

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ,**

Oficina Principal, Lima, 2018

Presentado por:

BACH. ADM. Jhon Marlon Chavez Reyna

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Con todo mi respeto y mi amor para mis padres y hermanos, porque ustedes son mi principal inspiración en la vida, por motivarme y darme fuerzas cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes mi familia.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme guiado oportuna y exitosamente hacia la culminación de esta etapa de mi vida, porque él representa mi ejemplo de inspiración más grande para seguir adelante.

A mis padres y hermanos, quienes por más difíciles que parecían las circunstancias siempre supieron guiarme para elegir el camino correcto.

PRESENTACIÓN

Distinguidos miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, Oficina Principal, Lima, 2018” con el firme propósito de obtener el **título profesional de Licenciado en Administración**.

Espero que la tesis presentada sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, agosto del 2018

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación Problemática	1
1.2. Problemas de la Investigación.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. Justificación teórica	4
1.3.2. Justificación práctica	4
1.4. Objetivos de la Investigación	5
1.4.1. Objetivo General:	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1 Antecedentes Nacionales:	6
2.2 Bases Teóricas	15
2.3 Glosario de Términos.....	38
3.1 Hipótesis General	41
3.2 Hipótesis Específicas	41
3.3 Identificación de Variables	41
3.4 Operacionalización de variables:.....	42
3.5 Matriz de Consistencia.....	43

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	45
4.1 Tipo de la Investigación.....	45
4.2 Diseño de la investigación	45
4.3 Unidad de análisis.....	46
4.4 Población de estudio	46
4.5 Tamaño de muestra.....	47
4.6 Selección de muestra	47
4.7 Técnicas de recolección de datos.....	48
4.8 Análisis e interpretación de la información.	49
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	50
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	50
5.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	69
BIBLIOGRAFÍA	90
ANEXOS	92

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	51
Tabla N° 2	52
Tabla N° 3	53
Tabla N° 4	54
Tabla N° 5	55
Tabla N° 6	56
Tabla N° 7	57
Tabla N° 8	58
Tabla N° 9	59
Tabla N° 10	60
Tabla N° 11	61
Tabla N° 12	62
Tabla N° 13	63
Tabla N° 14	64
Tabla N° 15	65
Tabla N° 16	66
Tabla N° 17	67
Tabla N° 18	68
Tabla N° 19	72
Tabla N° 20	72
Tabla N° 21	73
Tabla N° 22	76
Tabla N° 23	76
Tabla N° 24	77
Tabla N° 25	80
Tabla N° 26	80
Tabla N° 27	81
Tabla N° 28	84
Tabla N° 29	84

Tabla N° 30.....	85
------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.....	51
Gráfico N° 2.....	52
Gráfico N° 3.....	53
Gráfico N° 4.....	54
Gráfico N° 5.....	55
Gráfico N° 6.....	56
Gráfico N° 7.....	57
Gráfico N° 8.....	58
Gráfico N° 9.....	59
Gráfico N° 10.....	60
Gráfico N° 11.....	61
Gráfico N° 12.....	62
Gráfico N° 13.....	63
Gráfico N° 14.....	64
Gráfico N° 15.....	65
Gráfico N° 16.....	66
Gráfico N° 17.....	67
Gráfico N° 18.....	68
Gráfico N° 19.....	74
Gráfico N° 20.....	78
Gráfico N° 21.....	82
Gráfico N° 22.....	86

RESUMEN

La presente tesis titulada: “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, Oficina Principal, Lima, 2018” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 60 trabajadores de la empresa del Área Comercial, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 52 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Motivación y Desempeño Laboral, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó utilizando la codificación y tabulación de la información, tabulando y ordenando la información se introdujo a una fase de tratamiento y/o análisis a través de técnicas estadísticas.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) Motivación se relaciona directa y positivamente con el (V2) Desempeño Laboral de la empresa Banco de Crédito del Perú.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Motivación y Desempeño Laboral.

ABSTRACT

This thesis entitled: "INFLUENCE OF THE MOTIVATION IN THE LABOR PERFORMANCE OF THE COLLABORATORS OF THE CRÉDITO DEL PERÚ BANK, Main Office, Lima, 2018" is a quantitative approach, applied type, correlation level and non-experimental design.

The population of the investigation was constituted by 60 workers of the company, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 52 people.

To collect the data regarding the behavior of the Motivation and Work Performance variables, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of 18 items with a Likert rating scale.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, later to test the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the (V1) Motivation is directly and positively related to the (V2) Work Performance of the Bank company of Credit of Peru.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Keywords: Motivation, Work Performance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se denomina: “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, Oficina Principal, Lima, 2018”, empresa que brinda servicios financieros integrados.

En el entorno de la globalización, en estos últimos años se puede observar que las empresas dan mayor énfasis al capital humano. Paralelamente, se ha tomado conciencia de que, aparte de las remuneraciones, es importante atender a las necesidades de poder participar en la toma de decisiones y originar oportunidades de realización personal en los colaboradores.

Por ende, el estudio de la motivación y el desempeño laboral resulta indispensable porque permite a los trabajadores expresarse acerca del funcionamiento de la empresa y la manera en que se sienten dentro de ella.

La investigación considera como objetivo determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se identificó el planteamiento del problema, la importancia de la motivación tiene base en la influencia que ejerce acerca del comportamiento de los empleados y su relación con el desempeño laboral, siendo elemental su diagnóstico para diseñar instrumentos de gestión empresarial. Es indiscutible que un adecuado y óptimo clima organizacional influirá positivamente en el desempeño del colaborador y la Institución. Por consiguiente, consideramos que una adecuada motivación influirá directamente sobre el rendimiento de los empleados.

En el **capítulo II**, presentamos el marco teórico base de la investigación; que contiene antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variables; En este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo estableceremos indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, presentamos la metodología de la investigación, mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos que en este caso es el descriptivo correlacional, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación, así mismo el diseño de la presente investigación es no experimental transversal; es transversal porque se recolectan datos en un determinado momento, en un único tiempo y es correlacional debido a que se orienta a la determinación del grado de relación que existe entre dos variables de interés dentro de una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos eventos o fenómenos observados.

En el **capítulo V**: encontrará la presentación de resultados, en este capítulo desarrollaremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas los cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal y directivos de la institución, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

El BCP es uno de los bancos más grandes en el Perú, líder en servicios financieros integrados en nuestro país, sus activos totales son alrededor de US\$ 3 mil millones; en productos activos cuenta con un 30,4% de mercado y en productos pasivos con 33,5%. El BCP tiene más de 129 años de presencia en el Perú y es una de las marcas más valiosas del Perú. Actualmente cuenta con 375 Agencias, más de 1800 cajeros y más de 5600 Agentes BCP.

El Desempeño Laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Área Comercial, está influenciado por una serie de factores que determinan su actitud hacia el trabajo y su rendimiento, cuya calidad afecta de modo directo en la satisfacción de los clientes internos y externos de la entidad para la cual laboran.

Los colaboradores del BCP, Área Comercial muestran un nivel de motivación bajo, así mismo las insuficientes remuneraciones que perciben, las condiciones de trabajo existentes, tales como:

Alta rotación interna de trabajadores administrativos y de servicios muchas veces no estando preparados para estos puestos.

Los ascensos y promociones se efectúan en base a criterios poco claros para los trabajadores.

Existe cierto descontento por los trabajadores de contrato a plazo fijo hacia los trabajadores de contrato indeterminado por la seguridad laboral que estos últimos presentan.

Las áreas de negocios presentan un estrés laboral ya que tienen metas altas por cumplir lo que va de la mano con contralorías internas en las cuales se mide el nivel de evaluaciones realizadas y de no cumplir con ciertos criterios se les puede amonestar y/o suspender.

No hay política y estrategias de desarrollo de personal a mediano y largo plazo; las labores operativas y administrativas se han tornado en una rutina, no significando una motivación en sí para el trabajador.

Todos estos aspectos sumados a los problemas personales y falta clara de motivación hacen que los colaboradores no tengan un buen desempeño laboral.

No dar importancia al tema podría agravar de manera significativa el desempeño de los colaboradores, viéndose reflejado en:

Un aumento de personal desmotivado y sin trabajo equipo.

Rendimiento decreciente, siendo inoportuno para los objetivos de la empresa.

Al tener un sistema de evaluaciones para ascensos sin criterios transparentes se perderá la dinámica de trabajo en equipo y los trabajadores serán más individualistas generando competencia interna desleal.

Por lo expuesto, es una necesidad plantear y ejecutar nuevas estrategias de motivación a fin de mejorar el desempeño laboral en los colaboradores del BCP, Lima 2018, con lo cual la empresa mejorará no solo en el clima laboral, sino que podrá motivar a sus colaboradores a crecer profesionalmente dentro de la empresa.

1.2. Problemas de la Investigación

La problemática descrita en el Banco de Crédito del Perú, Área Comercial, como sus orígenes e incidencias en la gestión empresarial, nos permite plantear la siguiente interrogante, con lo cual desarrollaremos la investigación:

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, oficina Principal, lima, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿Porque lo reconocimientos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, oficina Principal, Lima 2018?
- b) ¿En qué medida los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, oficina Principal, Lima 2018?
- c) ¿Cómo las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, oficina Principal, Lima 2018?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La investigación nos servirá para contrastar y reafirmar la necesidad e importancia de una adecuada política de motivación y mejorar los resultados de la labor del mismo, así como su desempeño laboral, sustentándonos en las teorías que al respecto existen.

1.3.2. Justificación práctica

La propuesta desarrollada servirá para aportar mejoras laborales por parte de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, 2018.

El beneficio obtenido con los resultados de la investigación será para los colaboradores del BCP, Oficina Principal, la misma que se verá reflejada en la mejora de la empresa en general y por consiguiente se reflejará ante la satisfacción de los clientes de esta institución.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General:

Conocer si la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Evaluar si los reconocimientos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.
- b) Analizar si los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018.
- c) Determinar si las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales:

Abellaneda (2016) En su investigación concluye:

El presente trabajo de investigación busca definir el nexo que hay entre la variable (motivación) y la variable (desempeño laboral) de los colaboradores de Denim Color's de la ciudad Huachipa en el año 2016. Se aprecia que, al no haber motivación, determinado número de los trabajadores de Denim Color's pensaron en alguna oportunidad o determinaron dejar su puesto laboral en busca de una mejor alternativa, a nivel salarial y un ambiente de trabajo superior. Esto es lo que conlleva a estudiar el nexo que hay entre las mencionadas variables, aspectos que intervienen en la falta de motivación de los trabajadores; motivo por el cual se investigara la actual situación y se buscara instrumentos y métodos para solucionar los problemas si es que los hubiera. Con la meta de argumentar los resultados, se describen varias teorías y nociones acerca de las variables ya indicadas. De igual forma, para efectuar la comparación y determinar si hay un nexo se realizó el método de la encuesta en base a la magnitud de los elementos, de la misma manera, la población se conforma por todos los trabajadores de Denim Color's, en el año 2016. La metodología empleada es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Por último, se demostró que hay un nexo entre la variable (motivación) y la variable (desempeño laboral) en los colaboradores de Denim Color's.

Linares (2017) En su investigación concluye:

El objetivo general del presente estudio fue definir el nexo que hay entre la variable (motivación laboral) y la variable (desempeño laboral) dentro del centro de salud la Huayrona en el año 2017. La muestra se constituyó por 48 colaboradores del Centro de Salud la Huayrona. A fin de efectuar la medición se determinó el uso de dos instrumentos, el primero fue motivación laboral, con el título de test o prueba de motivación laboral, y el segundo para la variable desempeño laboral, con el título de desempeño laboral. Los instrumentos se validaron por entendidos en el tema. Post recolección de datos y luego de procesar los mismos, se hizo el análisis estadístico, observando que existe un nexo entre la variable (motivación laboral) y la variable (desempeño laboral). El nivel de correlación muestra que el nexo entre una y otra variable es positivo y directamente proporcional, con lo que se deduce que, si se aumenta el valor de una de las variables, la otra aumentara de la misma manera. El trabajo de investigación presenta un enfoque cuantitativo, así mismo es descriptivo, correlacional. El diseño de la investigación es de corte transversal y no experimental.

Reynaga (2015) En su investigación concluye:

Este trabajo de tesis fue realizado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas, el cual otorga atención en las distintas áreas de la salud a la sociedad. Definir como la variable (motivación) tiene relación con la variable (desempeño laboral) de los empleados, tomando las siguientes dimensiones de la motivación (primero: la intensidad, segundo: la dirección y tercero: la perspectiva). La otra variable presenta las siguientes dimensiones, (primero: ambiente de trabajo, segundo: la participación del trabajador y tercero: formación de desarrollo profesional). La información se obtuvo de una determinada encuesta acerca de la variable (motivación) y la variable (desempeño laboral) a 100 colaboradores, quienes son de profesiones referentes a la salud durante el año 2015. Para la toma de datos, se manejó un cuestionario acerca de las variables mencionadas con un total de 30 preguntas con una escala de cinco categorías (primero: siempre, segundo: casi siempre, tercero: a veces, cuarto: casi nunca y quinto: nunca). La validez y la confiabilidad del instrumento se realizó por el coeficiente de Alfa de Cronbach y se obtuvo 0.635% para la variable (motivación) y 0.55 para la variable (desempeño laboral), lo que quiere decir que, el instrumento es confiable y congruente. El valor de “sig” es 0.000 menor a 0.05 (nivel de significancia), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), con un nivel de confianza del 95% se podría confirmar que hay nexo significativo entre la variable (motivación) y la variable (desempeño laboral) de los trabajadores del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, en el año 2015. La correlación de spearman es 0.488 por lo que hay una correlación positiva moderada. Se concluye, la motivación influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

El trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que presento como objetivo principal: Conocer la motivación y su nexos con el desempeño laboral.

Meza (2015) En su investigación concluye:

Fin: Definir cómo influyen los factores de la variable (motivación) en la variable (desempeño laboral) en los empleados de la Sub Gerencia de Planeamiento y Territorio del GR de Huancavelica en el año 2015. **Nivel:** Descriptivo y Correlacional, con lo que se podrá describir y poder medir el nivel de correlación que hay entre dos variables o conceptos en un problema determinado; el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sub Gerencia de Planeamiento y Territorio del GR de Huancavelica.

