen dos grupos de factores separados que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Algunos factores causaban insatisfacción entre los empleados cuando no existían, sin embargo, su presencia por lo general lleva a los empleados únicamente a un estado neutral, es decir, no son factores extremadamente motivantes. Estos factores se conocen como factores de higiene o factores de mantenimiento, y corresponden a las condiciones que

rodean a las personas cuando trabajan. Implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, entre otros (p.123).

Cabe mencionar que estos dos tienen relación con el contexto que se presenta en su puesto, ya que tiene que ver con su clima laboral.

- **Factores higiénicos o factores extrínsecos**, “están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas”. (Herzberg,2003)

Según Herzberg (2003), “los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.” (p.320).

Herzberg (2014) destaca “que tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: El trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales

abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo”. (p.323)

Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa).

Según las investigaciones de Herzberg (2014), “cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados”. (p.330)

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg (2014) “los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción”. (p.336).

Factores motivacionales o factores intrínsecos

Según Herzberg (2014) “están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña”

“Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.”(Herzberg, 2014).

“Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.” Herzberg, F. (2003, p. 283)

Según las investigaciones de Herzberg (2003), “el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción” (p.228)

Herzberg (2003), “destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional” (p.253).

Para él, "el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; así mismo, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción".

De acuerdo con Herzberg (2003), “los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo. Por lo tanto, los administradores que buscan eliminar factores que crean el descontento en el trabajo pueden traer armonía pero no necesariamente motivación” (p.261).

“Debido a que no motivan a los empleados, los factores que eliminan el descontento en el trabajo fueron caracterizados por Herzberg como Factores de Higiene (factores que eliminan la insatisfacción). Cuando estos factores son adecuados, las personas no estarán descontentas; sin embargo, tampoco estarán satisfechas.” (Herzberg, 2003).

Para motivar a las personas en su puesto, Herzberg (2003) “sugirió poner énfasis en los motivadores (factores que aumentan la satisfacción por el trabajo), los factores que incrementarán la satisfacción en el trabajo”.

Para Herzberg (2003) “satisfacción e insatisfacción son dos dimensiones diferentes, y no los polos opuestos de una misma cosa. Hay que subrayar que el énfasis de Herzberg está en modificar el contenido mismo de las tareas, como fuente de la satisfacción laboral” (p.281).

Según Herzberg (1959) “Los factores higiénicos o de mantenimiento corresponden a las condiciones que rodean a las personas cuando trabajan. Implican las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de las empresas, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, el reglamento interno, las oportunidades existentes, entre otros”.

“Estos factores poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los empleados, cuando estos factores son óptimos lo que hacen es evitar la insatisfacción”. (Herzberg, 1959, p.392).

“Los factores Motivacionales o satisfactorios tienen que ver con otras condiciones del empleo que operan principalmente para crear motivación, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales, pero su ausencia pocas veces es muy insatisfactoria”. (Davis y Newstrom, 1993, p. 421).

“Estos factores motivacionales tienen que ver con el contenido del cargo, se centra en el puesto, en los deberes que incluyen: responsabilidad, libertad de decidir cómo hacer su trabajo, ascensos (progreso o avance), las habilidades personales, logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo y la posibilidad de crecimiento”. (Davis, K & Newstrom, 1993, p.501).

Como conclusión de la teoría de los dos factores de Herzberg afirma lo siguiente:

“La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o de satisfacción” (Herzberg, 2003).

“La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción” (Herzberg, 2003).

Para Herzberg (2003) afirma:

La estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina "enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo" (job enrichment), el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales. (p.126)

“El enriquecimiento de tareas puede hacerse vertical (eliminación de tareas más simples y elementales, y adición de tareas más complejas) u horizontal (eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras tareas diferentes, pero en el mismo nivel de dificultad)” (Herzberg, 2003).

Tabla 1.

Factores de motivación y factores de higiene

<u>Factores Motivacionales</u> <u>(De satisfacción)</u>	<u>Factores Higiénicos</u> <u>(De insatisfacción)</u>
“Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación con sus CARGO)”	“Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación con su EMPRESA)”

<ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajo en si 2. Realización 3. Reconocimiento 4. Progreso profesional 5. Responsabilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las condiciones de trabajo 2. Administración de la empresa 3. Salario 4. Relaciones con el supervisor 5. Beneficios y servicios sociales
---	---

Fuente: Herzberg, F, Mausner, B & Snyderman, B. (1959).

Según Herzberg, el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de la motivación y de la productividad, la reducción del ausentismo (fallas y atrasos en el servicio) y la reducción de la rotación del personal (retiros de empleados). No obstante, algunos críticos de ese sistema anotan una serie de efectos indeseables, como el aumento de la ansiedad por el constante enfrentamiento con tareas nuevas y diferentes, principalmente cuando no son exitosas las primeras experiencias; aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de su trabajo en las nuevas tareas enriquecidas; sentimientos de explotación cuando la empresa no acompaña el enriquecimiento de tareas con el aumento de la remuneración; reducción de las relaciones interpersonales, dada la mayor dedicación a las tareas enriquecidas.

Las teorías de la motivación – desarrolladas por Maslow y por Herzberg – presentan puntos de coincidencia que permiten elaborar un cuadro más amplio y rico sobre el comportamiento humano. Los factores higiénicos de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow (necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, principalmente, aunque incluyen algunas de tipo de social), mientras que los factores motivacionales se refieren a las llamadas necesidades secundarias (necesidades de estima y de autorrealización).

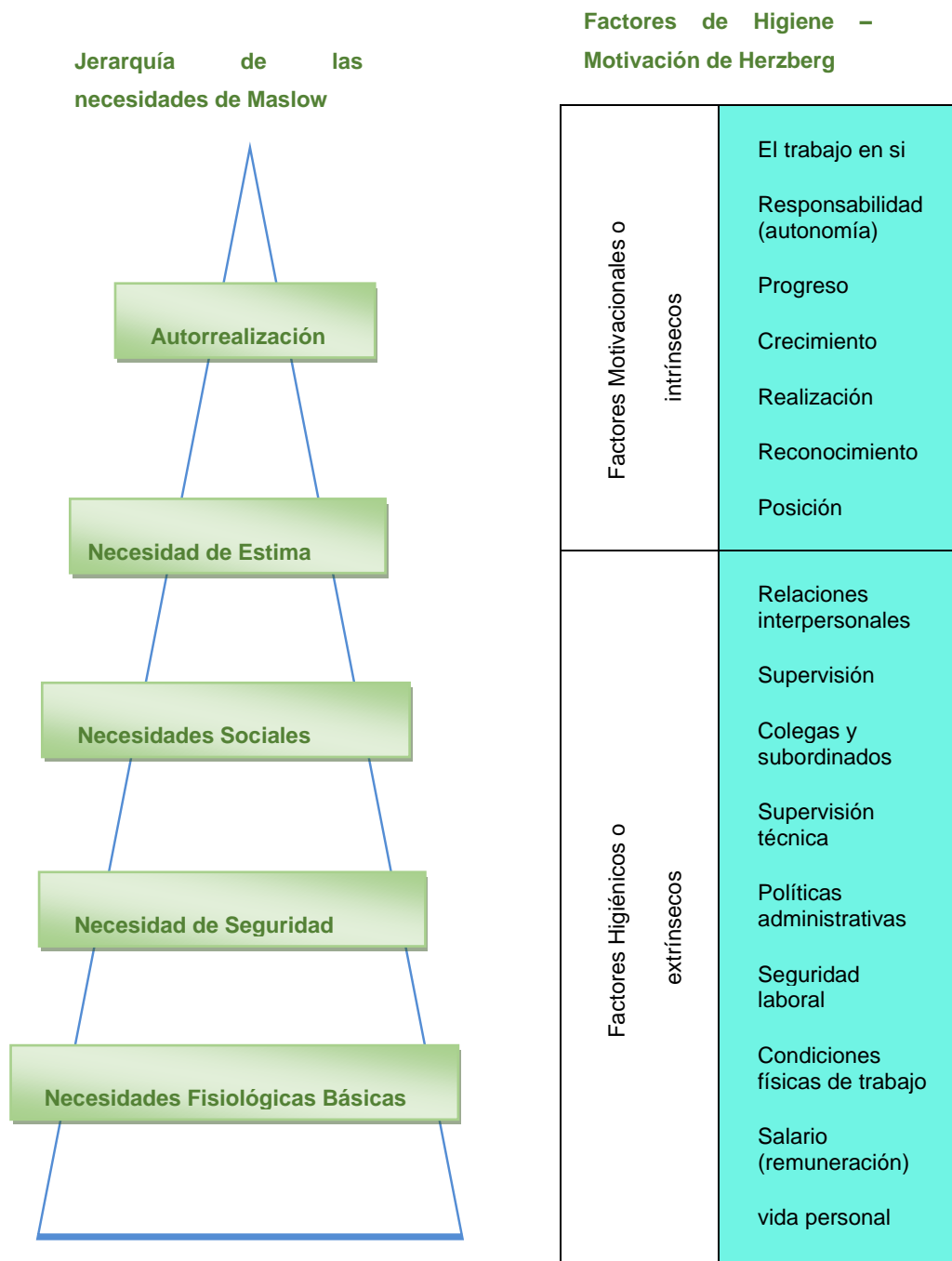


Figura 3. Comparación de los modelos de motivación de Maslow y Herzberg.

Fuente: Maslow, A (1943) y Herzberg, F. (2003, p. 127)

Elementos que favorecen la motivación en el entorno laboral

“No todos los elementos favorecedores de la motivación afectan a cada persona con la misma intensidad. Según las teorías de la motivación, esta influencia va a depender de la percepción de cada persona para satisfacer las necesidades que este desea satisfacer”. (Ramírez, Abreu y Badii, 2008, p. 392).

En el transcurso de las investigaciones Ramírez, Abreu y Badii (2008) “han identificado una serie de elementos favorecedores de la motivación en el trabajo que se clasifica de acuerdo a la teoría bifactorial de Herzberg en factores de higiene que hacen referencia al entorno laboral y tienen un carácter extrínseco al trabajo y factores motivadores que se refieren al contenido del trabajo y tienen un carácter intrínseco” (p.412).

Tabla 2

Factores de Higiene o Extrínsecos

El salario y los beneficios	Incentivos económicos y no económicos
La seguridad laboral	Estabilidad y continuidad laboral
Las posibilidades de promoción	Plan de carrera , estatus laboral y social
Las condiciones de trabajo	Horario , instalaciones y lugar de trabajo
El estilo de supervisión	Grado y forma de control de la empresa
El ambiente social de trabajo	Interacción con otras personas

Fuente: Elaboración propia basada en Herzberg (1959)

Tabla 3

Factores Motivadores o Intrínsecos

La consecución de logros	Alcanzar los objetivos y tareas
Las características de la tarea	Variedad, interés, importancia y fin de la tarea.
La economía	Responsabilidad y toma de decisión
La implicación de conocimientos y habilidades	Reto laboral
Reconocimiento	Información clara y directa de su desempeño

Fuente: Propia basada en Herzberg (1959)

2.2.2. Desempeño Laboral

Se define desempeño laboral a las “funciones y acciones que cumplen los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (Chiavenato, 2007, p.123).

“Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, valores que contribuyen a alcanzar los resultados, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la organización” (Robbins, 2004, p. 217).

Por tanto se puede definir al desempeño laboral, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Chiavenato, I. (2007) indica “el desempeño de un puesto, es el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionante que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio.”. (p.243).

“A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente”. (Chiavenato, 2007)

Esta definición interesante es la que uso Chiavenato (2007) ya que expone “que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos” (p.245).

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner (1994), “quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que esta definición

plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas” (p. 510).

Otra conceptualización que va más acorde con esta investigación es la que utilizan Milkovich y Boudreau (1994), pues mencionan “el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables” (p.126).

