

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIA ECONOMICAS



TESIS

INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO SULLANA ZONA III-A, CHINCHA, 2017

Para optar el título profesional de:

Licenciado en administración

Presentado por:

BACH. ADM. QUEREVALU TORRES, ANDREA ROSARIO

BACH. ADM. QUISPE CHAVEZ, FRESSIA KATHERINE

CHINCHA ALTA – PERU

2019



A Dios, por brindarme su apoyo día a día,
para lograr mis metas, a mis padres, esposo
por el apoyo incondicional. a las personas que
están a mi alrededor y me dan alegría en la vida

AGRADECIMIENTO

Este agradecimiento es para los docentes de nuestra Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por ser una guía en el desarrollo de todas estas fases del desarrollo de nuestra tesis, por sus conocimientos sus orientaciones, su manera de trabajo y su motivación han sido fundamentales para alcanzar objetivos en mi formación completa como investigador.

A Caja municipal de ahorro y crédito de Sullana, a los jefes del área de RRHH, por darnos la facultad de realizar el presente trabajo, otorgándonos las herramientas necesarias , y asimismo a todas las personas y colaboradores que permitieron la realización de esta tesis por su apoyo incondicional.

Recalcando también este agradecimiento a nuestra familia y amistades quienes con su aliento motivador nos incentivaron cada día el camino correcto, gracias por estar con nosotras en cada desafío planteado.

INDICE

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 Situación de la Problemática.....	11
1.2 Problema de Investigación.....	13
1.2.1 Problema General.....	13
1.2.2 Problemas Específicos.....	13
1.3 Justificación.....	13
1.3.1 Justificación Teórica.....	13
1.3.2 Justificación Práctica como se da en la institución.....	13
1.4 Objetivos.....	15
1.4.1 Objetivo General.....	15
1.4.2 Objetivos Específicos.....	15
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	17
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	17
2.1.1 Tesis Nacionales.....	17
2.1.2 Tesis Internacionales.....	19
2.2 Bases Teóricas de la Motivación.....	21
2.2.1 Aspectos Generales de la Motivación.....	21
2.2.2 Definición de la motivación.....	24
2.2.3 Dimensiones de la Motivación.....	24
2.2.4 ¿Cómo entiendo en la investigación el significado de motivación?.....	25
2.2.5 Tipos de la motivación.....	34
2.2.6 Motivación intrínseca y extrínseca.....	35
2.2.7 ¿Características de los tipos de motivación?.....	35
2.2.8 ¿Cómo explica cada teoría el término de motivación?.....	35
2.2.9 ¿Cuáles son las reacciones?.....	38
2.2.10 Causas de la motivación.....	38
2.2.11 Características del afrontamiento de la Motivación.....	39
2.2.12 Estudio de las Características del afrontamiento de la Motivación.....	41
2.3 Bases Históricas del Desempeño Laboral.....	41
2.3.1 Aspectos Generales.....	41
2.3.2 Definición del Desempeño Laboral.....	42
2.3.3 Tipos de Desempeño Laboral.....	43
2.3.4 Dimensiones del Desempeño Laboral.....	44
2.3.5 Causas del Desempeño Laboral.....	46
2.3.6 Factores desencadenantes del Desempeño Laboral.....	46
2.4 Glosario de Término.....	47
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	50
3.1 Hipótesis general.....	50
3.2 Hipótesis Específicas.....	50
3.3 Hipótesis Nula.....	50
3.4 Identificación de Variables (Ver Anexo 02).....	50
3.5 Operacionalización de variables (Ver Anexo 1).....	51