Métodos o técnicas: Inductivo • Deductivo; de Análisis - Síntesis. Nos posibilitará manejar la variable independiente. Por otra parte, el método estadístico será complementario. **Diseño:** No experimental de corte transversal, debido a que la información para la contrastación de la hipótesis y determinación de conclusiones fueron recogidos en un único momento. **Resultados:** El título del trabajo de investigación es: "LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y TERRITORIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAVELICA · 2015", los resultados fueron obtenidos con la aplicación de una encuesta de investigación. Habiendo realizado la labor de campo y obteniendo toda la información necesaria se realizó la recodificación de datos. La base de datos fue procesada con el software estadístico IBM SPSS versión 21. En concordancia con el objetivo general del presente estudio: "Determinar cómo influyen los factores de la motivación en el desempeño laboral en los

empleados de la sub gerencia de planificación y territorio del GR de Huancavelica en el año 2015", se presentaron los resultados por medio de diagramas de barras y tablas de frecuencia. La validación de hipótesis fue realizada con Chi o Ji Cuadrado, teniendo un margen de error del 5%, $\alpha = 0,05$. Tipo: Aplicada; debido a que se emplearan bases teóricas de una determinada situación, haciendo frente al problema planteado de forma práctica.

Mamani (2016) En su investigación concluye:

Fin: Observar el nivel de motivación y nivel de desempeño laboral en la empresa Mibanco, Puno, 2016. Incidencia de la motivación utilizada en los trabajadores en el desempeño laboral. Se plantea la hipótesis de que la motivación aplicada por los colaboradores de la empresa influye en forma directa en el desempeño laboral según la teoría de Herzberg. Conclusiones: Para la empresa la motivación es sumamente importante ya que provoca un deseable desempeño laboral en la empresa a fin de lograr sus metas. A fin de recolectar información se utilizó la encuesta mediante un cuestionario validando el instrumento con el software SPSS por medio del alfa de Cronbach. Así mismo la población fueron todos los colaboradores de la empresa Mibanco en Puno, con 97 colaboradores como muestra. Resultados: de la muestra, para la motivación y para el desempeño laboral se determinó un 81.10% como resultado.

2.1.2 Antecedentes Internacionales:

Delgado y Di Antonio (2010) En su investigación concluyen:

En nuestros días, la evolución de las organizaciones da como resultado un cambio progresivo con lo cual se toma en consideración las ideas y acciones de los trabajadores que aporten a desarrollar mejoras en el centro de labores e incrementar la productividad. Se presume que, debido a la falta de motivación, algunos trabajadores de la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A.” decidieron renunciar a sus puestos laborales buscando mejores alternativas. Ante esta situación las autoras del presente trabajo de investigación decidieron analizar cómo incurre la variable (motivación laboral) en la variable (desempeño organizacional), a conocer que aspectos son los que logran influir en la desmotivación, dado de esa forma, se estudiara la real situación y se plantearan instrumentos para corregir dicha problemática en caso exista.

Olvera (2013) En su investigación concluye:

El presente trabajo estudiara las variables a nivel cuantitativo y cualitativo, el mismo que presenta como objetivo principal determinar los factores motivacionales que indican en el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. A fin de lograr cumplir el objetivo se consideraron teorías administrativas diferentes que incorporan los factores motivacionales como fundamento, siendo un punto determinante en éste estudio. A fin de recolectar la información se ejecutó el cuestionario CMT (que significa Cuestionario de Motivación para el Trabajo) al correspondiente objeto de estudio, constituido por unos 38

trabajadores. La información que se obtenga de la presente investigación será necesaria a fin de hacer una valoración acerca de los factores de motivación y como influyen en el desempeño laboral. Se recomendará nuevos planes en el empleo del recurso humano que establecerá incentivos con mejoras en la eficacia y eficiencia de los trabajadores y su crecimiento organizacional con injerencia en el cumplimiento de las metas comunes, de igual forma para el trabajador y la institución.

Rubio y Villagran (2017) En su investigación concluyen:

El presente proyecto tiene como objetivo principal demostrar como la rotación del personal incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Comercial Norte de la Corporación Fiales de la ciudad de Guayaquil. Actualmente, el índice de rotación en la empresa ha aumentado considerablemente debido a muchos factores influyentes, entre ellos: inadecuado ambiente de trabajo, falta de incentivos, horarios no flexibles, largas jornadas de trabajo, entre otros, llegando a un índice del 43% que en relación a años anteriores es un valor muy elevado. Esta investigación se la desarrolló con la finalidad de conocer las causas de las salidas del personal y proponer una solución a esta problemática. Los recursos que se utilizaron para identificar los factores que provocaron la rotación del personal fueron encuestas dirigidas al personal operativo del área de entretenimiento y una entrevista al Gerente de Recursos Humanos. (p. ii)

Alvarado y Suarez (2018) En su investigación concluyen:

La presente investigación tiene como objetivo mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa Transp Enangeal S.A, ya que es común que se esfuercen en buscar mejor talento humano para que formen un buen equipo de trabajo, sin embargo, asimismo sucede que con frecuencia después de un tiempo algunas personas se desaniman y su desempeño laboral disminuye. La problemática de la empresa Transp Enangeal S.A trata del bajo rendimiento en los empleados por lo que es necesario diseñar un plan de mejoramiento laboral con la finalidad de optimizar el trabajo para ello se realizará un análisis de la causa que intervienen en la insatisfacción laboral además de evaluar diferentes estrategias que permita el mejoramiento del desempeño en el área de talento humano, ya que es importante que la empresa aplique de manera prioritaria un plan de gestión para el talento humano, para fortalecer las ventajas del talento humano. **(p. ii)**

Jiménez (2014) En su investigación concluye:

El presente trabajo de investigación tiene como fin determinar el nexo entre la motivación, liderazgo transformacional de los directivos de programa y el desempeño laboral en los profesores en una determinada facultad en una universidad particular de Bogotá. El trabajo de investigación es descriptivo correlacional, de diseño no experimental, el total de profesores es de 73, la misma que está conformada con siete programas de índole académico. El Cuestionario de motivación para el trabajo (CMT)

servió para medir la motivación hacia el trabajo, el instrumento CELID se utilizó para el liderazgo transformacional y el instrumento que posee la universidad para realizar la evaluación de desempeño se aplicó para el desempeño laboral, los medios electrónicos sirvieron para aplicar los instrumentos. Los resultados fueron analizados con pruebas no paramétricas, el coeficiente de correlación de Spearman y prueba de Kruskal Wallis, los cuales demostraron la no existencia de correlación entre la motivación, liderazgo transformacional y con el desempeño laboral, de igual forma se demostró la correlación entre la motivación interna y el desempeño laboral docente y los componentes de la motivación interna.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Motivación

2.2.1.1 Definición

Hellriegel, Jackson y Slocum (2008) en su Obra titulada Administración: Un Enfoque Basado en Competencias, indican lo siguiente:

La motivación se presenta como un estado psicológico que se da cuando las fuerzas internas, así como las externas incentivan, conducen o conservan las conductas.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), indican lo siguiente:

La motivación se aplica a todo tipo de provocaciones, aspiraciones, carencias, ganas y fuerzas similares.

Hitt, Black y Porter (2006) en su Obra titulada Administración, indican lo siguiente:

Al utilizar el término motivación, podríamos decir que la motivación es un conjunto de fuerzas que incentivan, conducen y conservan cierto comportamiento. Estas fuerzas pueden venir del interior de las personas, y son o sirven como empuje de estas fuerzas; por otro lado, quizás provengan del exterior y se llaman arrastre de fuerzas externas. Ante esto es imperativo que los administradores sepan lo importante de estas fuerzas, al estudiar las posibles causas que motivan el comportamiento.

Robbins y Coulter (2005) en su Obra titulada Administración, indican lo siguiente: Motivación se refiere a los procesos responsables de la necesidad de un individuo de realizar un gran impulso a fin de cumplir con los objetivos organizacionales.

Bateman y Snell (2009), indican lo siguiente:

La motivación es la energía que fortalece, conduce y sostiene los esfuerzos de una persona.

2.2.1.2 Complementos Teóricos:

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), hacen Referencia a McGregor de la siguiente manera:

Uno de los primeros modelos de comportamiento:

Teoría X y teoría Y de McGregor:

Administrar, indica McGregor, debería comenzar preguntándose acerca de cómo miran los directivos o administrativos a ellos mismos en relación a los demás. En este análisis se debe meditar sobre la apreciación de la naturaleza humana. La teoría X y la teoría Y son series relativas a la naturaleza del ser humano, y McGregor rescato estas palabras debido a que requería un término neutral general, no enfocándose sobre si son buenas o malas.

a) Teoría X (Supuestos)

Según McGregor, tradicionalmente existen supuestos sobre la naturaleza del ser humano, se mencionan de la siguiente manera:

- Las personas normalmente presentan un inseparable desagrado hacia el trabajo y lo evadirán en lo posible.
- Dada esta particularidad humana de disgusto por trabajar, se tendrá que imponer, inspeccionar, conducir e intimidar con sanciones a gran parte de los trabajadores a fin de que hagan un trabajo necesario para lograr los objetivos y metas organizacionales.
- Las personas normalmente tienden a que los guíen, quieren eludir la responsabilidad, presentan relativamente mínima aspiración y desean tranquilidad, ante todo.

b) Teoría Y (Supuesto)

Según McGregor, los supuestos son:

- El desgaste de las fuerzas tanto a nivel físico como a nivel mental dentro del centro de labores es tan normal tanto como bailar o reposar.
- El control de manera externa y una latente amenaza de una sanción no siempre son los únicos medios para generar que las personas se esfuercen hacia los objetivos y metas organizacionales. Los seres humanos se autocontrolarán y autodirigirán acorde a los planes y metas con los que se encuentren implicados.

- El nivel de obligación con los planes organizacionales es similar al volumen de las retribuciones según el resultado.
- Las personas normalmente asimilan, en situaciones adecuadas, no necesariamente a recibir responsabilidades, adicionalmente también a buscarlas.
- La Aptitud de establecer en el desarrollo de actividades un nivel parcialmente elevado de creatividad, buena imaginación y alta inventiva en las soluciones de inconvenientes de la empresa se dividen de forma extensa en todos los trabajadores.
- En circunstancias de la moderna vida empresarial, la persona normalmente utiliza de manera relativa su potencial intelectual.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), hacen Referencia a Maslow de la siguiente manera:

Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow

Abraham Maslow, afirmaba lo siguiente: las necesidades presentan una jerarquía que va desde las básicas o inferiores y sigue hasta las superiores, y concluyó que, si una serie de necesidades se satisface, las mismas ya no son motivadores.

La Jerarquía de las Necesidades:

Maslow puso en orden de importancia ascendente o de jerarquía las siguientes necesidades humanas:

- 1. Necesidades fisiológicas.** Necesidades primordiales o básicas para la sobrevivencia de un humano, como comida, líquidos, calor, abrigo y poder dormir; para Maslow, hasta que se logren satisfacer estas necesidades a un nivel normal o necesario para mantener la vida humana, no habrá otra necesidad que motive a los seres humanos.
- 2. Necesidades de seguridad.** Los seres humanos desean estar libres de riesgos a nivel físico y del miedo a no conservar el trabajo, el abrigo o la comida.
- 3. Necesidades de afiliación o aceptación.** Los seres humanos son individuos sociales, requieren pertenecer a un grupo, lo que quiere decir, de poder ser aceptadas por otros seres humanos.
- 4. Necesidades de estima.** Cuando los seres humanos comienzan a saciar la necesidad de pertenencia, se inclinan para ser tenidos en una estima alta, por ellos mismos y por los demás. Este nivel de necesidad da satisfacciones como el reconocimiento, el poder, la autoconfianza y también estatus.
- 5. Necesidad de autorrealización.** Esta necesidad superior, es la aspiración de lograr lo que uno puede lograr, entregar el máximo potencial y convertirse en algo.



Figura Nro 1: Jerarquía de Las necesidades de Maslow.

Del Libro: Administración Una perspectiva Global y Empresarial (p. 391)

Koontz, Wehrich y Cannice (2012), hacen Referencia a la Teoría ERG de Alderfer de la siguiente manera:

La Teoría ERG de Alderfer

Esta teoría es a la jerarquía de las necesidades (Maslow); pero, presenta tres rangos o niveles:

- Necesidades de existencia: Son parecidas a las necesidades primordiales o primarias de Maslow.
- Necesidades de relación: Como se relaciona uno con otro a un nivel satisfactorio.
- Necesidades de crecimiento: Referidas al autodesarrollo, el crecimiento, la imaginación, y la competencia.

Las siglas ERG (en inglés) se refieren a esos tres niveles o rangos: de existencia, de relación y de crecimiento, por lo tanto Alderfer propone lo siguiente: una

necesidad de un nivel con otra necesidad de otro nivel, estas podrían motivarse paralelamente; como ejemplo, ir a laborar para sobrevivir (lograr satisfacer las necesidades de existencia) paralelamente motivarse por llevarse bien con los otros colaboradores, y, por último, si los trabajadores viven una frustración en una categoría, se encauzan en un nivel o categoría de necesidades de un nivel o categoría inferior.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), hacen Referencia a Herzberg de la siguiente manera:

Teoría de la motivación-higiene de Herzberg:

Herzberg con apoyo de sus colaboradores cambiaron considerablemente el planteamiento de Maslow, y su análisis plantea ubicar una teoría de dos elementos de la motivación. Agrupados por una parte de necesidades están la manera de dirección de la institución, la política, la supervisión, los nexos interpersonales, las condiciones de trabajo, la compensación, la seguridad en el trabajo, el estatus y la vida personal, Herzberg indica que no hay motivadores, o si los hubiera en buena calidad y buena cantidad en un ambiente de trabajo, no deberían generar falta de motivación. Su existir no logra dar satisfacción; pero, de no existir habría insatisfacción. Herzberg llama a estos factores de mantenimiento, higiene o lugar del trabajo. Por otro lado en el otro grupo Herzberg menciona satisfactores, los que a su vez son motivadores, estos relacionados con el contenido del trabajo. Se incluye el reconocimiento, el logro, el avance, el trabajo desafiante y el crecimiento en el trabajo.