2.2.2.1. Los factores del desempeño laboral

Según la bibliografía citada tenemos definiciones del desempeño laboral:

Al respecto Davis y Newtrons (2000), mencionan que el “desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño”. (p.112)

Así mismo Chiavenato (2007), expone “el desempeño laboral está determinado por dos factores, los actitudinales de la persona y factores operativos” (p.29).

a. Factores Actitudinales

Chiavenato (2007) menciona que “aquellos factores actitudinales son: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización” (p.29).

b. Factores Operativos

Chiavenato (2007) hace referencia “a aquellos factores concernientes al trabajo como son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo” (p.29).

“El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral” (Chiavenato, I. 2007).

“Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño laboral, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo. Los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial para la ejecución del trabajo, es un aspecto importante.”. Strauss (1981, p. 128).

Por tanto no se debe dejar de lado la importancia que tienen los recursos materiales para el desempeño laboral

Lo mencionado indica que no se debe dejar de lado lo importante que son los recursos tangibles para un buen desempeño.

2.2.2.2. Objetivos de la Evaluación del desempeño Laboral

Según Feldman (1998) la evaluación del desempeño tiene el objetivo de “proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera como el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades. Para cumplir este objetivo los sistemas de evaluación

de desempeño debe estar directamente relacionados con el cargo/puesto y ser prácticos y confiables” (p. 211).

“El empleado debe saber no solo acerca del cambio planeado, sino saber también porque y como deberá implementarse este, debe recibir retroalimentación adecuada y reducir desacuerdos con respecto a su actuación en la organización”. (Feldman, 1998, p.372)

“La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa” (Feldman, 1998, p. 29)

Los principales objetivos de la evaluación del desempeño son los siguientes.

Adaptación del individuo al cargo

“Dentro de los objetivos de la evaluación del desempeño esta la adaptación del individuo al cargo asignado, es decir con una evaluación se puede conocer si el trabajador cumple o no con los requisitos para el puesto, de tal manera que si no los cumple por medio de la evaluación se le podrá proporcionar información para que mejor día a día y así su adaptación al cargo sea más rápida”. Feldman, R. (1998, p. 108).

Es importante conocer las habilidades, actitudes del personal de tal manera que se les pueda capacitar constantemente en sus deficiencias y aprovechar sus fortalezas al máximo.

Ascensos e incentivos.

Mayormente cuando se dan oportunidades de ascenso en la empresa los problemas se presentan por los que no llegan a ser ascendidos, esto se da por que no cuentan con las capacidades correspondientes para el cargo a ascender, lo importante es que todos conozcan los requisitos del ascenso para que estén en igualdad de oportunidades. (Feldman, 1998).

“Uno de los objetivos del manual básico de la evaluación del desempeño es proporcionar información precisa y detallada de la eficiencia de cada trabajador, de tal manera que al momento de incentivar por buen desempeño a algún trabajador este sepa por qué” (Feldman, 1998, p. 105).

Para evitar problemas y malos entendidos se debe dar cuenta de los resultados respecto a los incentivos a los trabajadores y a los que no se les otorga. Es importante destacar a los trabajadores más destacados, ya que el objetivo del manual básico para la evaluación del desempeño es retribuir su buen desempeño, no solo económico sino también con estímulos, reconocimiento que haga sentir al trabajador especial para la empresa. (Feldman, 1998).

Auto perfeccionamiento del trabajador

“El manual básico para la evaluación del desempeño en las pymes puede guiar al trabajador hacia un auto-perfeccionamiento constante, es decir darle a conocer al trabajador lo que se espera de él y darle a conocer sus fallas así como sus aciertos para que este mejore día con día” (Feldman,1998).

Estímulo para mayor productividad

“Es importante conocer y reconocer a los trabajadores destacados, un objetivo del manual básico para la evaluación del desempeño laboral en las pymes es conocer a que trabajadores de les estimulara o reconocerá por su eficiencia, este estímulo o reconocimiento puede ser por medio de un diploma o un reconocimiento verbal” (Feldman, 1998).

Información de estándares para el desempeño de la organización

“Es necesario que los trabajadores conozcan los estándares de la empresa, de tal manera que se ajusten a ellos, uno de los objetivos del manual básico para la evaluación del desempeño laboral en las Pymes será el tener información detallada de los trabajadores para conocer si realmente están a la par de los estándares de la empresa”. (Feldman, 1998).

Retroalimentación de información al sujeto

“Uno de los para el cual nos sirve el presente manual es la recaudación de información sobre el rendimiento laboral para así genera una retroalimentación de los empleados para una mejora continua” (Feldman, 1998).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Compensación: “es toda recompensa que recibe los trabajadores a cambio de sus esfuerzo dentro de sus puestos de trabajo”. (Herzberg, 1959).

Desempeño laboral: “Se define desempeño laboral a aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de

la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”. (Araujo & Guerra, 2007).

Factores higiénicos o factores extrínsecos: “Son aquellas que están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo”. (Herzberg, F, 1959).

Factores motivacionales o extrínsecos: “Son los aspectos que se relacionan con la satisfacción del trabajador en su cargo y con las funciones que le corresponde” (Herzberg, F, 1959).

Incentivo: Chiavenato (2001) afirma que “los incentivos para el personal se basan en el entusiasmo y energía que se requiere en la mayor parte del trabajo, conllevado a que el personal está altamente motivada. Este hecho, así como también la naturaleza competitiva de las personas, explica porque se usan tanto los incentivos financieros con los trabajadores” (p. 94).

Motivación: "procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta" (Robbins, 2004, p. 155).

Motivación intrínseca: Es aquella que nos permite quedar satisfechos ante necesidades superiores, que son las necesidades sociales, de estima y autorrealización. (Reeve, 1994, p.22).

Motivación Extrínseca: “La motivación extrínseca satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow, o necesidades inferiores: la fisiológicas y las de seguridad”. (Reeve, 1994, p. 22).

Metas: Según Herzberg (1959) “son los fines a los que se dirige la actividad; puntos finales de la plan (p.54).

Motivadores: “son las fuerzas humanas que constituyen a una organización y que inducen a las personas a actuar o realizar algo; fuerzas que influyen sobre la conducta humana”. (Herzberg, 1959).

Necesidades: Según Maslow (1943) “es de carácter de aquello que no se puede prescindir. Objeto, servicio o recurso que es necesario para la supervivencia, bienestar o confort de una persona, del que le es difícil substraerse” (p.29).

Oportunidades: “Son los eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de estas, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada” (Maslow, 1943).

Responsabilidad: “Es la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente” (Maslow, 1943).

2.4. HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

La motivación influye significativamente en el desempeño laboral en la empresa de intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a. La retribución económica influye significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.
- b. Las políticas administrativas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.
- c. El desarrollo profesional influye en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 4

Operacionalización de las variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	“DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN DE DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Variable Independiente:</p> <p>Motivación laboral</p>	<p>“La motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los</p>	<p>La motivación laboral es lo que impulsa a los trabajadores a cumplir con sus funciones, ya que ellos esperan que el esfuerzo que hacen o el aporte que brindan en la empresa será retribuida de la mejor manera,</p>	<p>Retribución económica</p>	<p>“Es el paquete de recompensas cuantificables que un empleado recibe por su trabajo. Incluye componentes: como remuneración básica, incentivos salariales y otros beneficios”</p>	<p>Remuneración básica</p> <p>Altas comisiones</p> <p>Cubrir gastos que implica el trabajo.</p> <p>Cubro mis necesidades.</p> <p>Bonos e incentivos</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Escala de medición ordinal (Likert)</p> <p>1 Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 En desacuerdo</p> <p>3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p>

	<p>individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios”.</p> <p>“Por lo tanto podemos hablar de dos tipos de motivación laboral que son factores higiénicos o extrínsecos y</p>	<p>pero se debe tener en cuenta que no es solo la retribución económica. Por ello la motivación laboral será evaluada mediante la retribución económica, las políticas administrativas y el desarrollo profesional.</p>	<p>Políticas administrativas</p>	<p>(Chiavenato, 2003, p. 233)</p> <p>“Es un plan de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación. Las personas en la organización deben desempeñar las funciones que se les ha designado y esta debe conducir hacia el logro del objetivo que se ha fijado” (Herzberg,</p>	<p>Plan de trabajo</p> <p>MOF – ROF</p> <p>Visión, misión, objetivos y valores.</p> <p>Área de personal.</p> <p>Buenas condiciones laborales</p> <p>Jerarquía en el personal.</p>	<p>4 De acuerdo</p> <p>5 Totalmente de acuerdo</p>
--	--	---	----------------------------------	---	---	--

	factores motivacionales o intrínsecos". (Herzberg, 1959, p.119).			1959).		
			Desarrollo profesional	Los profesionales buscan lograr el crecimiento y la autorrealización, a alcanzar esa meta que algún día se plantearon, un trabajador desarrollo es aquel que logra llegar a un nivel óptimo de conocimientos necesarios para desempeñarse en el área de us	Estrategias y alianzas. Respaldo Ayuda y facilidad al personal. Talleres Seminarios Cursos. Oportunidad de acceder a puestos superiores.	

				interés. (Herzberg. F. 1959)	Line de carrera.	
Variable Dependiente: Desempeño laboral	“El desempeño laboral es la función y acciones que cumple los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización. La misma que está determinada por factores actitudinales y factores	El desempeño laboral es la función que cumple todo trabajador en su centro de labores la cual estipula en el MOF de toda empresa. Para que el desempeño sea óptimo se debe estar en un ambiente adecuado que	Factores actitudinales	Se centra en las intenciones o predisposiciones de tipo conductual del sujeto, para asumir un determinado comportamiento frente al objetivo de la actitud, recogiendo así el comportamiento del individuo respecto al estímulo medio	Disciplina Actitud cooperativa Iniciativa Responsabilidad Habilidad de seguridad Discreción Presentación personal Interés	1 totalmente en desacuerdo 2 en desacuerdo 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 de acuerdo 5 totalmente de acuerdo

	operativos”. (Chiavenato, 2007, p. 352).	cubra las necesidades y expectativas del trabajador. Para el desempeño del trabajador se tiene en cuenta lo que aportan ambas partes, el trabajador con sus esfuerzo, conocimiento los factores actitudinales y los factores operativos que va de parte de la empresa.		ambiental. (Chiavenato, 2007).	Creatividad Capacidad de realización	
			Factores Operativos	Son los factores para ejecutar el plan de trabajo en la empresa la cual debe buscar dinamizar la actividad de los trabajadores en el proceso de servicio. (Chiavenato, 2007).	Conocimiento del trabajo Calidad , Cantidad Exactitud Trabajo en equipo Liderazgo	

Fuente: Elaboración propia

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método General de investigación :

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). “El Método Científico es un Método sistemático y ordenado que consiste en formular preguntas que serán respondidos inicialmente por hipótesis y luego serán probadas, contrastadas, verificadas mediante un diseño riguroso” (p. 19).

Por tanto en la presente investigación, se utilizó el método científico como método general. Según Sánchez. H. (1998), “Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas, que nos permite alcanzar un resultado propuesto” (p.25).

3.1.2. Métodos Específicos:

El método Descriptivo, Según Oseda, (2008). “El Método descriptivo se preocupa primordialmente de describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. Caracteriza un fenómeno o una situación concreta indicando sus rasgos diferenciadores” (p.118).

Según Ary, et.al (1993) mencionan que “Los métodos estadísticos describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Este nivel de Investigación responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo” (p.76).

3.2. Tipo de Investigación

Básica

“La investigación de tipo básica tiene como finalidad la obtención y recopilación de información de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 298).

Este tipo de investigación solo nos ayuda a ampliar conocimientos o teorías ya existentes.

Según Dulio (2008) “El tipo de investigación básica no persigue una utilización inmediata para los conocimientos obtenidos sino que buscara acrecentar los acontecimientos teóricos para el progreso de una ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas” (p.117).