3.6	Matriz de Consistencia.....	51
CAPITULO IV: METODOLOGIA.....		52
4.1	Tipo y nivel de investigación.....	52
4.2	Diseño de la investigación.....	53
4.3	Unidad de análisis.....	53
4.4	Población de Estudio.....	53
4.5	Tamaño de muestra.....	53
4.6	Selección de muestra.....	53
4.7	Técnicas de recolección de datos.....	54
4.8	Procesamiento, análisis de datos.....	55
CAPITULO V: Presentación de Resultados.....		56
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados.....	56
5.1.1	Resultados en Base a la Hipótesis 01: “Intensidad Motivacional”.....	64
5.1.2	Resultados en Base a la Hipótesis 02: “Dirección”.....	72
5.1.3	Resultados en Base a la Hipótesis 03: “Persistencia Motivacional”.....	80
5.2	Prueba de Hipótesis.....	80
A.	Prueba de Hipótesis Alternativa H1.....	81
B.	Prueba de Hipótesis Nula H0.....	82
C.	Región de Rechazo.....	83
D.	Prueba de Hipótesis con el Chi Cuadrado.....	86
E.	Resolviendo el Chi cuadrado.....	88
5.3	Discusión de Resultados.....	88
5.3.1	Discusión de Hipótesis 1:“Intensidad Motivacional”.....	89
5.3.2	Discusión de Hipótesis 2:“Dirección”.....	89
5.3.3	Discusión de Hipótesis 3:“Persistencia Motivacional”.....	90
5.3.4	Discusión de Hipótesis General.....	92
CONCLUSIONES.....		93
RECOMENDACIONES.....		94
BIBLIOGRAFIA.....		98
TRABAJOS CITADOS.....		99
ANEXOS.....		99
ANEXO 01: OPERACIONABILIDAD DE VARIABLES.....		100
ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA SULLANA ZONA III-A .CHINCHA 2017.....		101
ANEXO 03: ENCUESTA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA SULLANA, ZONA III-A. CHINCHA 2017.....		101

INDICE DE TABLAS:

Tabla 01: Responsabilidad.....	56
Tabla 02: Opiniones Favorables.....	57
Tabla 03: Comodidad.....	58
Tabla04: Capacidades.....	59
Tabla 05: Relaciones.....	60
Tabla06: Comportamiento.....	61
Tabla07: Solución.....	62
Tabla08: Funciones.....	63
Tabla09: Metas.....	64
Tabla10: Capacitaciones.....	65
Tabla11: Grupos de Trabajo.....	66
Tabla 12: Cambios de Oficina.....	67
Tabla 13:Objetivos de Caja Sullana.....	68
Tabla 14: Liderazgo del Jefe.....	69
Tabla 15:La Desmotivación.....	70
Tabla 16:Las Sugerencias de Trabajo.....	71
Tabla 17:Compromiso con Caja Sullana.....	72
Tabla18:Participación en el Trabajo.....	73
Tabla19:Estado de Ánimo en el Trabajo.....	74
Tabla 20: Grado de Satisfacción.....	75
Tabla 21: La Puntualidad.....	76
Tabla 22: Normas y Procedimientos de Caja Sullana.....	77
Tabla 23: Las Tareas.....	78
Tabla 24:Equipos de Trabajo.....	79
Tabla 25: Pruebas de normalidad en la variable de estudio y sus dimensiones.....	80
Tabla 26:La frecuencia esperada.....	81
Tabla 27: Prueba de Chi Cuadrado en correlación a la Hipótesis 1 “Intensidad Motivacional”.....	83
Tabla 28: Prueba de Chi Cuadrado en correlación a la Hipótesis 2 Dirección.....	84
Tabla 29:Prueba de Chi Cuadrado en correlación a la Hipótesis 3 “Persistencia Motivacional”.....	86
Tabla 30: Correlación entre la motivación y el desempeño laboral.....	87

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Definición de Motivación.....	24
Figura 02: Teoría X Y.....	32
Figura 03: Teoría de Maslow.....	36
Figura 04 :Dimensiones.....	37
Figura 05: Responsabilidad.....	56
Figura 06: Opiniones favorables.....	57
Figura 07: Comodidad.....	58
Figura 08: Capacidades.....	59
Figura 09: Relaciones.....	60
Figura 10: Comportamiento.....	61
Figura 11: Solución.....	62
Figura 12: Funciones.....	63
Figura 13: Metas.....	64
Figura 14: Capacitaciones.....	65
Figura 15: Grupos de Trabajo.....	66
Figura 16: Cambios de Oficina.....	67
Figura 17: Objetivos de Caja Sullana.....	68
Figura 20: Las Sugerencias de Trabajo.....	71
Figura 21: Compromiso con Caja Sullana.....	72
Figura 22: Participación en el Trabajo.....	73
Figura 23: Estado de Ánimo en el Trabajo.....	74
Figura 24: Grado de Satisfacción.....	75
Figura 25: La Puntualidad.....	76
Figura 26: Normas y Procedimientos de Caja Sullana.....	77
Figura 27: Las Tareas.....	78
Figura 28: Equipos de Trabajo.....	79
Figura 29: Región de Rechazo.....	82
Figura 30: Caja Sullana.....	91

PRESENTACION

La presente tesis denominada LA MOTIVACION Y LA INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA SULLANA ZONA III-A, CHINCHA.2017 cuyo objetivo es investigar el desempeño laboral de los colaboradores en el sector financiero.