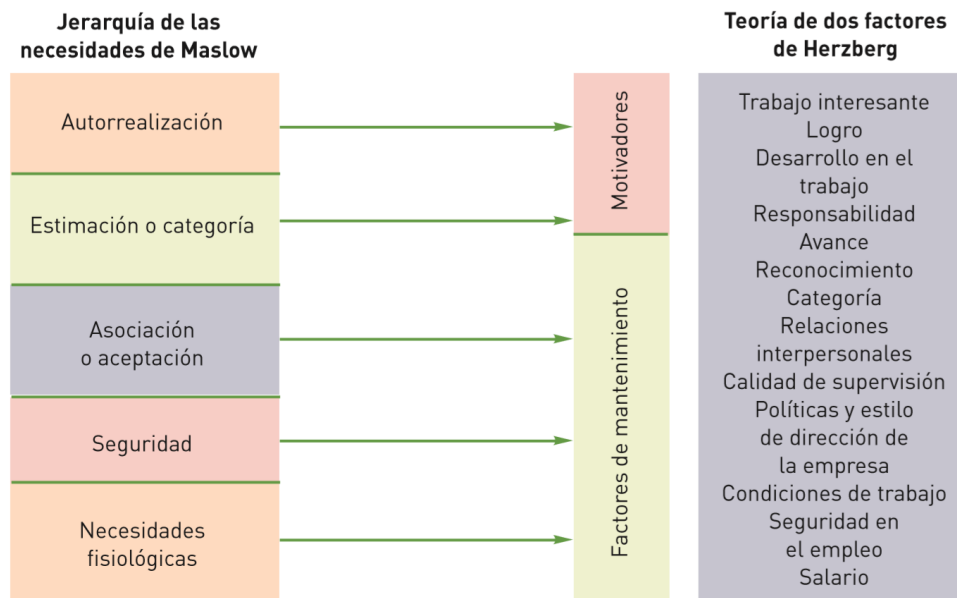


Figura Nro 2: Comparación entre la teoría de Maslow y la teoría de Herzberg.
 Del Libro: Administración Una perspectiva Global y Empresarial (p. 393)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), hacen Referencia a la Teoría de la Expectativa de la Motivación de la siguiente manera:

Teoría de la expectativa de la motivación

Otra investigación, que varios eruditos toman en cuenta es mucho más que simplemente dar a conocer cómo se motiva a los trabajadores, es conocida como la teoría de la expectativa. Un protector de esta teoría es Víctor H. Vroom, el mismo afirma que se podría motivar a los seres humanos a lograr cosas para lograr cumplir un objetivo si se concientizan en el valor propio del objetivo y observar que lo aportado influirá en cumplir el objetivo mencionado. Ciertamente, es una moderna declaración que Martín Lutero confirmo tiempo atrás cuando pronuncio: "...lo que se realiza en el mundo a nivel general es por la esperanza"

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), hacen Referencia al Modelo de Motivación de Porter y Lawler de la siguiente manera:

Modelo de motivación de Porter y Lawler

Lyman W. Porter y Edward E. Lawler cuyo modelo de motivación, enfocado básicamente en la teoría de las expectativas, aplicaron el modelo (figura 3) principalmente a los directivos o gerentes.

Como fundamenta el modelo, la cuota de esfuerzo (la fuerza de la motivación y la fuerza de la energía aplicada) vario acorde al valor de la compensación adicionalmente a la cantidad de energía que supuestamente una persona cree que requiere y la posibilidad de percibir dicha recompensa. El esfuerzo que se percibe y la posibilidad de obtener una

compensación son influenciados por el desempeño real. Está claro que, si los seres humanos tienen la certeza de realizar un trabajo, o si ya lo hicieron, aprecian mejor el esfuerzo requerido y saben la probabilidad de tener una compensación es mucho mayor. El esfuerzo que se realizó es lo que primordialmente es determinante en el desempeño real (realizar las funciones o lograr los objetivos). Así mismo intervienen en gran nivel la capacidad del individuo para cumplir la función y cuál es la función requerida (el nivel de las metas, las actividades que son requeridas y algunos elementos de una función). Así mismo, se tiene en consideración que el desempeño conlleva a compensaciones intrínsecas, así como extrínsecas. Dichas compensaciones, disminuidas lo que la persona percibe como equitativo, conllevan al logro de la satisfacción; de igual modo el desempeño influye en recompensas equitativas percibidas. Se comprende que el individuo percibe como recompensa justa por un esfuerzo.

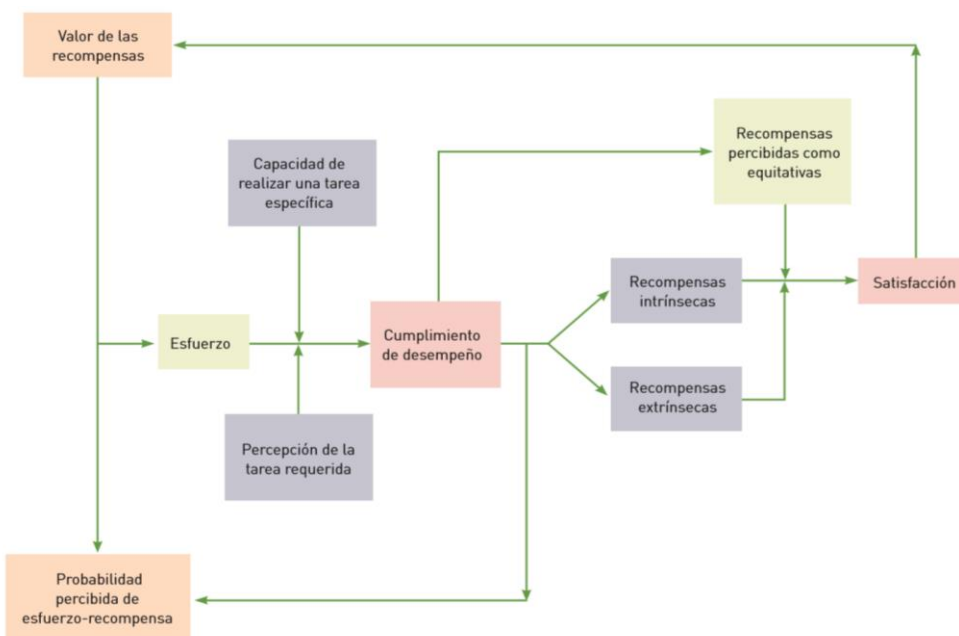


Figura Nro 3: Modelo de la motivación de Porter y Lawler. Del Libro:
Administración Una perspectiva Global y Empresarial (p. 396)

Koontz, Wehrich y Cannice (2012), hacen Referencia a la Teoría de la Equidad de la siguiente manera:

Teoría de la equidad

Un elemento considerable en el estudio de la motivación concluye que las personas se percaten de la política de compensaciones como justa. Se atiende esta conclusión con la teoría de la equidad, la cual menciona; al juicio de una persona de lo realmente justo de la compensación que percibe (que tienen varios factores como experiencia, esfuerzo y educación). J. Stacy Adams recibió un importante reconocimiento por la determinación de esta teoría.



Figura Nro 4: Teoría de la Equidad. Del Libro: Administración Una perspectiva Global y Empresarial (p. 398)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), hacen Referencia a Skinner de la siguiente manera:

Teoría del Reforzamiento de Skinner

Skinner, desarrolló una atractiva pero controvertida técnica para la motivación. Esta perspectiva, llamada el reforzamiento positivo o la modificación del comportamiento, sustenta que se puede motivar a las personas a través de un buen ambiente de trabajo y el elogio a su nivel de desempeño, por otro lado, la sanción por un bajo nivel de desempeño genera malos resultados. Skinner y su grupo de colaboradores hacen mucho más que alabar un buen desempeño: examinan el actual laboral para indicar qué favorece que los colaboradores hagan lo que hacen, y después comienzan las modificaciones para descartar las divisiones problemáticas y las trabas al desempeño; luego se fijan nuevas metas con la asistencia y participación de los colaboradores, se pone a disposición realimentación oportuna y frecuente acerca de los resultados, y se premian mejoras en el nuevo desempeño con gratitud y alabanzas. Pese a que el desempeño es diferente a las metas, se haya formas para apoyar a los colaboradores y premiarlos por lo que hacen bien. Adicionalmente se encontró muy útil y motivador el otorgar a las personas comunicación oportuna acerca de los problemas de la empresa, especialmente aquellos que están inmersos. La mencionada técnica parece muy simple para que sea efectiva y varios científicos y gerentes no creen que sea efectiva; pero, algunas empresas destacadas encontraron benéfico el enfoque. Probablemente la fortaleza de este enfoque (Skinner) es que es demasiado parecida a los requerimientos de la buena administración: sobresale la eliminación de barreras al desempeño, el buen planeamiento y la cuidadosa organización, el control mediante la realimentación y la comunicación en aumento.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), hacen Referencia a McClelland de la siguiente manera:

Teoría de las necesidades de la motivación de McClelland

McClelland contribuyo a comprender la motivación identificando, en su estudio de necesidades, tres necesidades primordiales, motivadoras básicas, estas se clasifican de la siguiente manera: necesidades de poder, de afiliación y de logro. Realizando muchos estudios acerca de las técnicas para poder demostrar a los humanos acerca de los diferentes tipos de necesidades, McClelland y su grupo de investigadores investigaron de forma importante acerca de la necesidad de logro. Los impulsores son tres (poder, afiliación y logro) determinantes en la gestión, por lo que para que una empresa funcione bien deberían reconocerse todos.

a) Necesidad de poder

Las necesidades de poder en algunas personas hacen que estas tiendan a enfocarse en el control y la influencia; generalmente, estas personas desean puestos de liderazgo y generalmente son buenos conversadores con tendencia a discusiones; les gusta imponerse, generalmente son expresivos, exigentes y obstinados, y aman enseñar y hablar en frente de todos.

b) Necesidad de afiliación

Existen personas que se sienten bien al sentirse queridos y prefieren evitar ser rechazados, disfrutan de tener buenas relaciones, incluso tienen alto nivel de comprensión y se inclinan a ayudar a los demás, son personas con una alta necesidad de afiliación.

c) Necesidad de logro

Existen personas con deseos excesivos de éxitos y temores excesivos de fracaso, frecuentemente buscan ser desafiados y se ponen metas muy difíciles, son bastante inquietos, por lo general trabajan varias horas y se auto dirigen administrativamente.

2.2.2 Desempeño Laboral:

2.2.2.1 Definición:

Robbins y Judge (2013) en su Obra titulada Comportamiento Organizacional, indican lo siguiente:

Anteriormente, la mayor parte de las empresas se enfocaban en evaluar la manera en que los colaboradores hacían los trabajos descritos sobre una reseña jerárquica de puestos; pese a ello, las organizaciones modernas, horizontales y encaminadas al buen servicio, necesitan de mayor nivel de datos. Ahora los eruditos en el tema consideran tres principales tipos de comportamientos que componen el desempeño laboral:

1. Desempeño de la tarea. Es el logro de las tareas y responsabilidades que intervienen en la producción de un determinado bien o servicio, o a la elaboración de las tareas de nivel administrativo.

2. Civismo. Son las acciones que aportan al ambiente psicológico de la empresa, como otorgar apoyo al resto, así esta no se indique, resguardar los objetivos de la organización, respetar a los colegas, aportar sugerencias de nivel constructivo y mencionar cosas acerca del lugar en el que se labora.

3. Falta de productividad. Incluye las acciones que estropean a la empresa. Estas incluyen el hurto, maltratos a la propiedad de la empresa, comportarse de forma violenta con los colegas y faltar al trabajo frecuentemente.

El colaborador que hace bien las obligaciones propias del puesto, pero que no es respetuoso y es violento con sus colegas, no es ejemplo de un buen colaborador en gran parte de las empresas; por otra parte, el empleado más carismático y feliz que no cumple con las obligaciones primordiales tampoco es un buen trabajador.

Newstrom (2011) en su Obra titulada Comportamiento Humano en el Trabajo, indica lo siguiente:

Algunos administradores insisten en un mito: que la alta satisfacción lleva siempre a un alto desempeño del trabajador; sin embargo, este supuesto no es del todo correcto. En realidad, los empleados satisfechos podrían tener un alta, mediana o baja productividad, y tenderán a seguir con el nivel de desempeño que anteriormente les trajo satisfacción.

2.2.2.2 ¿Porque se debe evaluar el desempeño?

Dessler (1996) en su Obra titulada Administración de Personal, indica lo siguiente:

Hay distintos motivos para realizar una evaluación de desempeño. Primero, Las evaluaciones de Desempeño dan mucha información por lo que podrían tomarse decisiones de asensos y recompensas. Segundo, las evaluaciones dan oportunidad para que el supervisor y el subordinado puedan revisar la actitud de este último referido al trabajo. La mayor parte de los colaboradores requieren y desean retroalimentación en función a su nivel de desempeño. Esto permite que supervisor y subordinado realicen un plan para corregir deficiencias que una evaluación logre sacar a la luz y le permite reforzar las acciones que el trabajador realiza correctamente. Por último, la evaluación podría y debería ser central en el proceso de planeación de carrera en la organización, ya que ofrece una oportunidad para ver los planes a nivel profesional de la persona en base a fortalezas y debilidades.

2.2.3 Motivación para el Desempeño Laboral:

2.2.3.1 Definición:

Bateman y Snell (2009), indican lo siguiente:

Tratar de entender por qué las personas hacen las cosas que hacen en el trabajo no es una labor fácil para un gerente. Prever de qué manera reaccionara al reporte final de productividad acerca a la administración es más complicado. Por suerte, se conoce lo necesario acerca de motivación a fin de ofrecer al directorio métodos prácticos y eficientes que intensifiquen el desempeño y esfuerzo de un colaborador.

Motivación es el poder que empuja, conduce y sustenta los esfuerzos de una persona. Todos los comportamientos, exceptuando los reflejos involuntarios, son motivados. Un trabajador altamente motivado laborara mucho más, tratando de conseguir sus objetivos. Con aptitudes adecuadas, comprensión del trabajo y acceso a los medios necesarios, este colaborador será muy productivo.