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue descriptiva correlacional

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “El nivel de la investigación es descriptivo, porque se da a conocer los hechos tal como se presentaron en el momento de la recolección de datos y se describe la situación encontrada y una investigación es Correlacional porque describe la relación de dos o más variables en un determinado momento y se basa en el estudio de una sola muestra” (p. 153).

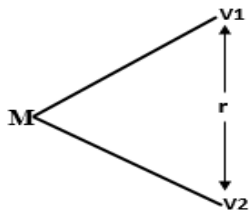
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental – transversal – descriptiva correlacional

“Un diseño no experimental es donde solo se observaron los fenómenos tal como se dan en su contexto natural y en un momento dado, para después ser analizados. Es transversal porque los datos se toman en un solo momento de la investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 154).

“Una investigación descriptiva correlacional detalla la realidad encontrada tal como se presenta y es correlacionada según las variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El esquema es el siguiente:



Donde:

M: muestra (Un solo grupo de estudio).

V1: Observación de la variable 1: Motivación laboral

V2: Observación de variable 2: desempeño laboral

r: relación entre variables

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.237).

En la investigación se consideró como población al conjunto de trabajadores de la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” – Huancayo.

3.5.2. Muestra

Según Hernández, Fernández & Batista. (2006), la muestra es “el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos depende de las características de la investigación” (p.24).

La muestra fue probalística al ser una población finita se usó la siguiente formula:

Formula de población finita:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(N-1) + Z^2 P \times Q}$$

n = Tamaño necesario de la muestra

E= Error de estimación 5%(0.05)

Z= Nivel de confianza de 95% es 1,96.

N = Tamaño de la población 96 asesores de credito.

P= Probabilidad 0.5

Q= No Probabilidad 0.5

El Muestreo Probabilístico estuvo conformado por 77 asesores de crédito en la empresa Insefin S.R.L – Huancayo.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas empleadas fueron:

Fuentes de información: Para la investigación esta técnica se empleo para observar la conducta de los trabajadores ante las condiciones de su puesto de trabajo.

Registro de datos: se empleo esta técnica para redactar los actos de los trabajadores tanto dentro y fuera en su trabajo de campo, mientras estaban distraídos y no se percaten de que están siendo observados.

Encuesta: esta técnica estuvo orientado a obtener datos u opiniones de los trabajadores.

“La técnica de la encuesta está destinada a obtener datos del personal, cuyas opiniones impersonales interesaban al investigador” (Valles, 2013, p.281).

Con el fin de obtener datos se empleó un listado de interrogantes escritas que se aplicaron a cada trabajador y se pidió que lo respondan personalmente y de igual manera por escrito.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos que se usaron en la investigación fueron los siguientes:

Observación: “Registro sistemático y confiable de comportamiento o conducta manifestada. Se recolecto información más sobre conducta más que de percepciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.341).

Cuestionario: se empleó como instrumento para recolectar datos de interés del investigador. El cuestionario tuvo una escala Likert u ordinal.

“Los cuestionarios a un escalamiento tipo Likert, que son aquellos instrumentos que permiten medir actitudes y está formado por un conjunto de ítems en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías, el cual es considerado escala ordinal” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 341).

3.7. EVALUACIÓN DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

3.7.1. Confiabilidad del instrumento

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales y se puede determinar mediante diversas técnicas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.200)

según Hernández, Sampieri y Baptista (2006) “La confiabilidad del instrumento al tener solo un aplicación del cuestionario se evidencia mediante medidas de consistencia interna, mediante el alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del

instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula en coeficiente” (p.289).

El alfa de Cronbach calculado fue 0,987, el mismo que indica como excelente confiabilidad al instrumento para medir las variables motivación y desempeño laboral en la empresa de Intermediación de Servicios Financieros “Inserfin S.R.L”- Huancayo- 2016.

Formula usada	Alfa de Cronbach
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2_t} \right]$	Requiere una sola administración del instrumento de medición.

Tabla 5.

Resumen del procesamiento de casos

	N	%
Casos Valido	77	100,00
Excluido	0	,0
Total	77	100,00

Fuente: SPSS

Tabla 6.

Datos estadísticos de la escala

	media	varianza	N° elementos
Correlaciones entre elementos	,711	,054	32

Fuente: SPSS

Tabla 7.

Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	32

Fuente: SPSS

De la tabla 7 podemos decir que el instrumento es confiable a un 0,987 de acuerdo a “motivación” y “desempeño laboral”.

El valor hallado está comprendido dentro de la tabla 8.

Tabla 8

Valores de Confiabilidad

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente Confiabilidad
1.0	Confiabilidad Perfecta

Fuente: Herrera y Aura (1998)

3.7.2. Validez del Instrumento

“Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (Urbina, 1988)

“La validez Tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuando bien lo hace”.
(Bernal, 2010, p.247).

En la investigación se aplicó la validez interna, medida consistencia interna, por lo tanto el más adecuado para la investigación es el Alfa de Cronbach. Por el mismo hecho de que es el más apropiado en una sola aplicación del instrumento.

El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de validez de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de n variables observables. Se entiende que las variables son relacionadas a una inobservable muestra de interés.

Básicamente se determina la relación de las variables las mismas que deben tener un elevado nivel de correlación.

Formula de validez	Indicador de validez
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$	Depuración de ítems para incrementar la consistencia interna, empleando el coeficiente de Consistencia Interna Alpha de Cronbach.

Tabla 9.

Puntaje de Validez.

0,53 a menos	Nula validez
0,54 – 0,59	Baja validez
0,60 – 0,65	Valida
0,66 – 0,71	Muy valida
0,72 – 0,99	Validez excelente
1	Perfecta validez

Fuente: Herrera, R, Aura (1998)

Tabla 10.*Estadísticos de la Variable Motivación y Desempeño Laboral.*

Ítems	N	Varianza
1. La empresa ofrece la remuneración básica a todos los trabajadores	77	2.211
2. La empresa ofrece altas comisiones por el buen desempeño de los trabajadores	77	.466
3. La empresa cubre los gastos totales que incurre el trabajo de los colaboradores, mayormente en trabajo de campo.	77	.700
4. El ingreso que percibo mensual cubre todas mis necesidades y me motiva a hacer un buen trabajo.	77	.737
5. La empresa da bonos e incentivos económicos a los trabajadores que destacan por su buen desempeño o al llegar a grandes cantidades en desembolsos de créditos.	77	.881
6. La empresa cuenta con un plan de trabajo, en la cual plasma los objetivos que se tienen como equipo.	77	.873
7. La empresa cuenta con MOF (manual de organización y función) y ROF (reglamento de organización y función) que facilita y direcciona el desempeño de todo el personal.	77	.731
8. La empresa cuenta con visión, Misión. Objetivos y valores que son compartidos por todos los trabajadores como equipo de trabajo.	77	.964
9. La empresa cuenta con un área de personal , quien establece un perfil definido para el personal que se busca y realiza un proceso adecuado para capacitar a sus trabajadores, previo al ingreso a laborar	77	.937
10. La empresa vela por el bienestar y por cada vez mejorar las condiciones laborales de su personal.	77	.922
11. La empresa jerarquiza a los trabajadores de acuerdo a su grado académico, profesional y desempeño en sus puestos de trabajo.	77	.708

12. La empresa tiene estrategias y alianzas con la financiera crediscotia para que su personal más destacado forme parte de su equipo y trabaje directamente con la financiera.	77	.914
13. La empresa respalda, ayuda y da facilidades a su personal más sobresaliente para ser parte de la financiera crediscotia.	77	.776
14. La empresa ofrece talleres, seminarios y cursos a su personal para un mejor desempeño en lo personal y profesional.	77	.873
15. La empresa ofrece puestos superiores a su personal más destacado.	77	.902
16. La empresa da la misma oportunidad a todo su personal para hacer línea de carrera.	77	.624
17. Soy disciplinado y cumplo las políticas y normas de trabajo que establece la empresa.	77	1.030
18. Se percibe actitud cooperativa entre compañeros de trabajo.	77	.964
19. Doy iniciativas de mejora para la empresa	77	.928
20. Muestro responsabilidad con mi trabajo y todo lo que exige la empresa.	77	.721
21. Muestro seguridad ante el trabajo que hago y el servicio que ofrezco.	77	1.016
22. Soy discreto con todos los asuntos de la empresa, velando por su imagen y mi identidad con la misma.	77	.633
23. Trasmito una buena imagen personal hacia la empresa y clientes.	77	.757
24. Me intereso por todos los asuntos de la empresa personalmente y como equipo.	77	.873
25. Soy creativo e innovador con mi trabajo y la empresa me lo permite.	77	1.096
26. Tengo la capacidad y voluntad de realizar cada vez un mejor trabajo y lograr mis objetivos profesionales.	77	.799
27. Tengo el conocimiento necesario que me implanta la empresa para realizar un buen trabajo.	77	.978

28. Ofrezco un servicio de calidad a los clientes ya que siempre satisfago sus necesidades e inquietudes.	77	.779
29. Logro mis metas mensuales de créditos tanto en clientes y desembolsos.	77	.682
30. Tengo el conocimiento necesario para transmitir información exacta a los clientes.	77	.841
31. Muestro capacidad y voluntad de trabajo en equipo.	77	.928
32. Me diferencio del equipo y muestro liderazgo frente a todos.	77	.884
Suma		28.127
Suma	77	648.524
N válido (por lista)	77	

Fuente: SPSS

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$\alpha = 0.9874$$

Donde:

S_i^2 varianza de la pregunta

S_t^2 total de las varianzas de todos los valores

K: n° de preguntas

Con la aplicación de la fórmula de validez, nos dio como resultado 0,987 que nos indica validez excelente.

3.8. Procedimiento de recolección de datos

En la investigación se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para recolectar la información que se necesita.

El cuestionario se elaboró para ser aplicada por el investigador y ser respondida por cada uno de los trabajadores personalmente.

El cuestionario se suministró al personal de la empresa de intermediación de Servicios Financieras Insefin, la misma que se aplicó en un periodo de una semana de una semana, quien se encargó de la aplicación del instrumento fue el investigador con la aplicación del instrumento (anexo 2).

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizó los estadígrafos descriptivos e inferenciales, específicamente los siguientes estadígrafos:

Análisis de las tablas, figuras e interpretaciones del cuestionario de encuesta.

Así mismo se empleó las figuras estadísticas entre ellos, el histograma de frecuencias que permitió ver los resultados.

Para la prueba de hipótesis de la investigación se empleó el estadístico r Spearman por ser un instrumento con medición ordinal y prueba t para la contratación de hipótesis.

4.2. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el siguiente cuadro mostramos el consolidado de la variable “Motivación laboral”, el cual se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla 11.

Motivación Laboral

N° de Ítems	1	2	3	4	5	TOTAL	TOTAL PONDERADO
1	42	17	6	6	6	77	148
2	20	51	4	1	1	77	143
3	48	21	5	2	1	77	118
4	19	46	7	3	2	77	154
5	50	17	6	2	2	77	120
6	27	38	6	4	2	77	147
7	23	43	7	2	2	77	148
8	37	28	6	4	2	77	137
9	36	30	5	4	2	77	137
10	34	32	5	4	2	77	139
11	41	27	6	2	1	77	126
12	32	35	5	2	3	77	140
13	19	46	6	4	2	77	155
14	36	31	5	3	2	77	135
15	42	23	8	2	2	77	130
16	27	41	6	2	1	77	140
TOTAL	533	526	93	47	33	1232	2217

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre motivación laboral

Escala de calificación:

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

A continuación se presenta el resultado de la variable “Desempeño laboral”

Tabla 12

Desempeño Laboral

N° de Ítems	1	2	3	4	5	TOTAL	TOTAL PONDERADO
1	39	27	5	3	3	77	135
2	40	26	5	4	2	77	133
3	42	24	6	3	2	77	130
4	29	37	7	3	1	77	141
5	39	24	8	4	2	77	137
6	28	40	6	2	1	77	139
7	41	27	5	3	1	77	127
8	27	38	6	4	2	77	147
9	43	21	7	3	3	77	133
10	28	37	8	2	2	77	144
11	39	26	6	4	2	77	135
12	25	42	5	3	2	77	146
13	40	29	5	2	1	77	126
14	28	37	7	3	2	77	145
15	42	24	6	3	2	77	130
16	27	39	6	2	3	77	146
TOTAL	557	498	98	48	31	1232	2194

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre Desempeño laboral

Escala de calificación:

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

Comparación de las dos variables:

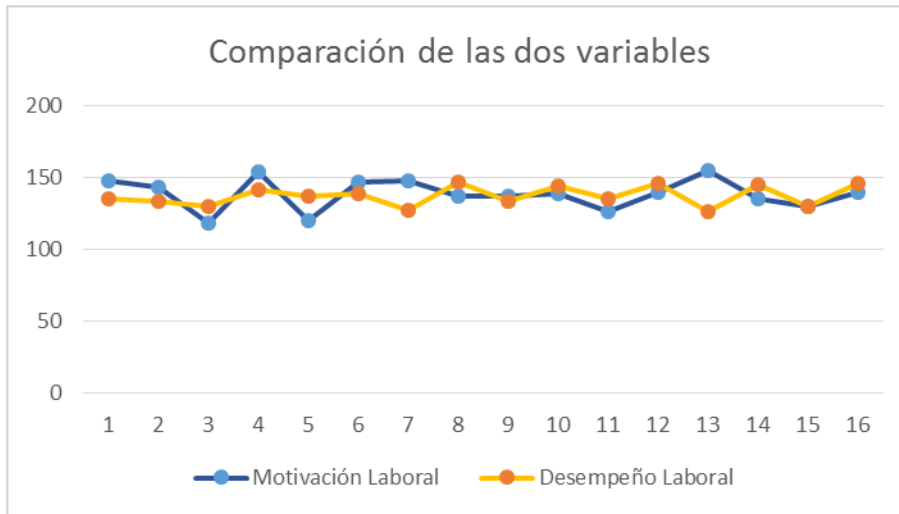


Figura 4. Comparación de las dos variables

Fuente: Cuestionarios de encuesta de Motivación laboral y desempeño laboral en la empresa Inserfin.

Ahora veamos el resumen de las dimensiones por variable de estudio, comencemos por la primera variable con sus respectivas dimensiones:

VARIABLE 1. MOTIVACIÓN LABORAL

Tabla 13.

Dimensión: Retribución Económica

N° DE ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL	PONDERADO
1	42	17	6	6	6	77	148
2	20	51	4	1	1	77	143
3	48	21	5	2	1	77	118
4	19	46	7	3	2	77	154
5	50	17	6	2	2	77	120
TOTAL	179	152	28	14	12	385	683

PORCENTAJE	46.49	39.48	7.27	3.64	3.12	100
------------	-------	-------	------	------	------	-----

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre el Motivación laboral

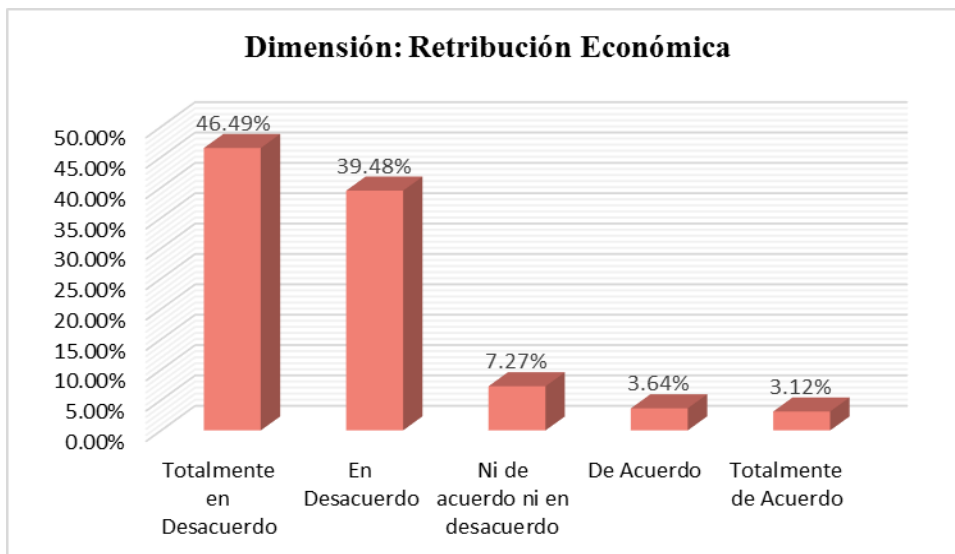


Figura 5. Dimensión: Retribución Económica

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre el Motivación laboral

Según la tabla 13 y figura 5, se observa la dimensión Retribución Económica de la cual 77 trabajadores de los encuestados frente a las cinco ítems, 179 respuestas (46.49%) manifestaban en totalmente en desacuerdo; luego 152 (39.48%) afirmaron estar en desacuerdo; también 28 respuestas que es el (7.27%) no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo; asimismo 14 puntos (3.64%) manifestaron estar de acuerdo y 12 respuesta que es el (3.12%) respondió totalmente de acuerdo. O sea la gran mayoría de los trabajadores resaltan la importancia de la retribución económica como motivación en el trabajo, la misma que no se viene siendo la mejor para el desempeño de los trabajadores.

Ahora veamos la segunda dimensión de la variable Motivación Laboral:

Tabla 14.

Dimensión: Políticas Administrativas

N° DE ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL	PONDERADO
6	27	38	6	4	2	77	147
7	23	43	7	2	2	77	148
8	37	28	6	4	2	77	137
9	36	30	5	4	2	77	137
10	34	32	5	4	2	77	139
11	41	27	6	2	1	77	126
TOTAL	198	198	35	20	11	462	834
PORCENTAJE	42.86	42.86	7.58	4.33	2.38	100	

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre el Motivación laboral

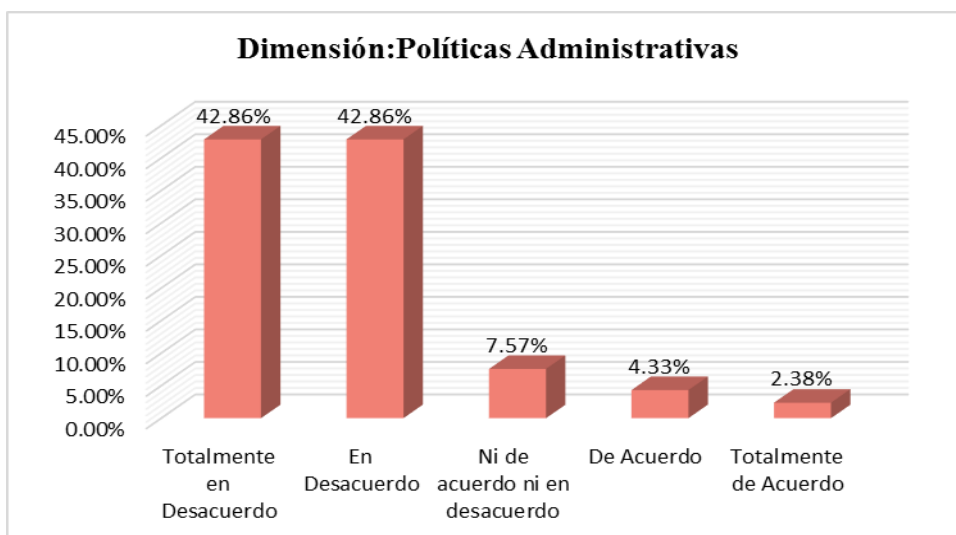


Figura 6. Dimensión: Políticas Administrativas

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre el Motivación laboral

Según la tabla 14 y figura 6 , se puede apreciar que ante la dimensión: Políticas Administrativas de los 77 trabajadores encuestados en los seis ítems de esta dimensión, 198 respuestas que representan el (42.49%) manifestaban estar totalmente en desacuerdo; al igual otras 198 puntos (42.49%) se manifestaron en desacuerdo ; 35 puntos que es el (7.58%) no estuvieron “de acuerdo ni en desacuerdo” ; seguido por 20 puntos (4.33%) estuvieron de acuerdo y 11 respuesta que es el (2.38%) respondieron totalmente de acuerdo. Por tanto se considera que la mayoría de los trabajadores resaltan el papel de las políticas administrativas en la motivación laboral, frente a lo cual la mayoría de los trabajadores muestran su incomodidad ya que consideran que no les ayuda a desarrollar un buen trabajo.

Ahora veamos la tercera dimensión de la variable Motivación Laboral:

Tabla 15.

Dimensión: Desarrollo Profesional

N° DE ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL	PONDERADO
12	32	35	5	2	3	77	140
13	19	46	6	4	2	77	155
14	36	31	5	3	2	77	135
15	42	23	8	2	2	77	130
16	27	41	6	2	1	77	140
TOTAL	156	176	30	13	10	385	700

PORCENTAJE	40.52	45.71	7.79	3.38	2.60	100
------------	-------	-------	------	------	------	-----

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre el Motivación laboral

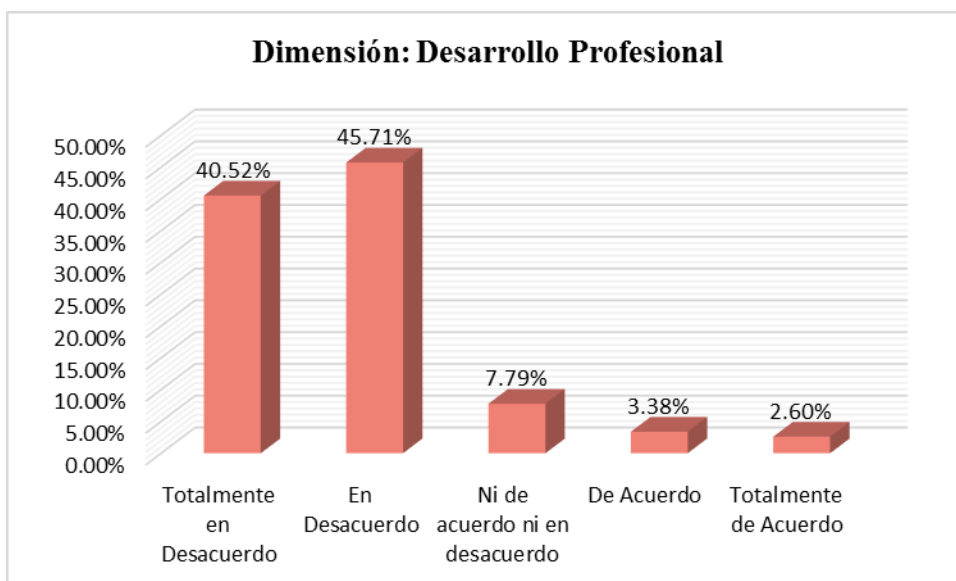


Figura 7. Dimensión: Desarrollo Profesional

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre el Motivación laboral

Según la tabla 15 y figura 7 , se puede apreciar que ante la dimensión: Desarrollo profesional de los 77 trabajadores encuestados en los cinco ítems de esta dimensión, 156 respuestas que representan el (40.52%) manifestaban estar totalmente en desacuerdo; al igual otras 176 puntos (45.71%) se mostraron en desacuerdo ; también 30 puntos el (7.79%) no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo ; asimismo 13 puntos (3.38%) se mostraron de acuerdo y 10 puntos (2.60%) respondieron “totalmente de acuerdo”. Esto indica que la mayoría de los trabajadores resaltan la importancia del desarrollo profesional en la motivación laboral, y por ello se observa que la mayoría de los trabajadores muestran la insatisfacción ante la falta de oportunidad por crecer o hacer carrera en lo profesional.