Para ser buenos motivadores, los gerentes deben saber qué conductas buscan motivar en los empleados. Pese a que los trabajadores productivos parecen realizar acciones ilimitadas, la mayor parte de las actividades primordiales pueden agruparse en cinco categorías. Los gerentes deberían de motivar a sus empleados para que: Primero; pertenezca a la empresa, Segundo; permanezca en la organización y Tercero que vaya a trabajar con regularidad. Así mismo, las empresas también desean que la gente, Cuarto; Logre desempeñarse, dicho de otra manera, que una vez en el centro de labores, trabajen mucho para conseguir una producción y una buena calidad. Por último, los gerentes desean trabajadores que, Quinto; sean buenos ciudadanos de la organización. Con buenos ciudadanos se hace referencia a trabajadores con alto compromiso y satisfechos que tienen un desempeño mayor al exigido, realizando labores extras que ayuden a la

empresa. La resaltante de la buena ciudadanía de los trabajadores puede ser mucho menor que la productividad, pero esa actitud ayuda a la empresa a funcionar sin problema alguno, y hace más fácil la vida a los directivos.

2.2.3.2 Establecimiento de Metas:

Bateman y Snell (2009), indican lo siguiente:

Otorgar metas de ámbito laboral a los trabajadores es una forma muy eficiente de motivarlos. Probablemente, sea la manera más destacable, válida y útil para motivar el desempeño. La teoría del establecimiento de metas argumenta que las personas tienen metas claras que las fortalecen y que guíen sus pensamientos y actitudes con un fin común.

2.2.3.2.1 Metas que Motivan

Bateman y Snell (2009), indican lo siguiente:

Las metas significativas podrían tener sustento en data acerca de los competidores; el desempeño de la competencia puede encender el carácter competitivo de los colaboradores y sus ganas de sobresalir en el mercado. Lo mencionado no solo se vincula con los valores que implanta la empresa y sus objetivos ; se trata de liderazgo a un nivel personal. Se conoce mucho sobre cómo gestionar las metas para motivar un alto desempeño.

2.2.3.2.2 Metas flexibles

Bateman y Snell (2009), indican lo siguiente:

Las metas flexibles se dividen en dos: las verticales, que son las actividades actuales, que incluyen productividad y resultados a nivel financiero, y también las horizontales, que son el crecimiento a nivel profesional de los trabajadores y los diversos intentos por tratar de aprender nuevas cosas y con mayor dificultad. Pese a que las metas flexibles podrían parecer imposibles para algunos, casi siempre son alcanzables. Las metas flexibles podrían conllevar desde la mezquindad hasta un logro sobresaliente, pero si algún trabajador intenta realizar un buen acto y no logra alcanzar la meta flexible trazada, no se le debería castigar.

2.2.3.2.3 Limitaciones al Establecer Metas:

Bateman y Snell (2009), indican lo siguiente:

Instaurar metas es una técnica administrativa fuertemente poderosa. Incluso las metas específicas, realizables y desafiantes, en ciertas condiciones funcionan mejor que en otras.

2.2.3.2.4 Fijar Metas Propias

Bateman y Snell (2009), indican lo siguiente:

Fijar metas propias funciona para todos. Debe ponerse metas; no conformarse con esforzarse lo suficiente o con guardar esperanzas.

2.2.3.2.5 Refuerzo del Desempeño:

Bateman y Snell (2009), indican lo siguiente:

Las metas son motivadores universales. Hay Cuatro modos esenciales de responder a una actitud que podrían lograr estimularlo o inhibirlo: 1. Refuerzo positivo: premiar una actitud para que el empleado lo repita. Entre los ejemplos de refuerzos positivos sobresalen los cumplidos, cartas de recomendación, evaluaciones de desempeño favorables e incrementos en la remuneración. Es fundamental resaltar que la retroalimentación positiva y los refuerzos sociales, incluyendo el reconocimiento por una labor bien realizada, pueden ser tan fuertes como los refuerzos económicos, probablemente más importantes. 2. Refuerzo negativo: quitar u esconder una consecuencia indeseable. Un ejemplo, un directivo quita a un trabajador (o un colegio a un estudiante) por un lapso determinado a fin de que pueda mejorar su desempeño. 3. Castigo: aplicar una sanción. Los ejemplos podrían ser el juicio o las llamadas de atención los trabajadores, la consignación de una labor nada llamativa y despachar al empleado a su hogar sin remuneración. El castigo se aplica como consecuencia del refuerzo negativo. Los gerentes lo usan cuando creen que está justificado o cuando piensan que otros esperan eso de ellos, y casi siempre están preocupados por cumplir las normas y las prácticas de la empresa. 4. Extinción: Quitar o no emplear un refuerzo. Si esto pasa, la motivación disminuye y el comportamiento se elimina. La extinción también puede usarse para poner fin a un comportamiento no deseado. El gerente puede hacer caso omiso a los comentarios en medio de una reunión o hacer caso omiso a correos no importantes para que la falta de retroalimentación desaliente la conducta del trabajador. Los refuerzos son muy útiles para el trabajador que recibe los mismos: el colaborador

gana algo o trata de no comportarse mal. Dado así, la persona que siente estos refuerzos será motivado a actuar de un modo que se recompense al trabajador. Tanto el castigo como la extinción no son resultados positivos para el colaborador que los recibe: la motivación será reducida a fin de repetir el comportamiento que conllevo a resultados no deseados.

2.2.3.2.6 (Mal) Manejo de Recompensas y castigos:

Bateman y Snell (2009), indican lo siguiente:

Se sabe del efecto positivo que presenta una forma de liderazgo transformacional, pero dar recompensa a los trabajadores con un elevado desempeño es importante. De igual forma, castigar las ausencias de los trabajadores podría en realidad alentarlos a faltar. Las personas podrían usar su tope de faltas permitidas y ya no ir a laborar normalmente hasta llegar al punto en que se le aplique un castigo. A veces se adula a los trabajadores con admiración y evaluaciones destacables, por su cualidad de hacer muchas cosas a la vez como redactar un correo mientras contesta el teléfono, o revisar los mensajes durante una junta. Dicho comportamiento podría ser eficaz y crear la idea de que el trabajador está con carga laboral y es eficaz, pero podría reducir la eficiencia del cerebro y generar errores. Los estudios sobre la actividad cerebral indican que nuestro cerebro no es capaz de concentrarse paralelamente en dos tareas; requiere tiempo para cambiar de una tarea a otra. Por último, si se ven los problemas a detalle, los gerentes que destacan la ardua labor de quienes realizan múltiples actividades paralelamente podrían reforzar la ineficiencia conllevar al fracaso. Lo recomendable sería que los directivos identifiquen los tipos de comportamiento que están reforzando, así como cuales están desalentando.

2.2.3.2.7 Creencias Relacionadas con el Desempeño:

Bateman y Snell (2009), indican lo siguiente:

En Comparación con la teoría del refuerzo, que muestra procedimientos a través de los cuales múltiples componentes en el ambiente de trabajo influyen en las actitudes de las personas, la teoría de las expectativas toma en cuenta ciertos procesos cognitivos que pasan en la mente de los trabajadores. De acuerdo con la teoría de las expectativas, los estímulos laborales de un trabajador conducen a un cierto grado de desempeño.

2.3 Glosario de Términos

- ***Aptitud:*** capacidad de realizar una determinada acción en forma competente.
- ***Compensación:*** Beneficio hacia una persona por alguna actividad realizada en un determinado tiempo.
- ***Control Externo:*** Procedimientos, Políticas y Normas que se deben cumplir en una organización.
- ***Desagrado por el trabajo:*** Contrariedad que siente una persona por una labor realizada. Disgusto por realizar cierta actividad.
- ***Desempeño laboral:*** Nivel de rendimiento laboral al realizar funciones y tareas propias de su empresa.
- ***Desgaste de Esfuerzos:*** Consumo de esfuerzos tanto a nivel físico como mental.
- ***Evaluación de Desempeño:*** Método por el cual se mide el nivel de desempeño de un colaborador frente a determinadas metas u objetivos empresariales.
- ***Incentivo:*** premio o reconocimiento que se le otorga a una persona por el cumplimiento de sus obligaciones.
- ***Jerarquía:*** Grados o niveles a nivel personal y organización.

- **Los factores motivacionales:** Son Factores intrínsecos, que están bajo el control del colaborador, tareas y cargos que ejecuta o desempeña.
- **Metas:** Puntos finales deseados y planteados por las empresas y personas.
- **Metas Significativas:** Metas u objetivos establecidos en base las metas u objetivos de la competencia.
- **Motivación:** Estado psicológico que se presenta siempre que las fuerzas internas y/o externas provocan, dirigen o mantienen los comportamientos.
- **Objetivos Organizacionales:** Propósitos que la empresa comparte con sus empleados.
- **Potencialidades Intelectuales:** Aptitudes de un trabajador para hacer o conocer.
- **Reforzamiento:** Brindar al colaborador herramientas o métodos adicionales tanto físico (buenos ambientes de trabajo) y moral (elogios hacia en buen trabajo).
- **Refuerzo Negativo:** Acciones realizadas con el fin de ocultar actitudes no deseadas, generalmente conlleva a la suspensión de los trabajadores.
- **Refuerzo Positivo:** Reconocer o premiar al colaborador por determinadas acciones en el trabajo con el fin de que este siga practicándolas.
- **Teorías:** Principios y explicaciones de fenómenos u estudios realizados sobre algún tema en particular.

- *Teoría de la equidad:* Pensamiento de los trabajadores de evaluar la justicia comparando sus contribuciones sobresalientes.

CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los Colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) Los reconocimientos influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.
- b) Los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.
- c) Las condiciones de trabajo influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente:

Motivación

3.3.2 Variable dependiente:

Desempeño laboral

3.4 Operacionalización de variables:

Variables	Indicadores
Variable independiente: Motivación	1.1 Reconocimientos. 1.2 Factores motivacionales 1.3 Condiciones de Trabajo
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Satisfacción Laboral 2.2 Clima laboral 2.3 Eficiencia

3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, oficina Principal, lima, 2018?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Porque lo reconocimientos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, oficina Principal, Lima 2018?</p> <p>¿En qué medida los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, oficina Principal, Lima 2018?</p> <p>¿Cómo las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, oficina Principal, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Conocer si la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Evaluar si los reconocimientos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018</p> <p>Analizar si los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018</p> <p>Determinar si las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los Colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018.</p> <p>. Hipótesis específicas:</p> <p>Los reconocimientos influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018</p> <p>Los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018</p> <p>Las condiciones de trabajo influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018</p>	<p>Identificación de Variables:</p> <p>V. Independiente: X = Motivación</p> <p>V. Dependiente: Y = Desempeño Laboral.</p>	<p>V. Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocimientos. - Factores motivacionales - Condiciones de Trabajo <p>V. Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción Laboral - Clima laboral - Eficiencia 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Descriptiva Correlacional de Enfoque Cuantitativo.</p> <p>Diseño de La Investigación:</p> <p>Diseño no experimental de corte transversal.</p> <p>Unidad de Análisis:</p> <p>Colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Oficina Principal, Lima, 2018.</p> <p>Población de Estudio:</p> <p>60 Colaboradores.</p> <p>Tamaño y Selección de la Muestra:</p> <p>52 Colaboradores.</p> <p>Técnicas de Recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La técnica del análisis Documental. - La técnica de la encuesta.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según Hernández (2006) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (p. 102)

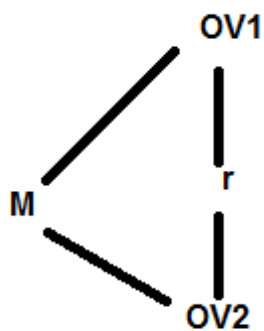
El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

Correlacional:

Según Hernández (2006) “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. Como es el caso entre la V1 y la V2. (p. 104)

4.2 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: motivación laboral

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Oficina Principal, Lima, 2018.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 60 Colaboradores.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de trabajadores y jefes con relación a la variable: Desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.

4.6 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los colaboradores, (dado que son 60).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los colaboradores se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total: 60 colaboradores.

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2(0.50)(0.50)(60)]}{[(0.05)^2 \cdot (60 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 52$$

Tamaño de muestra será de 52 colaboradores

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: *motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa*

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N° 1

¿Considera Ud. Que la empresa premia a los colaboradores que logran mejores resultados?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	4%
2 En Desacuerdo	7	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	21%
4 De Acuerdo	23	44%
5 Totalmente De acuerdo	9	17%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

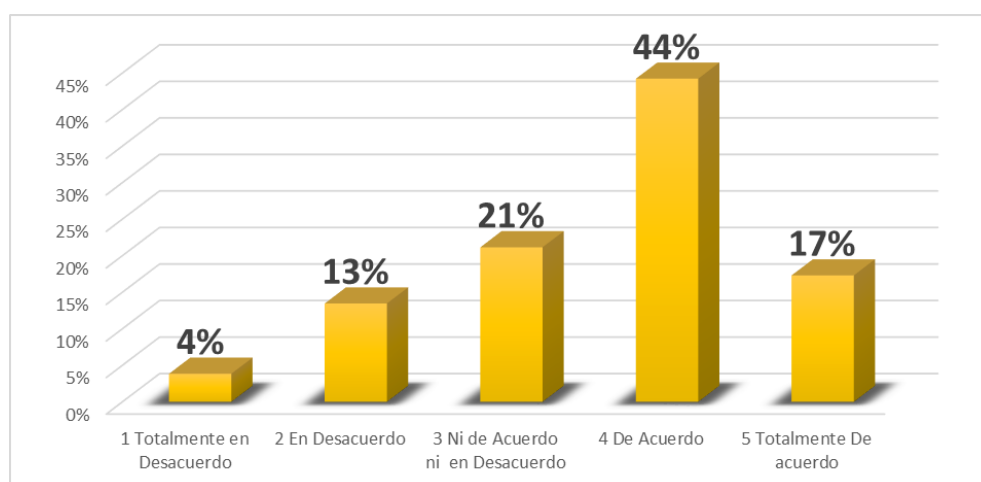


Gráfico N° 1

¿Considera Ud. que la empresa premia a los colaboradores que logran mejores resultados?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 17% está totalmente de acuerdo que la empresa premia a los colaboradores que logran mejores resultados, mientras que el 44% está de acuerdo, un 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 13% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 2

¿Considera Ud. que las propuestas de mejora son tomadas en cuenta por los superiores de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	27	52%
4 De Acuerdo	14	27%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

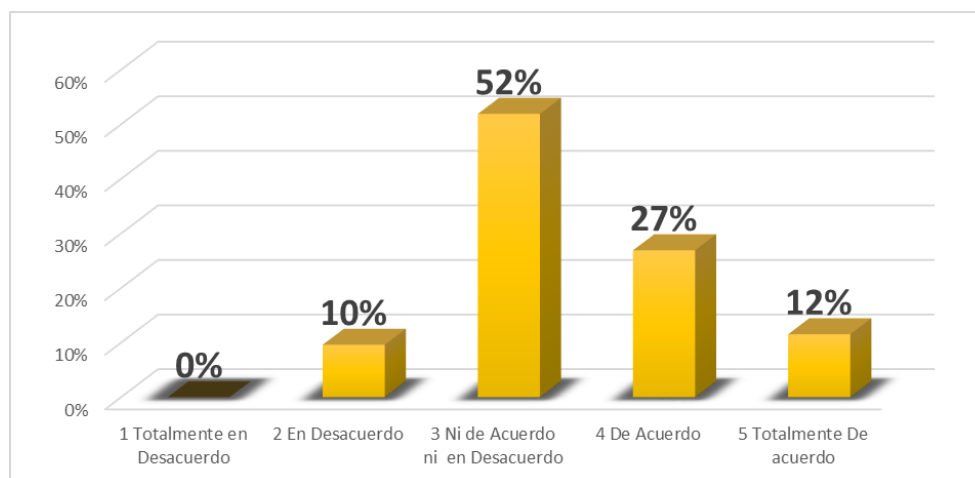


Gráfico N° 2

¿Considera Ud. que las propuestas de mejora son tomadas en cuenta por los superiores de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo con que las propuestas de mejora son tomadas en cuenta por los superiores de la empresa, mientras que el 27% está de acuerdo, un 52% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 3

¿Cree Ud. que la empresa reconoce a los colaboradores que lograron metas sobresalientes?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	4%
2 En Desacuerdo	7	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	38%
4 De Acuerdo	21	40%
5 Totalmente De acuerdo	2	4%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

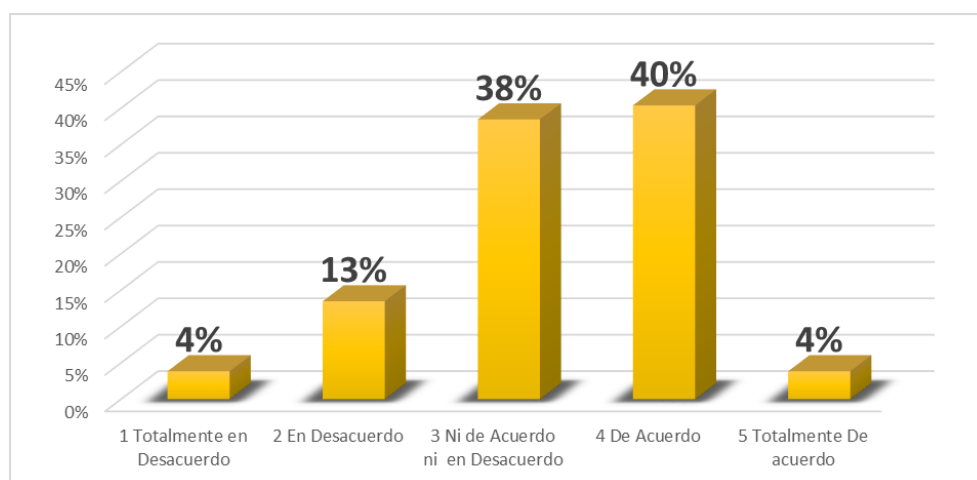


Gráfico N° 3

¿Cree Ud. que la empresa reconoce a los colaboradores que lograron metas sobresalientes?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo con que la empresa reconoce a los colaboradores que lograron metas sobresalientes, mientras que el 40% está de acuerdo, un 38% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 13% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 4

¿Considera Ud. Que la empresa incentiva el crecimiento y desarrollo personal?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	4%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	42%
4 De Acuerdo	20	38%
5 Totalmente De acuerdo	4	8%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

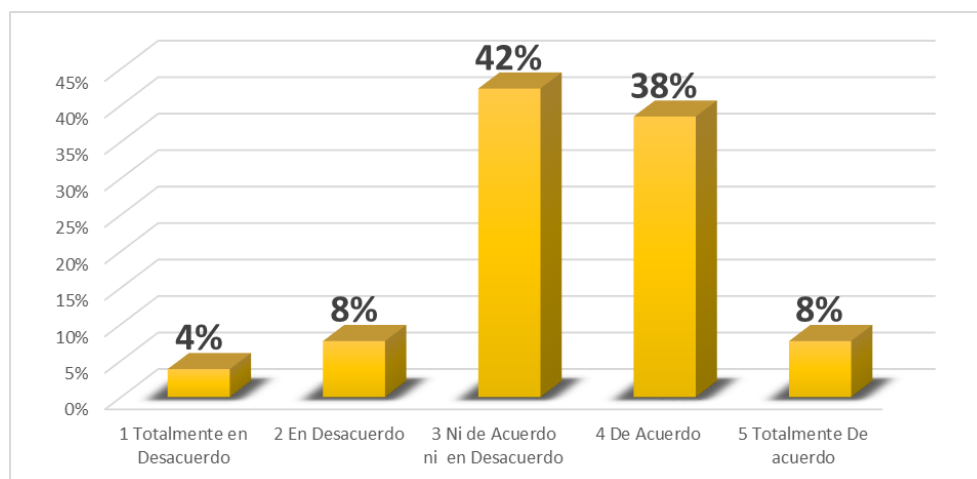


Gráfico N° 4

¿Considera Ud. que la empresa incentiva el crecimiento y desarrollo personal?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo con que la empresa incentiva el crecimiento y desarrollo personal, mientras que el 38% está de acuerdo, un 42% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 8% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 5

¿Considera Ud. que existen posibilidades de ascenso dentro de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	3	6%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	27	52%
4 De Acuerdo	15	29%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

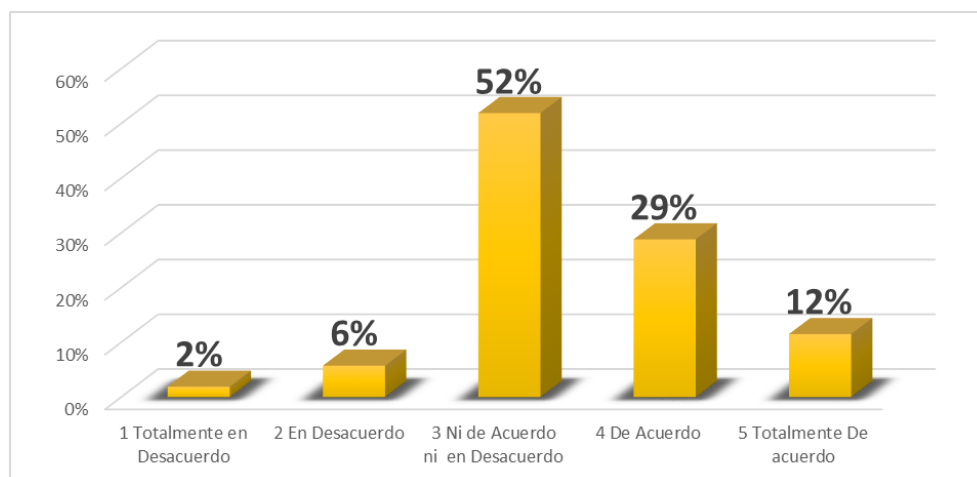


Gráfico N° 5

¿Considera Ud. que existen posibilidades de ascenso dentro de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo con que existen posibilidades de ascenso dentro de la empresa, mientras que el 29% está de acuerdo, un 52% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 6% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 6

¿Considera Ud. que la empresa aplica el mérito objetivamente por el cumplimiento de las tareas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	31%
4 De Acuerdo	25	48%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

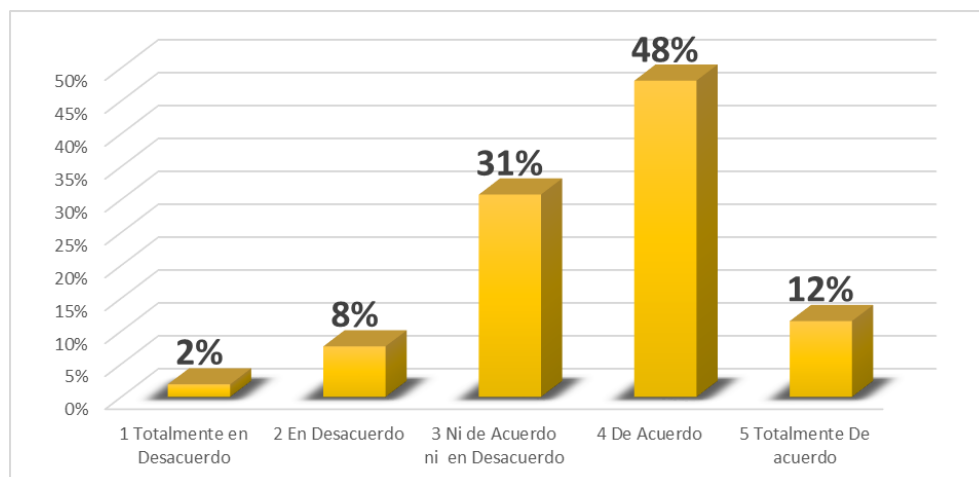


Gráfico N° 6

¿Considera Ud. que la empresa aplica el mérito objetivamente por el cumplimiento de las tareas?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo con que la empresa aplica el mérito objetivamente por el cumplimiento de las tareas, mientras que el 48% está de acuerdo, un 31% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 8% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 7

¿Cree Ud. que la empresa implementa medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	23%
4 De Acuerdo	22	42%
5 Totalmente De acuerdo	13	25%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

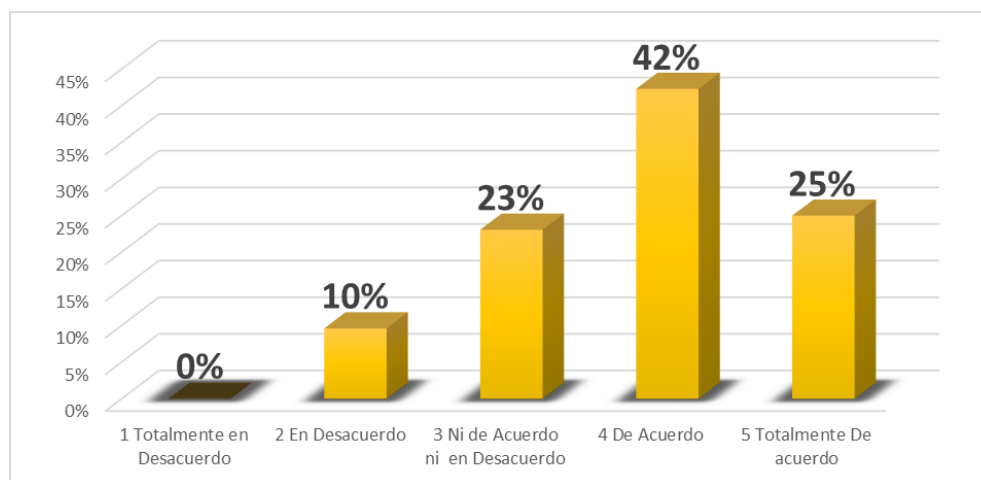


Gráfico N° 7

¿Cree Ud. que la empresa implementa medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 25% está totalmente de acuerdo con que la empresa implementa medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, mientras que el 42% está de acuerdo, un 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 8

¿Considera Ud. que el Control aplicado por los supervisores mejora los procesos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	4%
2 En Desacuerdo	6	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	29%
4 De Acuerdo	22	42%
5 Totalmente De acuerdo	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

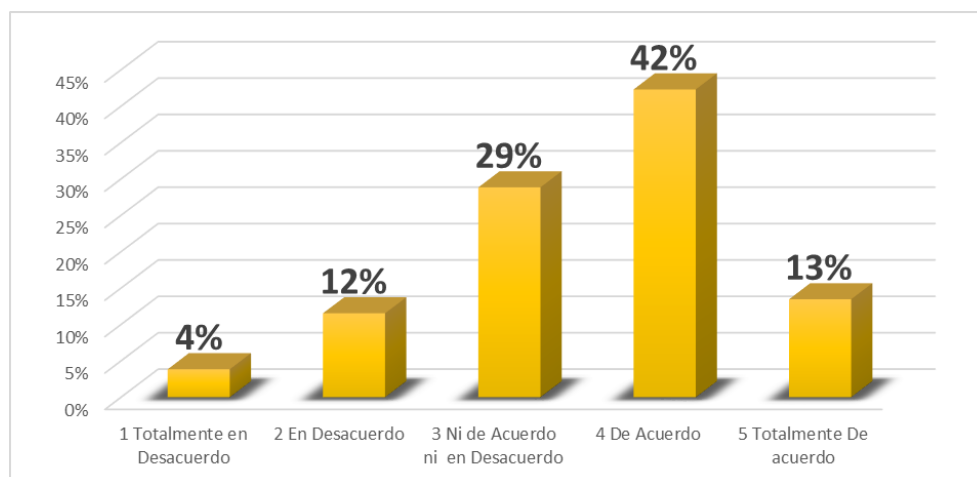


Gráfico N° 8

¿Considera Ud. que el Control aplicado por los supervisores mejora los procesos?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo con que el Control aplicado por los supervisores mejora los procesos, mientras que el 42% está de acuerdo, un 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 9

¿Cree Ud. que la distribución de las utilidades es equitativa entre los colaboradores?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	9	17%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	42%
4 De Acuerdo	19	37%
5 Totalmente De acuerdo	2	4%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