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 16.

Dimensión: Factores Actitudinales

N° DE ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL	PONDERADO
1	39	27	5	3	3	77	135
2	40	26	5	4	2	77	133
3	42	24	6	3	2	77	130
4	29	37	7	3	1	77	141
5	39	24	8	4	2	77	137
6	28	40	6	2	1	77	139
7	41	27	5	3	1	77	127
8	27	38	6	4	2	77	147
9	43	21	7	3	3	77	133
10	28	37	8	2	2	77	144
TOTAL	356	301	63	31	19	770	1366
PORCENTAJE	46.23	39.09	8.18	4.03	2.47	100	

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre Desempeño Laboral

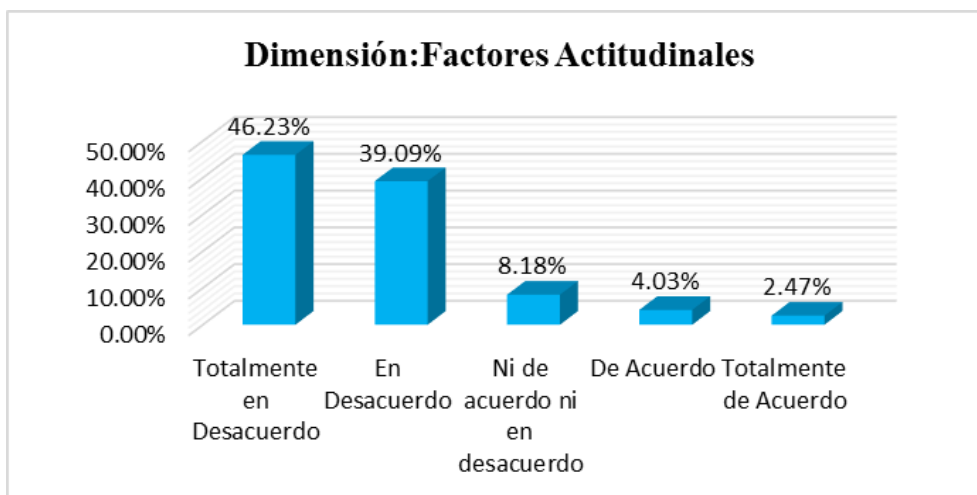


Figura 8. Dimensión: Factores Actitudinales

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre Desempeño Laboral

Según la tabla 16 y figura 8, se puede apreciar que ante la dimensión: Factores actitudinales de los 77 trabajadores encuestados en los diez ítems de esta dimensión, 356 respuestas que representan el (46.23%) manifestaban estar totalmente en desacuerdo; al igual otras 301 puntos (39.09%) manifestaron “estar en desacuerdo”; también 63 puntos (8.18%) no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo; asimismo 31 puntos (4.03%) estuvieron de acuerdo y 19 respuesta (2.47%) “totalmente de acuerdo”. Esto nos muestra que la mayoría de los trabajadores resaltan el papel de los factores actitudinales en el desempeño laboral.

Ahora veamos la segunda dimensión de la variable Desempeño Laboral:

Tabla 17.

Dimensión: Factores Operativos

N° DE ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL	PONDERADO
11	39	26	6	4	2	77	135
12	25	42	5	3	2	77	146
13	40	29	5	2	1	77	126
14	28	37	7	3	2	77	145
15	42	24	6	3	2	77	130
16	27	39	6	2	3	77	146
TOTAL	201	197	35	17	12	462	828
PORCENTAJE	43.51	42.64	7.58	3.68	2.60	100	

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre Desempeño Laboral

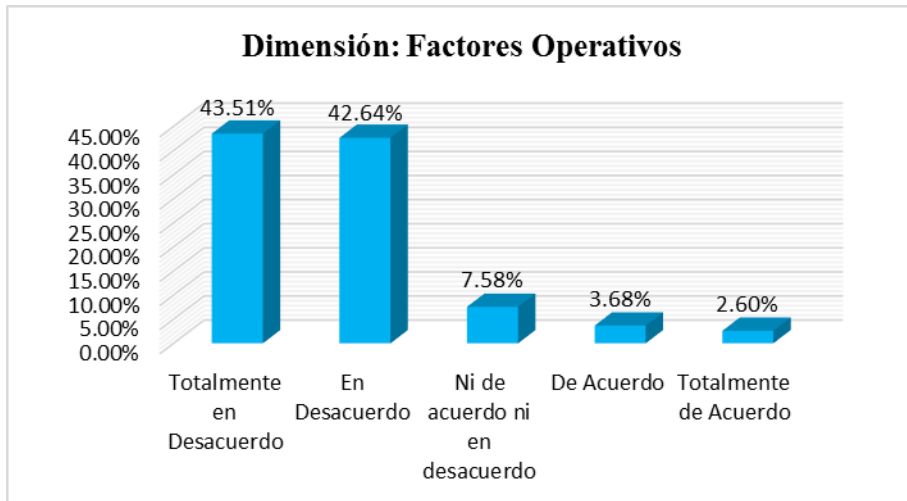


Figura 9. Dimensión: Factores Operativos

Fuente: Cuestionario de encuesta sobre Desempeño Laboral

Según la tabla 17 y figura 9, se puede apreciar que ante la dimensión: Factores operativos de los 77 trabajadores encuestados en los seis ítems de esta dimensión, 201 respuestas que representan el (43.51%) manifestaban estar totalmente en desacuerdo; al igual otras 197 puntos (42.64%) estuvieron en desacuerdo; también 35 puntos (7.58%) no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo; asimismo 17 puntos (3.68%) opinaron de acuerdo y 12 puntos (2.60%) respondieron “totalmente de Acuerdo”. Con ello podemos decir que los trabajadores resaltan la importancia de factores operativos en el desempeño laboral.

Ahora veamos el resumen de ambos cuadros:

Tabla 18.

Resumen de las dos variables

Estadígrafos	MOTIVACIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Media aritmética	138.15	136.95
Mediana	139.50	136
Puntaje Máximo	155	147
Puntaje Mínimo	118	126
Rango	37	21
Desv. Estándar	10.95	7.09
Coef. Variación	7.93	5.18
Curtosis	-0.39	-1.35
Asimetría	2.53	2.62

Fuente:

Estadígrafos de las dos variables.

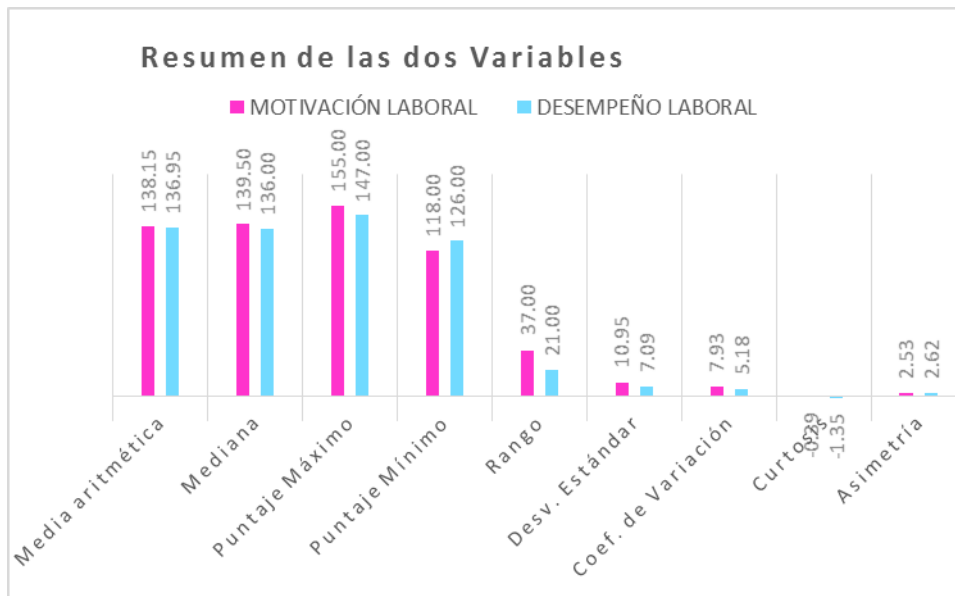


Figura 10. Resumen estadísticos de las dos variables.

Fuente: Cuestionarios de encuesta de Motivación y desempeño laboral

En la tabla 18 y figura 10 se observa que en la variable motivación su media es 138.15 y en desempeño 136.95 (diferencia de 1.2), seguido se tiene la mediana para primer variable 139.50 y en el segundo es 136 (diferencia de 3.5)

Respecto al máximo puntaje en la variable motivación tenemos 155 y en desempeño 147 con una diferencia de 8 puntos, en el mínimo puntaje para la primera es 118 y en la segunda 126 (diferencia de 8 puntos).

Sobre la desviación estándar para la motivación laboral es 10.95 y para desempeño tenemos 7.09 lo cual nos indica que las puntuaciones de desempeño son más homogéneas que en la variable motivación laboral aunque con una diferencia de 3.86. El Coeficiente de Variación en Motivación Laboral es 7.93% y en Desempeño Laboral 5.18% el cual ambos son menores a 15, el cual indica que en ambos casos no hay mucha dispersión o los datos son homogéneos. Asimismo en la Curtosis en variable Motivación laboral tenemos - 0,39 que es mesocúrtica y en el variable desempeño se tiene -1.35, que nos indica que su curva es platicúrtica. Frente al primer caso se tiene 2.53 y en el segundo caso 2.62 los cuales en ambos casos significan asimetrías positivas o que hay más valores agrupados hacia la derecha de la curva, por encima de la media.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

El proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos. Se ha podido verificar los planteamientos de diversos autores y cada uno de ellos con sus

respectivas características y peculiaridades, motivo por el cual era necesario decidir por uno de ellos para ser aplicado en la investigación.

Ahora bien respecto a la prueba de hipótesis general: “La motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal de la empresa de intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016”.

Para la contrastación de hipótesis de investigación se empleó el coeficiente de correlación r de Spearman. “Es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que las opiniones de los individuos de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías)” (Hernández, Fernández y Batista, 2006, p. 480).

Paso 1. Planteamiento de la hipótesis alterna y nula

H_A: La motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

H_A: $r_s \neq 0$ (Existe influencia)

H₀: La motivación **no** influye significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

H₀: $r_s = 0$ (No existe influencia)

Paso 2. Elegir el estadístico para la prueba

“Una correlación existe entre dos variables ordinales cuando una de ellas está relacionada con la otra de alguna manera, consideremos la correlación de rangos de Spearman, por que los datos son netamente ordinales, que resultan de la aplicación de una escala que va desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5)” (Hernández , Fernández y Baptista , 2010, p. 354).

Por ello consideramos como estadístico de prueba: r de Spearman, para lo cual la formula a emplear será:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum (X_i - Y_i)^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$X_i - Y_i$: indica la diferencia de los estadísticos de la variable

n: Número de parejas

Paso 3. Definir el nivel de significancia y zona de rechazo

El nivel de significancia es: 0.01

“Es el nivel de probabilidad de equivocarse y que se fija de manera a priori el investigador” (Hernández, Fernández y Batista, 2006, p. 445).