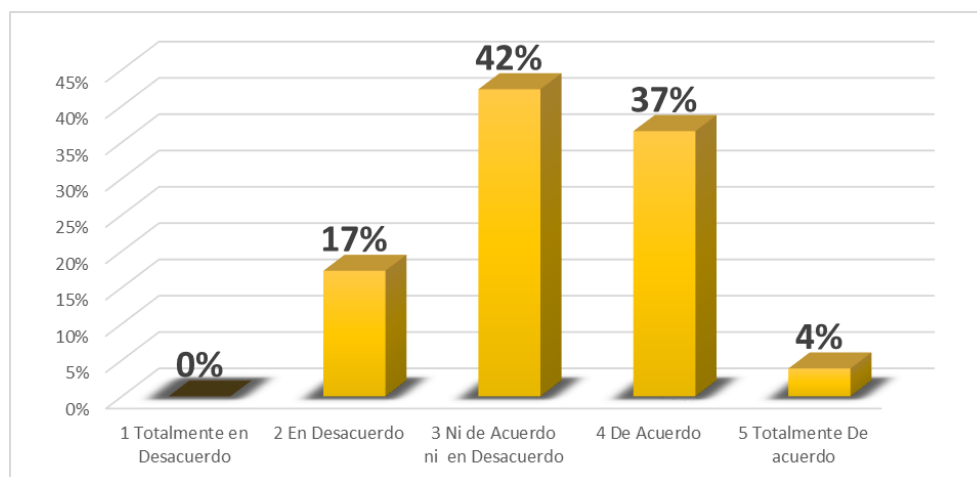


Gráfico N° 9

¿Cree Ud. que la distribución de las utilidades es equitativa entre los colaboradores?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo con que la distribución de las utilidades es equitativa entre los colaboradores, mientras que el 37% está de acuerdo, un 42% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 17% en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10

¿Considera Ud. que las modificaciones en las políticas de la empresa son comunicadas oportunamente?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	26	50%
4 De Acuerdo	17	33%
5 Totalmente De acuerdo	3	6%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

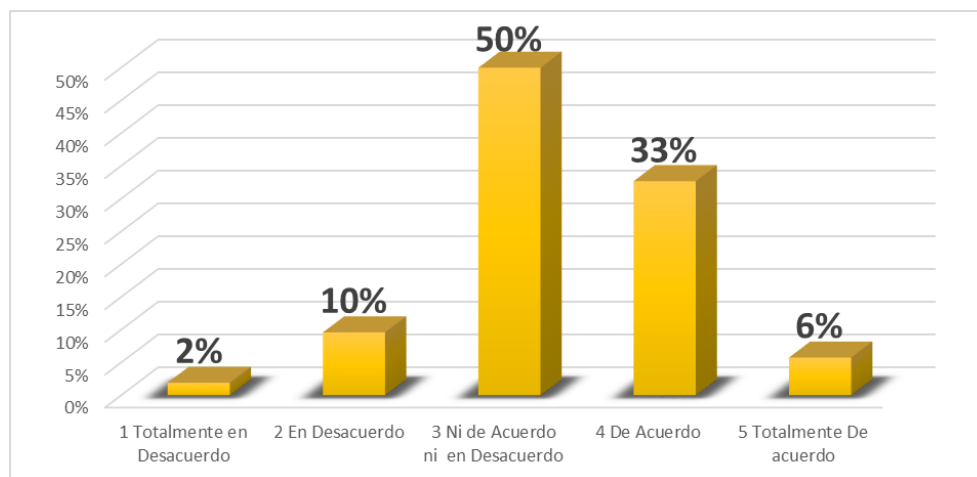


Gráfico N° 10

¿Considera Ud. que las modificaciones en las políticas de la empresa son comunicadas oportunamente?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está totalmente de acuerdo con que las modificaciones en las políticas de la empresa son comunicadas oportunamente, mientras que el 33% está de acuerdo, un 50% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 11

¿Cree Ud. que la empresa brinda una infraestructura adecuada para el desempeño de sus funciones?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	38%
4 De Acuerdo	18	35%
5 Totalmente De acuerdo	10	19%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

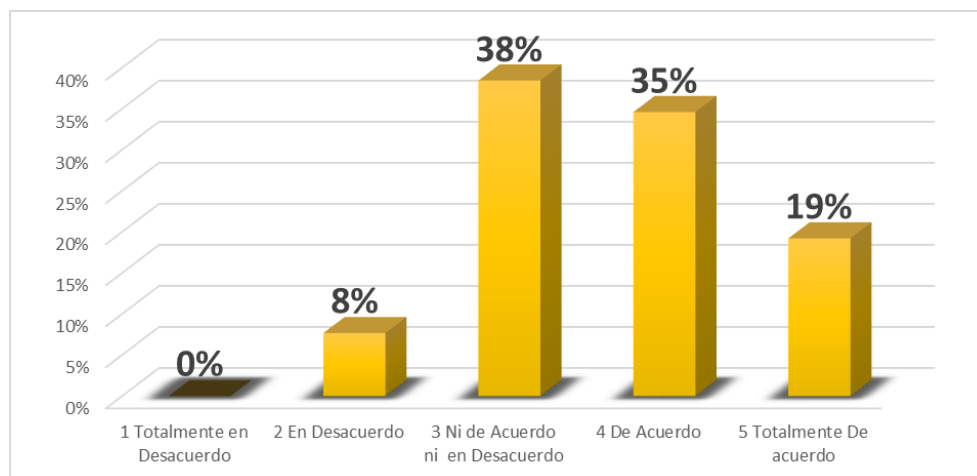


Gráfico N° 11

¿Cree Ud. que la empresa brinda una infraestructura adecuada para el desempeño de sus funciones?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 19% está totalmente de acuerdo con que la empresa brinda una infraestructura adecuada para el desempeño de sus funciones, mientras que el 35% está de acuerdo, un 38% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 8% en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 12

¿Considera Ud. que la remuneración es acorde al puesto de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	21	40%
4 De Acuerdo	23	44%
5 Totalmente De acuerdo	3	6%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

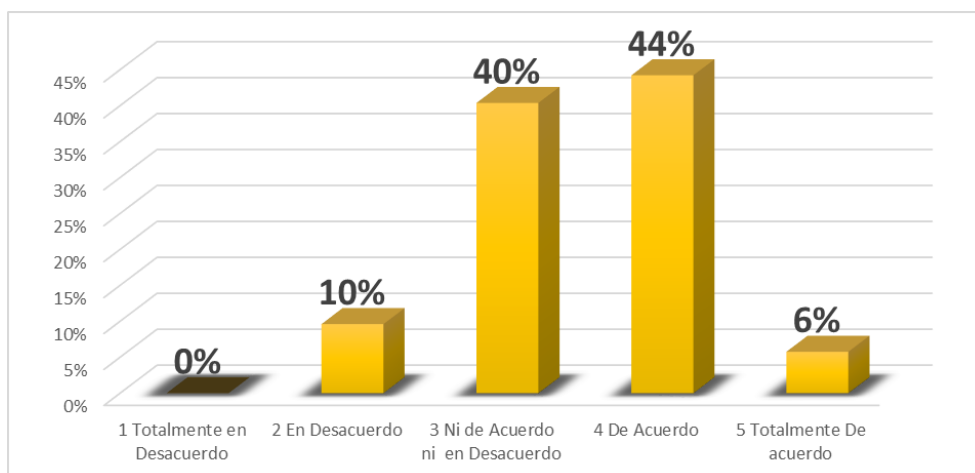


Gráfico N° 12

¿Considera Ud. que la remuneración es acorde al puesto de trabajo?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está totalmente de acuerdo con que la remuneración es acorde al puesto de trabajo, mientras que el 44% está de acuerdo, un 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 13

¿Cree Ud. que la institución pone en práctica el trabajo en equipo entre colaboradores?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	33%
4 De Acuerdo	23	44%
5 Totalmente De acuerdo	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

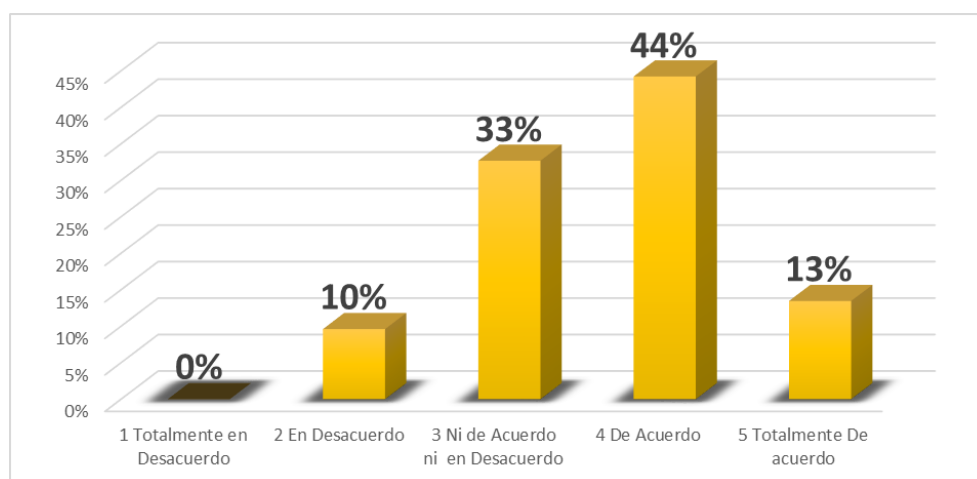


Gráfico N° 13

¿Cree Ud. que la institución pone en práctica el trabajo en equipo entre colaboradores?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo con que la institución pone en práctica el trabajo en equipo entre colaboradores, mientras que el 44% está de acuerdo, un 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 14

¿Considera Ud. que los superiores ejercen el liderazgo en el desarrollo de las actividades?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	4%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	46%
4 De Acuerdo	17	33%
5 Totalmente De acuerdo	5	10%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

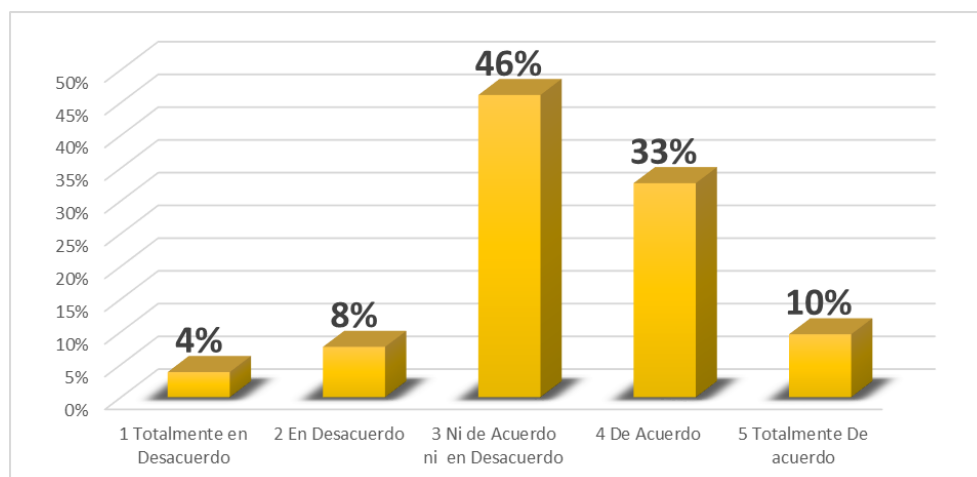


Gráfico N° 14

¿Considera Ud. que los superiores ejercen el liderazgo en el desarrollo de las actividades?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 10% está totalmente de acuerdo con que los superiores ejercen el liderazgo en el desarrollo de las actividades, mientras que el 33% está de acuerdo, un 46% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 8% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 15

¿Cree Ud. que existe una comunicación oportuna acerca de las actividades en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	3	6%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	21	40%
4 De Acuerdo	21	40%
5 Totalmente De acuerdo	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

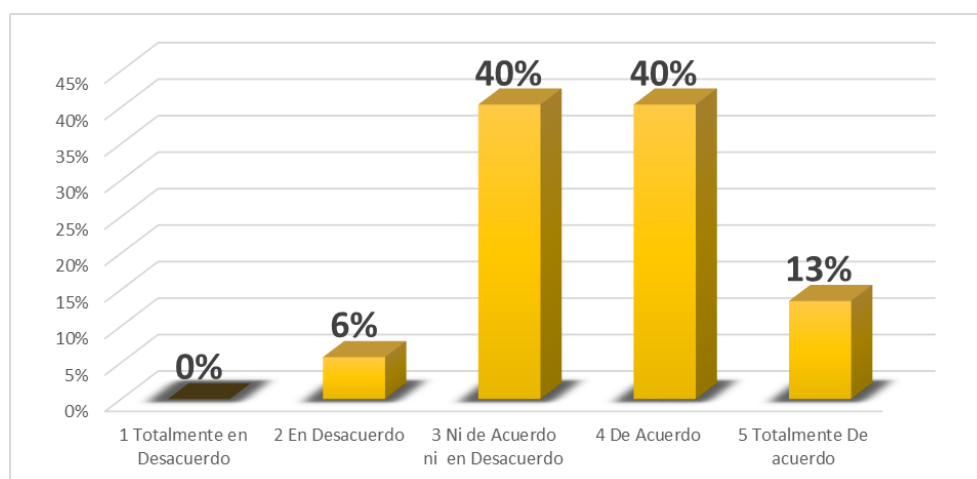


Gráfico N° 15

¿Cree Ud. que existe una comunicación oportuna acerca de las actividades en la empresa?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo con que existe una comunicación oportuna acerca de las actividades en la empresa, mientras que el 40% está de acuerdo, un 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 6% en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 16

¿Considera Ud. que se utiliza los insumos de manera eficiente?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	6%
2 En Desacuerdo	14	27%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	25%
4 De Acuerdo	14	27%
5 Totalmente De acuerdo	8	15%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

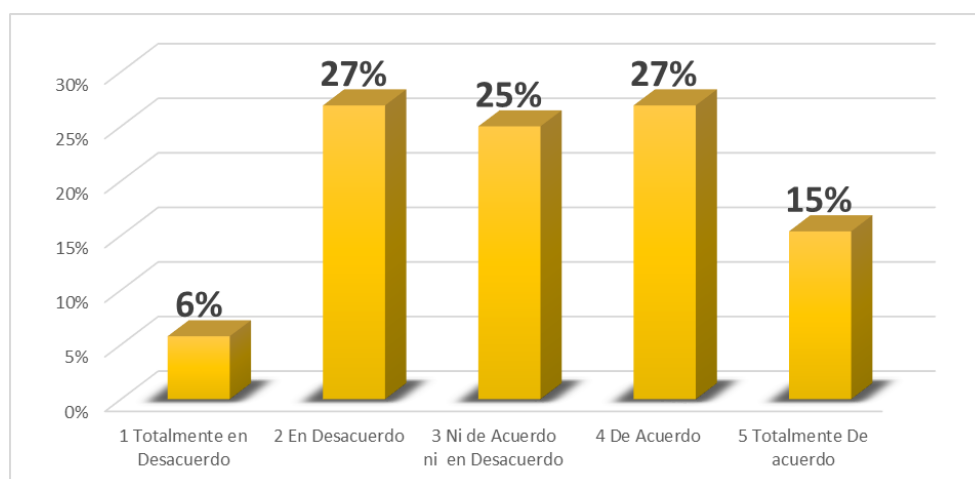


Gráfico N° 16

¿Considera Ud. que se utiliza los insumos de manera eficiente?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 15% está totalmente de acuerdo con que se utiliza los insumos de manera eficiente, mientras que el 27% está de acuerdo, un 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 27% en desacuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 17

¿Cree Ud. que el desempeño del colaborador influye significativamente en los tiempos de espera del cliente?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	33%
4 De Acuerdo	22	42%
5 Totalmente De acuerdo	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

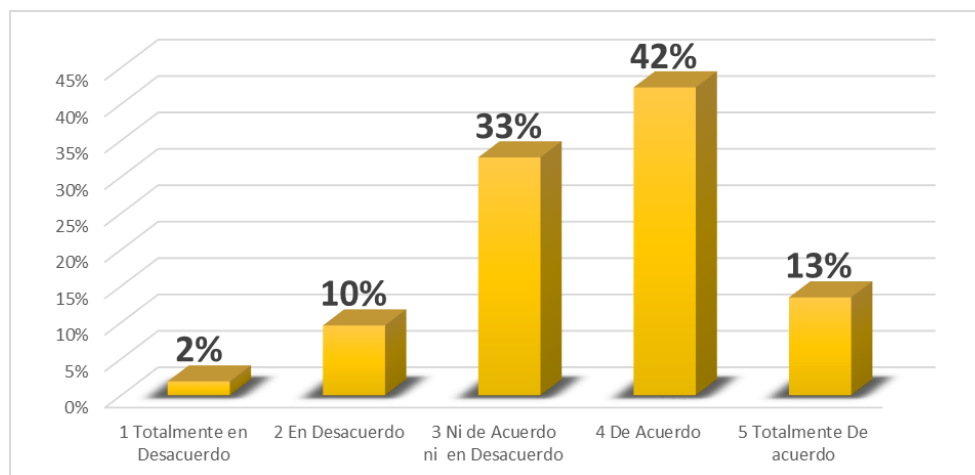


Gráfico N° 17

¿Cree Ud. que el desempeño del colaborador influye significativamente en los tiempos de espera del cliente?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo con que el desempeño del colaborador influye significativamente en los tiempos de espera del cliente, mientras que el 42% está de acuerdo, un 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 18

¿Considera Ud. que la labor eficiente del colaborador está reflejada en la Calidad de Atención?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	23%
4 De Acuerdo	21	40%
5 Totalmente De acuerdo	18	35%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

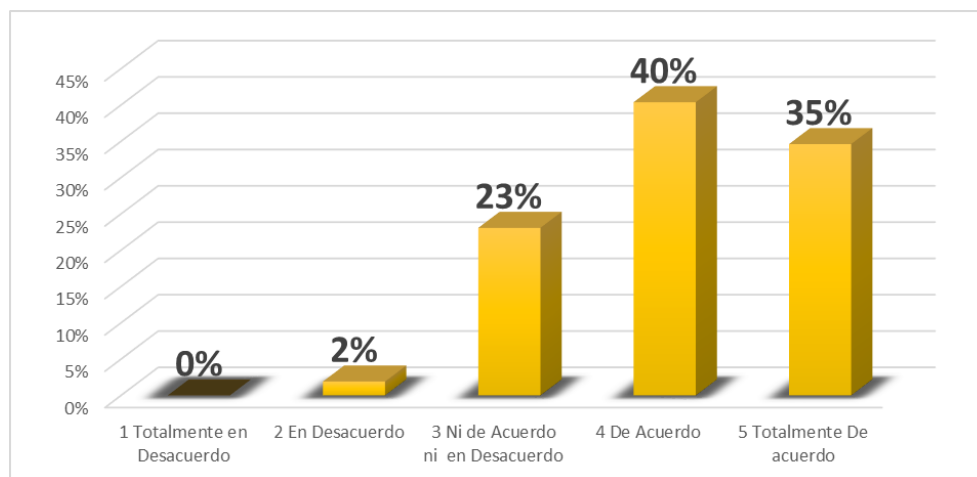


Gráfico N° 18

¿Considera Ud. que la labor eficiente del colaborador está reflejada en la Calidad de Atención?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 35% está totalmente de acuerdo con que la labor eficiente del colaborador está reflejada en la Calidad de Atención, mientras que el 40% está de acuerdo, un 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 2% en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \Sigma \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

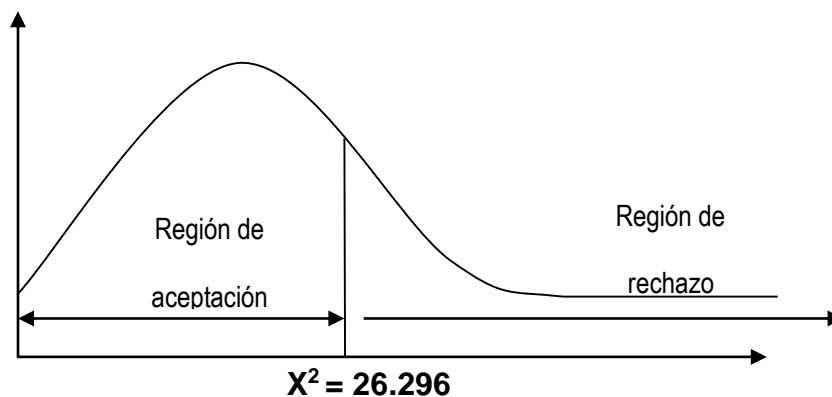
A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

a) **Región de rechazo**

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2(0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



a) Hipótesis Específicas.

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H1

Los reconocimientos influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.

Hipótesis Nula H0

Los reconocimientos no influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica

		Pregunta 10 ¿Considera Ud. que las modificaciones en las políticas de la empresa son comunicadas oportunamente?					
Pregunta 1 ¿Considera Ud. Que la empresa premia a los colaboradores que logran mejores resultados?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1	0	1	0	0	2
	En desacuerdo	0	0	3	4	0	7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	6	3	0	11
	De acuerdo	0	2	13	7	1	23
	totalmente de acuerdo	0	1	3	3	2	9
	Total	1	5	26	17	3	52

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica

		Pregunta 10 ¿Considera Ud. que las modificaciones en las políticas de la empresa son comunicadas oportunamente?					
Pregunta 1 ¿Considera Ud. Que la empresa premia a los colaboradores que logran mejores resultados?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.04	0.19	1.00	0.65	0.12	2.00
	En desacuerdo	0.13	0.67	3.50	2.29	0.40	7.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.21	1.06	5.50	3.60	0.63	11.00
	De acuerdo	0.44	2.21	11.50	7.52	1.33	23.00
	totalmente de acuerdo	0.17	0.87	4.50	2.94	0.52	9.00
	Total	1.00	5.00	26.00	17.00	3.00	52.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 21

Resolviendo la Chi – cuadrada de la Primera Hipótesis Específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.04	0.96	0.92	24.04
2	0	0.19	-0.19	0.04	0.19
3	1	1.00	0.00	0.00	0.00
4	0	0.65	-0.65	0.43	0.65
5	0	0.12	-0.12	0.01	0.12
6	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
7	0	0.67	-0.67	0.45	0.67
8	3	3.50	-0.50	0.25	0.07
9	4	2.29	1.71	2.93	1.28
10	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
11	0	0.21	-0.21	0.04	0.21
12	2	1.06	0.94	0.89	0.84
13	6	5.50	0.50	0.25	0.05
14	3	3.60	-0.60	0.36	0.10
15	0	0.63	-0.63	0.40	0.63
16	0	0.44	-0.44	0.20	0.44
17	2	2.21	-0.21	0.04	0.02
18	13	11.50	1.50	2.25	0.20
19	7	7.52	-0.52	0.27	0.04
20	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
21	0	0.17	-0.17	0.03	0.17
22	1	0.87	0.13	0.02	0.02
23	3	4.50	-1.50	2.25	0.50
24	3	2.94	0.06	0.00	0.00
25	2	0.52	1.48	2.19	4.22
					35.09

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

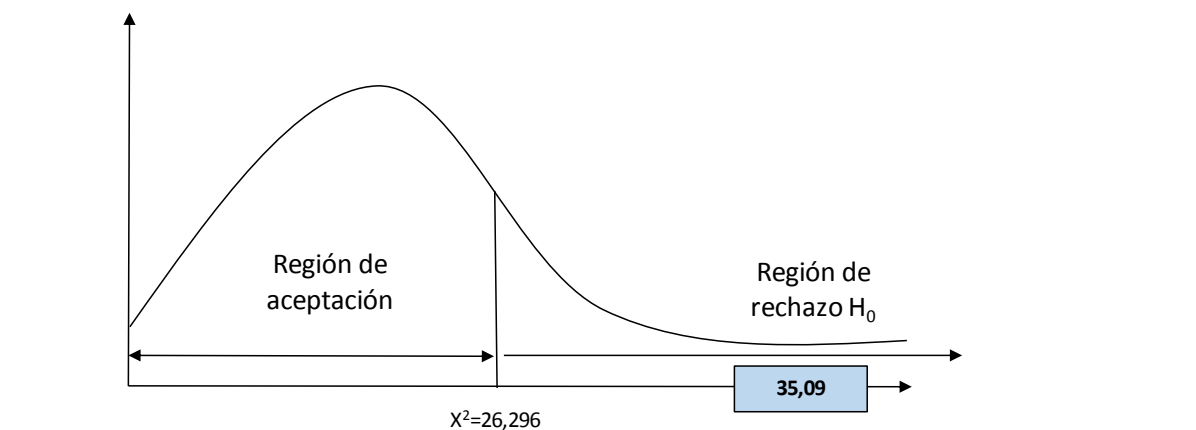
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico N° 19
Grafica de la Primera Hipótesis Específica



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 35.09, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): "Los reconocimientos no influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018" queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): "Los reconocimientos influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018"

Segunda Hipótesis específica.**Hipótesis Alternativa H1**

Los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.

Hipótesis Nula H0

Los factores motivacionales no influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 22

Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Específica

		Pregunta 14 ¿Considera Ud. Que los superiores ejercen el liderazgo en el desarrollo de las actividades?					
Pregunta 5 ¿Considera Ud. Que existen posibilidades de ascenso dentro de la empresa?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	0	1
	En desacuerdo	0	1	2	0	0	3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	13	10	2	27
	De acuerdo	0	0	6	7	2	15
	totalmente de acuerdo	2	1	2	0	1	6
	Total	2	4	24	17	5	52

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 23

Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica

		Pregunta 14 ¿Considera Ud. Que los superiores ejercen el liderazgo en el desarrollo de las actividades?					
Pregunta 5 ¿Considera Ud. Que existen posibilidades de ascenso dentro de la empresa?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.04	0.08	0.46	0.33	0.10	1.00
	En desacuerdo	0.12	0.23	1.38	0.98	0.29	3.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.04	2.08	12.46	8.83	2.60	27.00
	De acuerdo	0.58	1.15	6.92	4.90	1.44	15.00
	totalmente de acuerdo	0.23	0.46	2.77	1.96	0.58	6.00
	Total	2.00	4.00	24.00	17.00	5.00	52.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 24

Resolviendo la Chi – cuadrada de la Segunda Hipótesis Específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
2	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
3	1	0.46	0.54	0.29	0.63
4	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
5	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
6	0	0.12	-0.12	0.01	0.12
7	1	0.23	0.77	0.59	2.56
8	2	1.38	0.62	0.38	0.27
9	0	0.98	-0.98	0.96	0.98
10	0	0.29	-0.29	0.08	0.29
11	0	1.04	-1.04	1.08	1.04
12	2	2.08	-0.08	0.01	0.00
13	13	12.46	0.54	0.29	0.02
14	10	8.83	1.17	1.38	0.16
15	2	2.60	-0.60	0.36	0.14
16	0	0.58	-0.58	0.33	0.58
17	0	1.15	-1.15	1.33	1.15
18	6	6.92	-0.92	0.85	0.12
19	7	4.90	2.10	4.39	0.90
20	2	1.44	0.56	0.31	0.22
21	2	0.23	1.77	3.13	13.56
22	1	0.46	0.54	0.29	0.63
23	2	2.77	-0.77	0.59	0.21
24	0	1.96	-1.96	3.85	1.96
25	1	0.58	0.42	0.18	0.31
					26.39

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

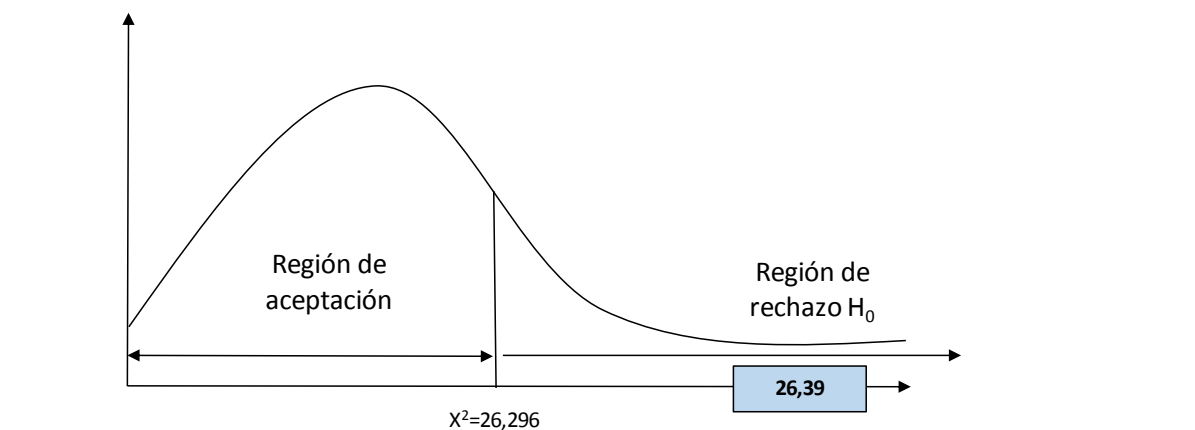
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico N° 20
Grafica de la Segunda Hipótesis Específica



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 26.39, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): " Los factores motivacionales no influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018" queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): ""Los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018"

Tercera Hipótesis específica.**Hipótesis Alternativa H1**

Las condiciones de trabajo influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.