Nivel de confianza: 0,99

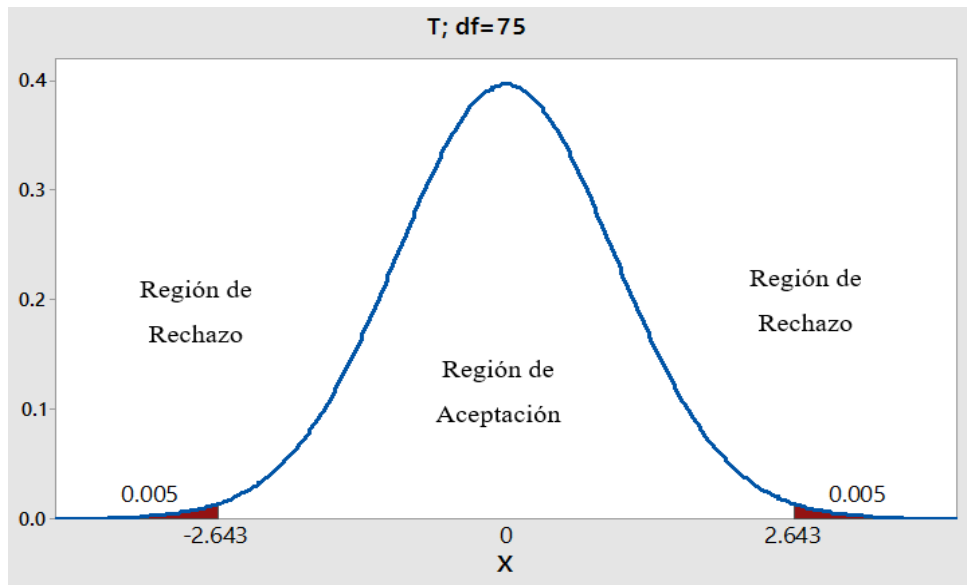
Región de rechazo o regla de decisión.

Zona de rechazo (Regla de decisión):

$\alpha=0,01$

gl (n-2) (77-2) = 75

Valor crítico (t teórica) = 2,643



Aceptar H_0 si $t_c < -2.64$ o $t_c < 2.64$

Rechazar H_0 si $t_c > -2.64$ o $t_c > 2.64$

Figura 11. Campana de Gauss de la hipótesis general de investigación

Fuente: Propia

Paso 4. Calculo del coeficiente de correlación de r de Spearman

Para hallar el coeficiente, se descargó los puntajes o resultados obtenidos en cada variable, de acuerdo a su escala de calificación

Tabla 19.

Calculo de correlación de Motivación laboral y Desempeño Laboral

	MOTIVACIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de <u>MOTIVACIÓN</u> Coeficiente de correlación	1,000	,826**

Spearman	LABORAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Fuente: Propia

$n = 77$

$r_s = 0,826$

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$t = 12.69$

Pasó 5: punto de decisión

Al tener la t crítica mayor que la t teórica ($12.69 > 2.64$), se opta por rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (Ha)

Estadístico de correlación “rs” = ,826

Respecto a ello tenemos a Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.312) se tiene las siguientes puntuaciones

Tabla 20.

“Grado de relación según coeficiente de correlación”

Coeficiente de correlación (valor)	Rango	Relación	Significancia
r es 1 positiva (relación directa)	0,10 - 0,24	correlación directa muy débil	Significativa (valor P< 0,0) “Altamente significativa” (valor P< 0,01) “No significativa” (valor P> 0,05)
	0,25 - 0,49	correlación directa débil	
	0,50 - 0,74	correlación directa media	
	0,75 - 0,89	correlación directa fuerte	
	0,90 - 0,99	correlación directa muy fuerte	
	1	correlación directa perfecta	
	-0,10 a - 0,24	Correlación inversa muy débil	Significativa (valor P< 0,05)

r es -1 negativa (relación inversa)	-0,25 a - 0,49	Correlación inversa débil	“Altamente significativa” (valor P< 0,01) “No significativa” (valor P> 0,05)
	-0,50 a - 0,74	Correlación inversa media	
	-0,75 a - 0,89	Correlación inversa fuerte	
	-0,90 a - 0,99	Correlación inversa muy fuerte	
	-1	Correlación inversa perfecta	
Si r es cero no hay relación.			

Puesto que la “r” de Spearman es 0,826 éste es considerado como correlación directa fuerte”.

Paso 6. Conclusión

El estadístico de correlación de r de spearman no muestra a un 99% de confianza existe relación positiva o directa fuerte con un valor de 0,826 y altamente significativa 0,000 entre motivación y desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016, frente a este resultado se opta por aceptar la hipótesis general de investigación.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas

4.3.2.1. Hipótesis Especifica Uno:

Paso 1. Plantear la hipótesis nula y alterna

H_A: La retribución económica influye significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

H_A: $r_s \neq 0$ (Existe influencia)

H₀: La retribución económica **no** influye significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

H₀: $r_s = 0$ (No existe influencia)

Paso 2. Elegir el estadístico de prueba

Paso 2. Elección del estadístico de prueba:

“Una correlación existe entre dos variables ordinales cuando una de ellas está relacionada con la otra de alguna manera, consideremos la correlación de rangos de Spearman, por que los datos son netamente ordinales, que resultan de la aplicación de una escala que va desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5)” Hernández , Fernández y Baptista , 2010, p.354).

Estadístico para la prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum (X_i - Y_i)^2}{n(n^2 - 1)}$$

Paso 3. Definir el nivel de significancia y region de rechazo

Nivel de significancia: 0.01

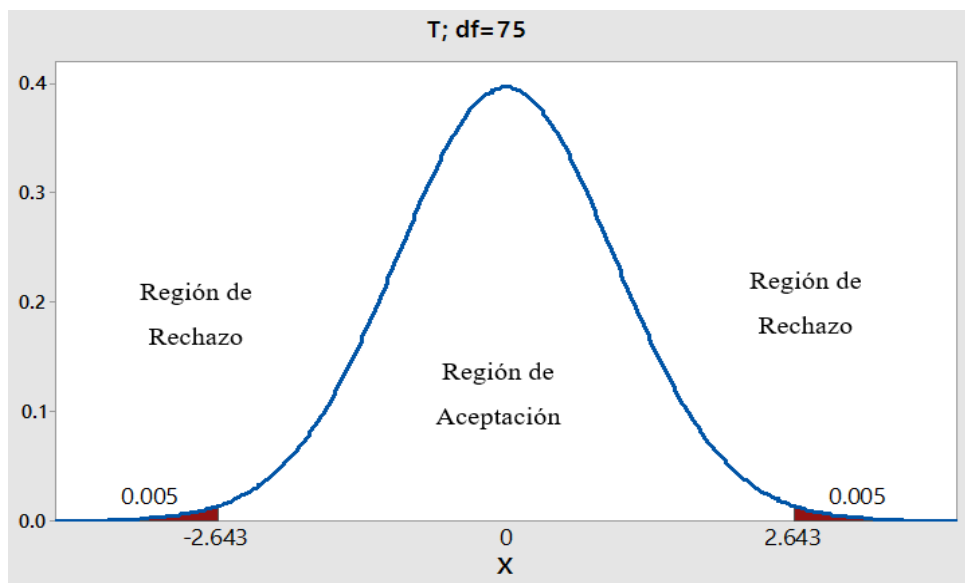
Nivel de confianza: 0.99

Región de rechazo

$\alpha=0,01$

gl (77-2) = 75

Valor crítico (t teórica) = 2,643



Aceptar H_0 si $t_c < -2.64$ o $t_c < 2.64$

Rechazar H_0 si $t_c > -2.64$ o $t_c > 2.64$

Figura 12. Campana de gauss hipotesi especifica uno

Fuente . propia en base al minitab

Pao 4. Calculo de coeficiente de correlación r de Spearman

Tabla 21.

Coefficiente de correlacion de retribucion económica y Desempeño Laboral

			Retribución Económica	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Retribución Económica	Coeficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Fuente . propia en base al spss

$$n = 77$$

$$rs = 0,937$$

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 23.23$$

Paso 5. Decision

Puesto que la tc (t crítica) es mayor que la t teórica (23.23 > 2.64) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_i)

El coeficiente de correlación nos indica relación directa muy fuerte con un valor de 0,937

Paso 6. Conclusion

El estadístico r de Spearman nos demuestra al 99% de confianza que existe relación directa muy fuerte con un valor de 0,937 y altamente significativa 0,000, entre retribución económica y desempeño laboral en la empresa de intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016, por tanto aceptamos la hipótesis específica uno.

4.3.2.2. Hipotesis específica dos

Paso 1. Planearse la hipótesis alterna e hipótesis nula

H_A : Las políticas administrativas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

H_A : $r_s \neq 0$ (Existe influencia)

H_0 : Las políticas administrativas NO influyen significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

H_0 : $r_s = 0$ (No existe influencia)

Paso 2. Elegir el estadístico de prueba

Estadístico de prueba:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum (X_i - Y_i)^2}{n(n^2 - 1)}$$

Paso 3. Definir el nivel de significancia y región de rechazo

Nivel de significancia 0,01

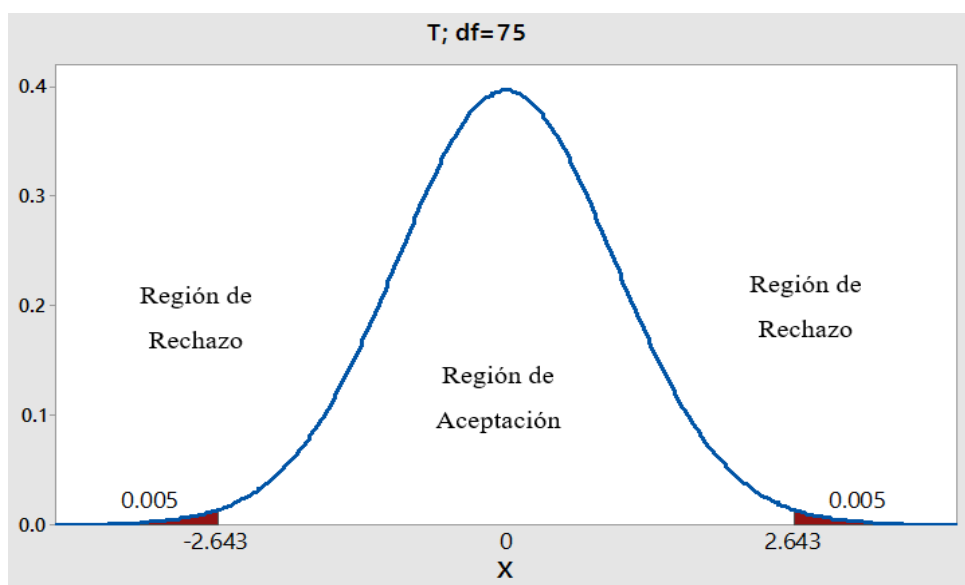
Nivel de confianza 0,99

Región de rechazo o regla de decisión

$\alpha=0,01$

gl $(77-2) = 75$

Valor crítico (t teórica)= 2,643



Aceptar H_0 si $t_c < -2.64$ o $t_c < 2.64$

Rechazar H_0 si $t_c > -2.64$ o $t_c > 2.64$

Figura 13. Campana de gauss de hipótesis específica dos

Fuente: propia en base al Minitab.

Paso 4. Determinar el Coeficiente de correlación de r de Spearman

Tabla 22.

Coeficiente de correlación entre Políticas Administrativas y Desempeño Laboral

			Políticas Administrativas	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Políticas Administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Fuente: SPSS.

$$n = 77$$

$$r_s = 0,766$$

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 9.51$$

Paso 5. Toma de decisión

Al tener la t_c (t crítica) con un valor mayor a la t teórica ($9.51 > 2.64$), por consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a).

El coeficiente de correlación r de Spearman es 0,766 considerado como relación directa fuerte.

Paso 6. Conclusión

El estadístico de Spearman demuestra que al 99% de confianza existe relación directa de 0,766 y altamente significativa 0,000 entre políticas administrativas y desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016, por tanto se acepta la hipótesis específica dos.

4.3.2.3. Hipótesis específica tres

Paso 1. Planear la hipótesis alterna e hipótesis nula

H_A : El desarrollo profesional influye significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

H_A : $r_s \neq 0$ (Existe influencia)

H_0 : El desarrollo profesional **no** influye significativamente en el desempeño laboral el personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016.