Hipótesis Nula H0

Las condiciones de trabajo no influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 25

Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Específica

		Pregunta 16 ¿Considera Ud. Que se utiliza los insumos de manera eficiente?					
Pregunta 9 ¿Cree Ud. Que la distribución de las utilidades es equitativa entre los colaboradores?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0
	En desacuerdo	2	1	5	1	0	9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7	8	4	2	22
	De acuerdo	0	6	0	9	4	19
	totalmente de acuerdo	0	0	0	0	2	2
	Total	3	14	13	14	8	52

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 26

Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Específica

		Pregunta 16 ¿Considera Ud. Que se utiliza los insumos de manera eficiente?					
Pregunta 9 ¿Cree Ud. Que la distribución de las utilidades es equitativa entre los colaboradores?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0.52	2.42	2.25	2.42	1.38	9.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.27	5.92	5.50	5.92	3.38	22.00
	De acuerdo	1.10	5.12	4.75	5.12	2.92	19.00
	totalmente de acuerdo	0.12	0.54	0.50	0.54	0.31	2.00
	Total	3.00	14.00	13.00	14.00	8.00	52.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 27

Resolviendo la Chi – cuadrada de la Tercera Hipótesis Específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.00	0.00	0.00	0.00
2	0	0.00	0.00	0.00	0.00
3	0	0.00	0.00	0.00	0.00
4	0	0.00	0.00	0.00	0.00
5	0	0.00	0.00	0.00	0.00
6	2	0.52	1.48	2.19	0.00
7	1	2.42	-1.42	2.03	0.84
8	5	2.25	2.75	7.56	3.36
9	1	2.42	-1.42	2.03	0.84
10	0	1.38	-1.38	1.92	1.38
11	1	1.27	-0.27	0.07	0.00
12	7	5.92	1.08	1.16	0.20
13	8	5.50	2.50	6.25	1.14
14	4	5.92	-1.92	3.70	0.62
15	2	3.38	-1.38	1.92	0.57
16	0	1.10	-1.10	1.20	0.00
17	6	5.12	0.88	0.78	0.15
18	0	4.75	-4.75	22.56	4.75
19	9	5.12	3.88	15.09	2.95
20	4	2.92	1.08	1.16	0.40
21	0	0.12	-0.12	0.01	0.00
22	0	0.54	-0.54	0.29	0.54
23	0	0.50	-0.50	0.25	0.50
24	0	0.54	-0.54	0.29	0.54
25	2	0.31	1.69	2.86	9.31
					28.07

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

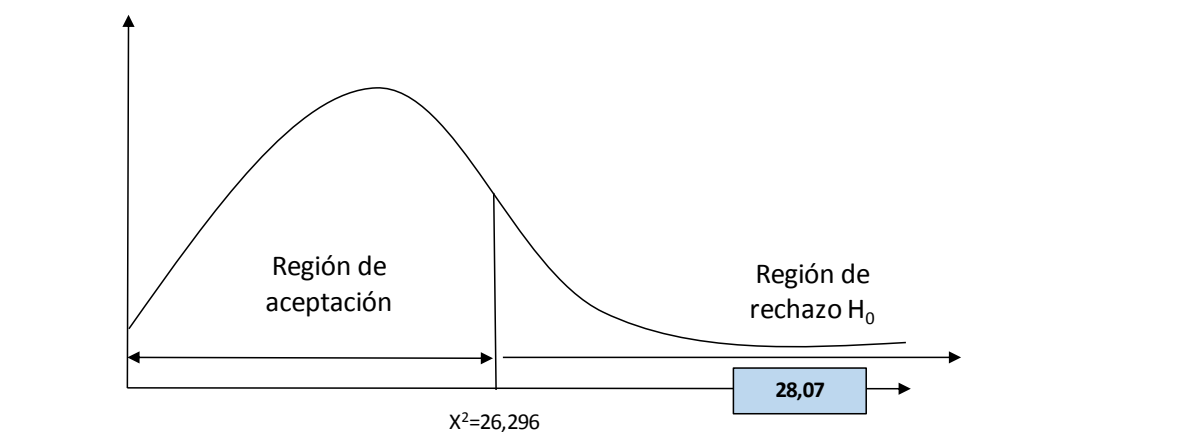
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico N° 21

Grafica de la Tercera Hipótesis Específica



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 28.07, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): "Las condiciones de trabajo no influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018" queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): " Las condiciones de trabajo influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018"

b) Hipótesis General:**Hipótesis Alternativa H1**

La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los Colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018.

Hipótesis Nula H0

La motivación no influye positivamente en el desempeño laboral de los Colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 28
Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	2	7	11	23	9	52
Pregunta 10	1	5	26	17	3	52
Pregunta 5	1	3	27	15	6	52
Pregunta 14	2	4	24	17	5	52
Pregunta 9	0	9	22	19	2	52
Pregunt1 16	3	14	13	14	8	52
Total	9	42	123	105	33	312

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 29
Frecuencias esperadas de la Hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	1.50	7.00	20.50	17.50	5.50	52.00
Pregunta 10	1.50	7.00	20.50	17.50	5.50	52.00
Pregunta 5	1.50	7.00	20.50	17.50	5.50	52.00
Pregunta 14	1.50	7.00	20.50	17.50	5.50	52.00
Pregunta 9	1.50	7.00	20.50	17.50	5.50	52.00
Pregunt1 16	1.50	7.00	20.50	17.50	5.50	52.00
Total	9	42	123	105	33	312

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 30

Resolviendo la Chi – cuadrada de la Hipótesis General

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	2	1.50	0.50	0.25	0.17
2	7	7.00	0.00	0.00	0.00
3	11	20.50	-9.50	90.25	4.40
4	23	17.50	5.50	30.25	1.73
5	9	5.50	3.50	12.25	2.23
6	1	1.50	-0.50	0.25	0.17
7	5	7.00	-2.00	4.00	0.57
8	26	20.50	5.50	30.25	1.48
9	17	17.50	-0.50	0.25	0.01
10	3	5.50	-2.50	6.25	1.14
11	1	1.50	-0.50	0.25	0.17
12	3	7.00	-4.00	16.00	2.29
13	27	20.50	6.50	42.25	2.06
14	15	17.50	-2.50	6.25	0.36
15	6	5.50	0.50	0.25	0.05
16	2	1.50	0.50	0.25	0.17
17	4	7.00	-3.00	9.00	1.29
18	24	20.50	3.50	12.25	0.60
19	17	17.50	-0.50	0.25	0.01
20	5	5.50	-0.50	0.25	0.05
21	0	1.50	-1.50	2.25	1.50
22	9	7.00	2.00	4.00	0.57
23	22	20.50	1.50	2.25	0.11
24	19	17.50	1.50	2.25	0.13
25	2	5.50	-3.50	12.25	2.23
26	3	1.50	1.50	2.25	1.50
27	14	7.00	7.00	49.00	7.00
28	13	20.50	-7.50	56.25	2.74
29	14	17.50	-3.50	12.25	0.70
30	8	5.50	2.50	6.25	1.14
					36.53

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

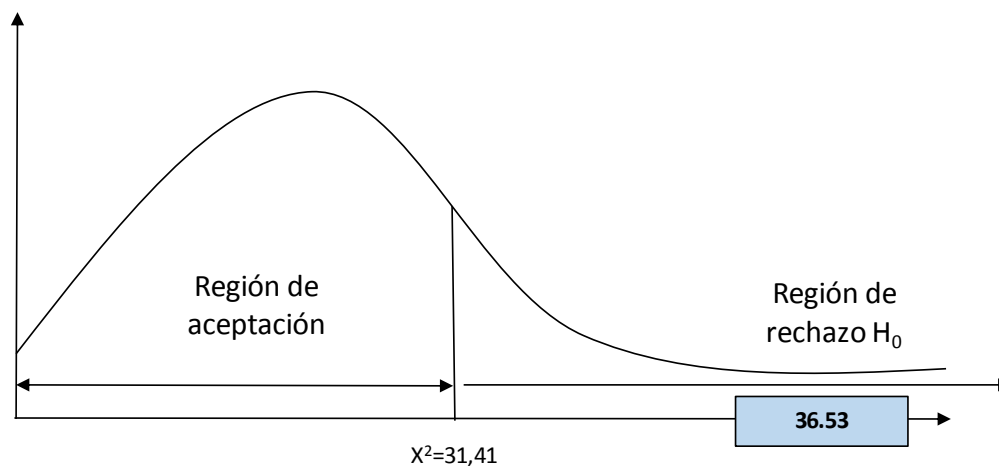
m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 31.41$

Gráfico N° 22
Grafica de la Hipótesis General



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 36.53, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): " La motivación no influye positivamente en el desempeño laboral de los Colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018" queda rechazada; aceptándose la hipótesis General alternativa (H_1): "La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los Colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018."

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los Colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018, lo cual implica que la motivación influye en el desempeño laboral de los Colaboradores del BCP, Oficina Principal, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30)
2. Se ha demostrado que los reconocimientos influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018, lo cual implica que los reconocimientos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
3. Se ha demostrado que los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima 2018, lo cual implica que los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24)

4. Se ha demostrado que las condiciones de trabajo influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, Lima, 2018, lo cual implica que las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27)

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la Motivación de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, aplicando nuevas técnicas de motivación para que los colaboradores mejoren su desempeño laboral y cumplan sus objetivos de manera eficiente.
2. Fortalecer los reconocimientos de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, mejorando los incentivos otorgados por la institución, e implementando nuevos incentivos siendo estos de carácter económico y no económico.
3. Fortalecer los factores motivacionales de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, motivar al personal por sus objetivos cumplidos, otorgando reconocimientos, asensos, cursos de actualización y beneficios extras al colaborador.
4. Fortalecer las condiciones de trabajo de los colaboradores del BCP, Oficina Principal, brindar ambientes físicos adecuados, cómodos, iluminados, ventilados, limpios y accesibles. Contar con políticas claras sobre Seguridad y Salud en el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abellaneda, L. (2016). *Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Denim Color´s*. Huachipa: Universidad Cesar Vallejo.
- Alvarado Pizolo, A., & Kerlly, S. P. (2018). *Mejora del Desempeño Laboral del Talento Humano en la Empresa Transp Enangeal S.A*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil, Grado de Maestría.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración, Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. .
- Delgado, M., & Di Antonio, A. (2010). *La Motivación Laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*. Caracas Venezuela: Universidad Central de Venezuela, Tesis para Licenciatura.
- Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración Un Enfoque Basado en Competencias*. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Hernández, R. (2006). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Hitt, M., Black, S., & Lyman, P. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación de México.
- Jiménez Carranza, C. (2014). *Relación entre Liderazgo Transformacional de los Directores y La Motivación hacia el Trabajo y el Desempeño de Docentes de una Universidad Privada*. Bogotá, Tesis de Maestría: Universidad Católica de Colombia.
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*. México: Ed. Interamericana.

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. Mexico DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Linares Marin, J. (2017). *Motivación Laboral y Desempeño Laboral en el Centro de Salud la Huayrora*. Huayrora, Huancavelica: Universidad Cesar Vallejo.
- Mamani Merma, L. (2016). *Motivación y Desempeño Laboral en la Institucion Financiera Mi Banco de la ciudad de Puno*. Puno: Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez.
- Meza CCanto, L. (2015). *La Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Sub Gerencia de Planeamiento y Territorio del Gobierno Regional de Huancavelica*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Olvera Zapata, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el Desempeño Laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil, Título de Psicólogo Industrial.
- Reynaga Utani, Y. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S A . de C.V. .
- Rubio Suasti, J., & Villagran Tomala, D. (2017). *La Rotación del Personal y su incidencia en el Desempeño del Talento Humano en la Corporación Fiales*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil, Tesis de Título en Ingeniería Comercial.

ANEXOS

ANEXO N° 01

V1 Motivación

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Reconocimientos						
1	¿Considera Ud. que la empresa premia a los colaboradores que logran mejores resultados?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que las propuestas de mejora son tomadas en cuenta por los superiores de la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿Cree Ud. que la empresa reconoce a los colaboradores que lograron metas sobresalientes?	1	2	3	4	5
Factores Motivacionales						
4	¿Considera Ud. que la empresa incentiva el crecimiento y desarrollo personal?	1	2	3	4	5
5	¿Considera Ud. que existen posibilidades de ascenso dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. que la empresa aplica el mérito objetivamente por el cumplimiento de las tareas?	1	2	3	4	5
Condiciones de Trabajo						
7	¿Cree Ud. que la empresa implementa medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Considera Ud. que el Control aplicado por los supervisores mejora los procesos?	1	2	3	4	5
9	¿Cree Ud. que la distribución de las utilidades es equitativa entre los colaboradores?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

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

ANEXO N° 02

V2 Desempeño Laboral

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Satisfacción Laboral</i>						
1	¿Considera Ud. que las modificaciones en las políticas de la empresa son comunicadas oportunamente?	1	2	3	4	5
2	¿Cree Ud. que la empresa brinda una infraestructura adecuada para el desempeño de sus funciones?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que la remuneración es acorde al puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
<i>Clima Laboral</i>						
4	¿Cree Ud. que la institución pone en el práctica el trabajo en equipo entre colaboradores?	1	2	3	4	5
5	¿Considera Ud. que los superiores ejercen el liderazgo en el desarrollo de las actividades?	1	2	3	4	5
6	¿Cree Ud. que existe una comunicación oportuna acerca de las actividades en la empresa?	1	2	3	4	5
<i>Eficiencia</i>						
7	¿Considera Ud. que se utiliza los insumos de manera eficiente?	1	2	3	4	5
8	¿Cree Ud. que el desempeño del colaborador influye significativamente en los tiempos de espera del cliente?	1	2	3	4	5
9	¿Considera Ud. que la labor eficiente del colaborador está reflejada en la Calidad de Atención?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

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