H_0 : $r_s = 0$ (No existe influencia)

Paso 2. Elegir el estadístico de prueba de hipótesis

Estadístico de prueba:

Se empleó el estadístico de correlación de r de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum (X_i - Y_1)^2}{n(n^2 - 1)}$$

Paso 3. Definir el nivel de significancia y región de rechazo

Nivel de significancia: 0.01

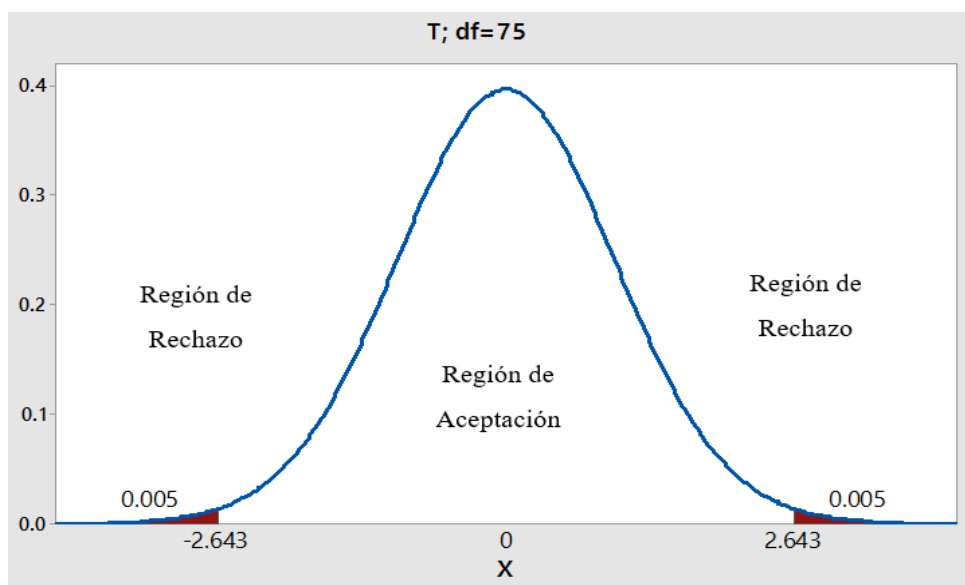
Nivel de confianza: 0.99

Región de rechazo

$\alpha=0,01$

gl = 75

Valor crítico (t teórica)= 2,643



Aceptar H_0 si $t_c < -2.64$ o $t_c < 2.64$

Rechazar H_0 si $t_c > -2.64$ o $t_c > 2.64$

Figura 14. Campana de gauss de hipótesis específica tres

Fuente propia basad en Minitab

Paso 4. Calcular el coeficiente de correlación r de Spearman

Tabla 23.

Coefficiente correlación de Desarrollo Profesional y Desempeño Laboral

			Desarrollo Profesional	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Desarrollo Profesional	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Fuente. Propia basado en Spss

$$n = 77$$

$$rs = 0,779$$

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 10.76$$

Paso 5. Toma de decisión

Al tener la t crítica con un valor de 10.76 mayor que la t teórica 2.64 nos lleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna de investigación (H_a)

El estadístico e correlación r de Spearman nos dio un valor de 0,779 indicando relación directa fuerte.

Paso 6. Concluir

La prueba de correlación r de Spearman revela a un 99% de confianza que existe relación directa fuerte con un valor de 0,779 y altamente significativa 0,000 entre el desarrollo profesional y desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016, frente a ello nos lleva a aceptar la hipótesis específica tres de investigación.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta etapa de la investigación se contrasta los resultados obtenidos con otras investigaciones ya realizadas anteriormente por otros investigadores, en la cual nos permitió demostrar que existe influencia directa y altamente significativa $p < 0.01$ entre motivación y desempeño laboral en la empresa de intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016 y con una “ r ” de Spearman igual a 0.826 y con un nivel de confianza del 99%.

Al respecto Castillo y Serna (2014) en su investigación concluye en los siguiente: “El 44% del personal que el 44% de los trabajadores posee nivel alto de motivación, el 33% posee nivel regular y el 22% restante posee nivel bajo. El 56% posee nivel alto de

desempeño laboral, el 25% nivel regular y el 19% restante nivel bajo” (p. 189). Entonces este resultado Castillo y Serna (2014) nos demuestra “que si hay relación entre motivación laboral y desempeño del personal del área de ventas de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de Trujillo en el periodo 2014”. Con esto aseveramos que la motivación laboral influye en el desempeño, porque cuando el trabajador se siente motivada, su desempeño será óptimo de lo contrario será negativo. Prosiguiendo con la hipótesis específica uno: La retribución económica influye significativamente en el desempeño laboral del personal de la empresa de intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016. Se probó y demostró al igual con el coeficiente de r de Spearman con un valor de 0.937, el cual indica correlación directa muy fuerte, la misma que nos dice que la mayoría de los trabajadores resaltan que la retribución económica que perciben influye en su desempeño laboral. Esto es refrendado con Sánchez, M. (2011), ya que en su investigación concluye, que “existe un alto índice de descontento por los ingresos que perciben en relación a el trabajo que realizan, lo cual no resulta un incentivo para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo la labores cotidianas, debido a que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer un salario justo acorde con la función y el nivel de exigencia que desempeñan”. Frente a ello se asevera que los incentivos económicos que ofrecen las empresas u organizaciones deben satisfacer sus necesidades básicas, y así ser una motivación para un buen desempeño laboral.

Ahora bien, respecto a la segunda hipótesis específica: Las políticas administrativas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016. Se continúa

trabajando con el coeficiente de Spearman en la que se obtuvo un valor de 0.766, que nos indica influencia directa y significativa. Así sobre el respecto sostiene Coello. V. (2014) en su investigación cuando concluye diciendo: “queda en evidencia que hay altos niveles de insatisfacción en sus condiciones internas del grupo de asesores de Inbound Pymes como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales, la cual es considerada como condiciones internas o política de trabajo” (p.210). Con la cual podemos aseverar que las política de trabajo de las empresas influyen en el desempeño , ya que es el entorno o medio en el cual ellos se desenvuelven laboralmente , la misma que requiere ser cómoda y satisfactoria y se sienta motivado hacer un buen trabajo .

Finalmente, en la tercera hipótesis específica tenemos: El desarrollo profesional influye significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016. Llegando a la decisión que si existe influencia directa y significativa, con un valor r de Spearman de 0,779, que nos demuestra correlación directa fuerte.

Frente a ello, Mogollón (2014) en su investigación concluye que diciendo: “Existe relación significativa entre autorrealización y motivación laboral $r = 0.522$ y $p = 3.63 < 0.05$ detectado mediante la prueba Rho Spearman con un nivel de significancia 5%” (p.218).

Por ultimo Sánchez, M. (2011), menciona “el trabajo que cumple el personal administrativo del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”, no se les refuerza por los logros

obtenidos y no tienen posibilidades de desarrollo dentro de la institución, causando insatisfacción en el personal”. Aseverando nuestra hipótesis de investigación.

CONCLUSIONES

Una vez concluido la investigación se llegó las siguientes conclusiones:

1. Se determina que la Motivación Influye directamente $r_s = 0.826$ y altamente significativa $p = 0,000 < 0.01$ en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016. Porque se pudo observar que el personal no se siente motivado al hacer su trabajo, es por ello que tienen bajo desempeño y no cumplen bien sus funciones.

2. Se identificó que la retribución económica influye directamente y muy fuerte con un valor de $r_s = 0.937$ y altamente significativa $p = 0.000 < 0.01$ en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016. Por el hecho de que los trabajadores consideran que la remuneración que perciben es muy baja e incluso no cubren todas sus necesidades básicas, la misma que no les motiva a esforzarse y lograr metas que se proponen y tener un buen desempeño.

3. Se definió que las políticas administrativas tienen influencia directa fuerte con un valor de $r_s = 0,766$ y altamente significativa $p = 0.0000 < 0.01$ sobre el desempeño laboral de la empresa de intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016. Los resultados nos mostró que los trabajadores no están satisfechos con las políticas de trabajo, porque no favorecen mucho al trabajador por lo contrario más velan y priorizan los intereses de la empresa y no se puede hacer nada ante ello, ya que las decisiones son a nivel gerencial y muy pocas veces consideran la opinión de los trabajadores. E incluso una de las mayores molestias es que no hay contratos inmediatos demoran varios días,

como para ver de qué manera se desenvuelve el trabajador y si no se acostumbra simplemente dejen de laborar y no tienen problemas en cuanto a cláusulas de contrato.

4. Se conoció que el desarrollo profesional si tiene influencia directa fuerte con un valor de $r_s = 0,779$ y altamente significativa $p = 0.000 < 0.01$ en el desempeño laboral del personal en la empresa de intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016. Se pudo observar que el personal no se esfuerza por cada vez tener un mejor desempeño, ya que la empresa no ofrece un mayor cargo o hacer línea de carrera de acuerdo a su desempeño o resultados que logran, casi siempre se mantienen en el mismo cargo de asesores de crédito, estando supeditados a la decisión de un jefe o llamado (funcionario) que lo asigna la financiera, e incluso en muchos casos se ignora en nivel de formación y capacidad que tiene el trabajador.

RECOMENDACIONES

1. Al conocer la influencia que tiene la motivación en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L” - Huancayo – 2016, se debe poner énfasis en las necesidades del personal y analizar cuáles son sus prioridades y con las cuales ellos sientan mayor satisfacción y motivación para cumplir sus funciones , y así sientan el impulso de mejorar cada día más, sabiendo que la empresa los compensará de la mejor manera tanto en bien del trabajador y en bien de la empresa al captar mayor cantidad de clientes por tanto mayores ingresos para la empresa.
2. La retribución económica que se les da a todos los trabajadores debe ser al menos el salario mínimo de acuerdo a su desempeño e incluso debe ir incrementando para cada trabajador de acuerdo a sus resultados. Con este pago fijo tendrían para cubrir sus necesidades básicas, y la empresa debe poner metas para que mejoren sus ingresos y percibir una mejor retribución de acuerdo al esfuerzo que le pongan y desempeño que logren, incentivando así un mayor esfuerzo del personal.
3. Por el bien del trabajador y más que nada por el de la empresa las políticas administrativas deberían de mejorar o reestructurarse, porque los trabajadores muestran su insatisfacción ante ello, por el hecho de que la empresa no trabaja en base a un plan de trabajo coordinado que permita plantear objetivos en bien de la empresa y de los trabajadores como equipo , se debe contar con un direccionamiento claro que implique una misión , visión y objetivos , la cual ayudaría a que el trabajador se identifique con la empresa y conozca a qué se enfrenta o que se quiere lograr en equipo de trabajo. Por ello se debería realizar reuniones con todos los trabajadores y poner los puntos claros sobre la

mesa y con participación y compromiso de todos tomar decisiones que serán cumplidas correctamente.

4. La empresa como una forma de motivación laboral debería de considerar el permitir hacer línea de carrera o desarrollarse profesionalmente dentro de la empresa, acorde a los resultados que logren o desempeño que tengan, y así el personal tendría por qué esforzarse ya que este sería como un premio o reconocimiento a su buen desempeño, implantando en ellos competitividad, que beneficie a la empresa porque se esforzarían por lograr sus metas en cuanto a desembolsos e incluso sobrepasarlas. También se debe ofrecer capacitaciones a todo el personal, para que estén en las mismas capacidades o condiciones competitivas. A la par se debe implementar cursos, talleres, seminarios por parte de la empresa en convenio con otras instituciones para los colaborados más destacados de acuerdo a un orden, conforme al desempeño que tengan periódicamente y así respaldarlos a formar parte de la financiera directamente y no como un tercero. La empresa debe cumplir el papel de academia o preparación a su posterior ingreso a la financiera, siendo para Insefin un logro a destacar.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Arancibia (2003) Apuntes de clase, asignatura psicología organizacional, carrera de Psicología. Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Bedodo. V & Giglio. C. (2006) “*Motivación laboral y compensaciones: Una investigación de orientación teórica*”. (Tesis de pregrado).Universidad de Chile.
- Castillo, J. (2003). *La motivación Laboral*.
- Castillo. C. & Serna. O. (2014) “*Motivación y desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2014*”. (Tesis de pregrado). “Universidad nacional de Trujillo. Perú”.
- Cárdenas. C. (2011) “*Coaching y Desempeño Docente en la Provincia de Huancayo*”. Huancayo.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. 5º edición. McGraw Hill. México.
- Chiavenato, I. (2007): *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw-Hill. Quinta edición.
- Coello. V. (2014). “*Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*”. (Tesis de pregrado). Guayaquil. Ecuador.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1993): *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial Mc Graw-Hill. Octava edición.
- Davis, K. (1977). “*Human Behavior at Work: Human Relations and Organizational Behavior*”, New York – Hill, p. 59.

- Enríquez, P. (2014) *“Motivación y Desempeño laboral de los empleados del instituto de la Visión en México”*. Mexico.
- Feldman, R. S. (1998). *Evaluación del desempeño laboral*.
- Flores, Franco, Jiménez, Parra y Rojas *“Incidencia de la motivación en el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Continental, Huancayo, Región Junín-2015 II”*. Huancayo.
- Gonzales, S. (2014) *“Gestión del desempeño y Motivación de los trabajadores de una empresa automotriz”*. Perú.
- Gutiérrez. W. (2013) *“Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones”*. Lima- Perú.
- Hernández .S, Fernández .C y Baptista. P (2010). *“Metodología de la investigación Científica”*.
- Hernández .S, Fernández .C y Baptista. P (2006). *Metodología de la investigación Científica*.
- Herzberg, F.; Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York, EUA: John Wiley. Segunda Edición.
- Leontiev. (1979, p.6). *La motivación laboral*.
- Herzberg (2003). Una vez más, ¿cómo motiva a los empleados?. Versión electrónica. Harvard Business Review.
- Marín. A. & Velasco. M. (2005). *Condiciones Motivacionales y desarrollo de carrera*, p. 64.
- Milkovich y Bourdeu, J. 1994, *Dirección y administración de recursos humanos*, Sexta edición, McGraw Hill, México, DF.

- Maslow, A. (1943). La teoría de la Motivación. Revista de Psicología, pp. 370- 396. McGraw. Hill. México.
- Mogollón .S (2014) “*Clima y motivación Laboral en instituciones educativas de Miramar – Alto Salaverry*”. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Oседа. D. (2008). *Metodología de la investigación Científica*.
- Ore (2016) “*Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas salesiano Técnico “Don Bosco” y “Santa Rosa” de Huancayo*”.
- Ramírez, R, Abreu, L y Badii, M. (2008). “*La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*”
- Reinaga, Y. (2015) “*Motivación y Desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*”.Perú.
- Reeve, J. (1994): “*Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill”.
- ROBBINS, S. (2004) “*Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson”.
- Sánchez M. (2011) “*Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”, Puerto Cabello, Estado Carabobo. Universidad Nacional experimental politécnica de la fuerza Armada Nacional. (Tesis de maestría). Venezuela*”.
- Sarquis y Uzcategui (2009). “*Análisis e importancia de la motivación laboral en establecimientos hoteleros*”. Universidad los Andes Venezolanos. Venezuela.
- Stoner, J, Freeman, R. Edward y Gilbert J, Daniel R. (1996). “*Administración*”. 6a. Edición. México: Editorial Pearson.
- Sánchez. H. (1998:25). *Método científico*.

Senge (2004). *La quinta disciplina*. Argentina.

Valles. M. (2013). *Técnicas e Instrumentos de recolección de datos*.

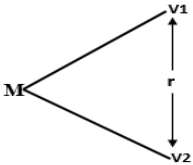
ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistència

TÍTULO: INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS INSERFIN S.R.L HUANCAYO - 2016.

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEORICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros "Inserfin S.R.L" - Huancayo – 2016?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. “¿Cómo influye la retribución económica en el desempeño laboral del personal de la empresa de Intermediación de servicios financieros Inserfin S.R.L - Huancayo – 2016?”</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros "Inserfin S.R.L" - Huancayo – 2016.”</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Identificar la influencia de la retribución económica en el desempeño laboral del personal de la empresa de Intermediación de servicios financieros Inserfin S.R.L - Huancayo – 2016.</p> <p>2. Definir la influencia de las políticas administrativas en el desempeño laboral del</p>	<p>Antecedentes a nivel Internacional:</p> <p>❖ Sánchez. M. (2011)“Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara”. Venezuela.</p> <p>❖ Coello. V. “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de América Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”. Ecuador.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros "Inserfin S.R.L"- Huancayo-2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. “La retribución económica influye significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros "Inserfin S.R.L"- Huancayo-2016</p> <p>2. Las políticas administrativas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros "Inserfin S.R.L"-</p>	<p>Variables:</p> <p>VI: Motivación Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retribución Económica • Políticas Administrativas • Desarrollo Profesional <p>VD: Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores Actitudinales • Factores Operativos 	<p>Método General</p> <p>Método Científico</p> <p>Método Específico</p> <p>Descriptivo - Estadístico</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo- Correlacional</p> <p>Población: Total de trabajadores de la empresa Inserfin.</p> <p>muestra:</p> <p>77 Trabajadores de la empresa Inserfin.</p>

<p>2. ¿Cómo influyen las políticas administrativas en el desempeño laboral del personal de la empresa de Intermediación de servicios financieros Inserfin S.R.L - Huancayo – 2016?</p> <p>3. “¿Cómo influye el desarrollo profesional en el desempeño laboral del personal de la empresa de Intermediación de servicios financieros Inserfin S.R.L - Huancayo – 2016?”</p>	<p>personal de la empresa de Intermediación de servicios financieros Inserfin S.R.L - Huancayo – 2016.</p> <p>3. Conocer la influencia del desarrollo profesional en el desempeño laboral del personal de la empresa de Intermediación de servicios financieros Inserfin S.R.L - Huancayo – 2016.</p>	<p>❖ Sarquis y Uzcategui (2009). “Análisis e importancia de la motivación laboral en establecimientos Hoteleros”. Venezuela.</p> <p>A nivel Nacional:</p> <p>❖ Mogollón. S. (2014) “Clima y motivación laboral en instituciones educativas de Miramar – Alto Salaverry”. Perú.</p> <p>❖ Gutiérrez. w. (2013) “Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones”. Perú.</p>	<p>Huancayo-2016.</p> <p>3. El desarrollo profesional influye significativamente en el desempeño laboral del personal en la empresa de Intermediación de servicios financieros “Inserfin S.R.L”- Huancayo-2016.</p>		<p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental Transversal –correlacional.</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>V1: Variable Motivación.</p> <p>V2: Variable Desempeño.</p> <p>r : relación entre variables</p> <p>Técnicas de procesamiento de los datos de investigación: tenemos las medidas de tendencia central y medidas de dispersión.</p> <p>El coeficiente de correlación de r de Spearman y la prueba t para contrastar la hipótesis de investigación.</p>
--	---	---	---	--	---

Anexo 2

Instrumento de Recolección de datos

Universidad Peruana los Andes

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.



Encuesta para medir: La influencia de la Motivación en el Desempeño laboral del Personal de la Empresa de Intermediación de Servicio Financieros INSERFIN S.R.L. – Huancayo – 2016.

Ante todo tenga un cordial saludo. Se ha elaborado el siguiente cuestionario con el objetivo de conocer la motivación en el desempeño laboral del personal de la empresa Inserfin. Es vital que lea cuidadosamente las preguntas y conteste lo que usted considere correcto.

INSTRUCCIONES:

Lea las siguientes preguntas y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con un aspa (X) en el cuadro que contenga la respuesta elegida

1.-Totalmente en desacuerdo	2.-En desacuerdo	3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

I. Motivación Laboral

	MOTIVACIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
	Dimensión: Retribución económica					
1	La empresa ofrece la remuneración básica a todos los trabajadores					
2	La empresa ofrece altas comisiones por el buen desempeño de los trabajadores					
3	La empresa cubre los gastos totales que incurre el trabajo de los colaboradores, mayormente en trabajo de campo.					

4	El ingreso que percibo mensual cubre todas mis necesidades y me motiva a hacer un buen trabajo.					
5	La empresa da bonos e incentivos económicos a los trabajadores que destacan por su buen desempeño o al llegar a grandes cantidades en desembolsos de créditos.					
	Dimensión : Políticas administrativas					
6	La empresa cuenta con un plan de trabajo, en la cual plasma los objetivos que se tienen como equipo.					
7	La empresa cuenta con MOF (manual de organización y función) y ROF (reglamento de organización y función) que facilita y direcciona el desempeño de todo el personal					
8	La empresa cuenta con visión, Misión. Objetivos y valores que son compartidos por todos los trabajadores como equipo de trabajo.					
9	La empresa cuenta con un área de personal , quien establece un perfil definido para el personal que se busca y realiza un proceso adecuado para capacitar a sus trabajadores, previo al ingreso a laborar					
10	La empresa vela por el bienestar y por cada vez mejorar las condiciones laborales de su personal.					
11	La empresa jerarquiza a los trabajadores de acuerdo a su grado académico, profesional y desempeño en sus puestos de trabajo.					
	Dimensión: Desarrollo profesional					
12	La empresa tiene estrategias y alianzas con la financiera crediscotia para que su personal más destacado forme parte de su equipo y trabaje directamente con la financiera.					
13	La empresa respalda, ayuda y da facilidades a su personal más sobresaliente para ser parte de la financiera crediscotia.					

14	La empresa ofrece talleres, seminarios y cursos a su personal para un mejor desempeño en lo personal y profesional.					
15	La empresa ofrece puestos superiores a su personal más destacado.					
16	La empresa da la misma oportunidad a todo su personal para hacer línea de carrera.					

II. Desempeño Laboral

	Dimensión / Ítems	1	2	3	4	5
	Factores actitudinales					
1	Soy disciplinado y cumplo las políticas y normas de trabajo que establece la empresa.					
2	Se percibe actitud cooperativa entre compañeros de trabajo.					
3	Doy iniciativas de mejora para la empresa					
4	Muestro responsabilidad con mi trabajo y todo lo que exige la empresa.					
5	Muestro seguridad ante el trabajo que hago y el servicio que ofrezco.					
6	Soy discreto con todos los asuntos de la empresa, velando por su imagen y mi identidad con la misma.					
7	Trasmito una buena imagen personal hacia la empresa y clientes.					
8	Me intereso por todos los asuntos de la empresa personalmente y como equipo.					

9	Soy creativo e innovador con mi trabajo y la empresa me lo permite.					
10	Tengo la capacidad y voluntad de realizar cada vez un mejor trabajo y lograr mis objetivos profesionales.					
	Dimensión: Factores Operativos					
11	Tengo el conocimiento necesario que me implanta la empresa para realizar un buen trabajo.					
12	Ofrezco un servicio de calidad a los clientes ya que siempre satisfago sus necesidades e inquietudes.					
13	Logro mis metas mensuales de créditos tanto en clientes y desembolsos.					
14	Tengo el conocimiento necesario para transmitir información exacta a los clientes.					
15	Muestro capacidad y voluntad de trabajo en equipo.					
16	Me diferencio del equipo y muestro liderazgo frente a todos.					

Gracias por su colaboración...

ANEXO 3

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos , no citar fuentes bibliográficas , etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto , hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto .



somos una empresa de intermediación financiera, nuestro principal cliente es crediscotia financiera.

Nos encontramos en la búsqueda del mejor talento para cubrir el puesto de ASESOR FINANCIERO.

REQUISITOS:

-C.V No documentado.

-Secundaria Completa.

-Experiencia en ventas.

COMUNICARSE AL 996099927

número de vacantes (3)