Si bien la motivación es fundamental dentro de toda organización, ya que, si un colaborador se siente motivado, realizara sus labores de mejor manera viéndose reflejado en el desempeño laboral que él tenga.

En base a lo mencionado, las investigaciones demuestran que es a través de las remuneraciones, capacitaciones, bonos, reconocimiento laboral, premios por cumplimiento de metas, etc., el personal se sientes más motivado en su día a día en la Empresa.

El estudio ha tomado la metodología y los procedimientos que se encuentran en el proceso de la investigación. Considerado seis capítulos:

Capítulo I, describiremos la situación problemática, formulando los problemas y objetivos de la investigación.

Capítulo II, muestra el marco teórico con la pertinencia en la selección de los antecedentes, bases teóricas y el glosario de términos.

Capítulo III, mostramos las hipótesis y variables con sus respectivos indicadores.

Capítulo IV, presentamos los resultados con su respectiva herramienta estadística.

Capítulo VI, conclusiones y recomendaciones así como, las referencias bibliográficas seleccionadas en concordancia a las variables del estudio enriqueciendo la presente investigación.

En tal sentido se espera haber cumplido con el reglamento de títulos de la universidad Inca Garcilaso de la Vega

RESUMEN

Este trabajo de investigación está basado en los colaboradores de la Caja Sullana Zona III-A, chincha alta. La motivación y el desempeño laboral, según ROBBINS (2005), define la motivación como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales”

Se está investigando la determinación de la motivación y su influencia con el desempeño laboral de los colaboradores con tres dimensiones que son :la intensidad, la dirección y la perspectiva)

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre motivación y desempeño laboral a 100 colaboradores entre hombres y mujeres.

88 colaboradores, 5 supervisoras, 5 asistentes, 2 jefe de tienda, aplicando como técnica la encuesta.

Palabras claves, motivación, desempeño laboral, organización, reconocimientos laborales, capacitaciones, premios por cumplimiento.

ABSTRACT

This research work is based on the collaborators of Caja Sullana Zona III-A, high Chincha. Motivation and work performance, according to ROBBINS (2005), defines motivation as "the willingness to exercise high levels of effort towards organizational goals"

The determination of motivation and its influence on the work performance of collaborators with three dimensions are being investigated: intensity, direction and perspective)

To obtain the information, an opinion on motivation and work performance was applied to 100 employees between men and women.

88 employees, 5 supervisors, 5 assistants, 2 store manager, applying the survey as a technique.

Keywords, motivation, work performance, organization, labor recognition, training, awards for compliance.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación de la Problemática

Desde muchos tiempos atrás y hasta en la actualidad el desempeño de cada persona en el trabajo, se ve influenciado por factores el cual como consecuencia se verá su actitud y rendimiento diario en sus labores de trabajo.

Ante ello, son los clientes internos y externos los que tendrán un grado de satisfacción, dependiendo del desempeño laboral de cada colaborador.

En Caja Sullana existe una problemática constante en las que muchos colaboradores no se encuentran contentos en sus labores diarias y un factor clave son las remuneraciones que perciben, por las condiciones de trabajo, por el tipo de dirección, la intensidad y persistencia motivacional existentes, tales como:

- En su mayoría hay colaboradores ausentes tanto física como emocionalmente, lo cual existe un alto grado de desmotivación.
- Los ascensos y promociones se dan sin tomar en cuenta la preparación y las capacidades de los colaboradores idóneos para el puesto y mérito de trabajo.
- No existe cooperación y ayuda mutua entre las áreas más presenciales de la empresa como son el Área de Operaciones con el Área de Crédito.
- Existe una alta rotación interna de trabajadores administrativos y de servicios a puestos para los cuales no están preparados
- Existen problemas entre empleador y empleados, lo cual no favorece a la entidad.
- Hay directivos el cual lo ponen en puestos altos sin tener en cuenta su actitud gerencial.
- Desinterés institucional , ya que muchas veces se trabaja por responsabilidades mas no por lograr las metas más de un 100%.
- Existe estrategias de desarrollo de personal a mediano y largo plazo; conocidas como “líneas de carrera” lo cual no se cumplen.
- En Caja Sullana hay personal que por ser nombrado no son despedidos aun por las deficiencias que presentan y como consecuencia habría una sobrecarga de personal contratado tratando de buscar eficiencia con personal nuevo, incrementado los costos de operación innecesariamente.

Caja Sullana, como Empresa Financiera cuenta con 30 años de trayectoria, iniciando sus operaciones el 19 de diciembre de 1986 con siete colaboradores y un pequeño local en Sullana .Hoy en día a través de los años cuenta con 75 tiendas en 13 regiones a Nivel Nacional.

Estas 75 tiendas están segmentadas en 5 zonas geográficas, por el cual investigaremos la Zona IIIA, que está presentando la problemática en base a su personal que labora.

Estas Agencias comprenden Chincha, Imperial, San Borja y Lima Centro, donde actualmente laboramos en una de estas Agencias, por eso que nos interesa mucho este tema de alguna forma poder colaborar y aportar ideas que pueden ayudar a los trabajadores a lograr eficiencia, comodidad y éxito no solo institucional sino individualmente.

Entonces los puntos mencionados sino son corregidos harán que tengamos un índice de ausentismo tanto físico, emocional que sumado a un puto de estrés o tensión de problemas extra institucionales (familiares y otros) disminuyen su rendimiento laboral.

Como empresa se busca mejorar la imagen institucional, por ello el aumento de gravedad de contradicciones entre objetivos personales o de la empresa podría generar conflictos en el trabajo que los clientes percibirían una insatisfacción.

Se corregirá implantando estrategias integrales para la formación del potencial humano y sobre todo para generar una motivación que significativamente mejore el rendimiento laboral.

Nosotras como investigadoras y formando parte de esta institución, así como todos los integrantes de Caja Sullana somos importantes para el crecimiento y el desarrollo de nuestra institución financiera, la empresa tiene que motivar ya sea con incentivos económicos , ascensos , una buena dirección enriquecerán el conocimiento humano de cada trabajador de Caja Sullana.

Finalmente, el éxito de una empresa, dependerá que el ambiente donde se trabaja sea excelente para trabajar en el que su grado de motivación, satisfaga sus objetivos personales conjuntamente con los objetivos institucionales.

1.2 Problema de Investigación:

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana zona III-A?

1.2.2 Problemas Específicos

Nos planteamos las siguientes sub preguntas:

¿De qué manera la intensidad motivacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Zona III-A, Chincha, 2017?

¿De qué manera la dirección influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Zona III-A, Chincha, 2017?

¿De qué manera la persistencia motivacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Caja Sullana Zona III-A, Chincha, 2017?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

La investigación realizada servirá para valorar la importancia de una adecuada formación de los colaboradores de Caja Sullana, reflejando no solo en los resultados organizacionales sino también al mismo tiempo el crecimiento de cada empleado tanto en su potencial y capacidad humana sino también en su logro de objetivos personales, no pretende mostrar soluciones tangibles e inmediatas, sino reflejar que los programas motivacionales dirigidos al aprendizaje y desempeño, están relacionados con la labor que realizan los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana. Zona III-A 2017.

1.3.2 Justificación Práctica como se da en la institución

Observando las problemáticas y planteando las soluciones desarrolladas servirán para mejorar la actitud hacia el trabajo del personal laboral de la empresa Caja Sullana Zona III-A. 1964

Con los resultados de la investigación serán los trabajadores, los que se beneficien con las alternativas positivas de Caja Sullana Zona III-A. El objetivo es cumplir con nuestra meta, logrando mayor productividad para la empresa.

La empresa Caja Sullana mejorara las prácticas motivacionales en base a la persistencia, la dimensión y dirección motivacional con:

1. Mejoramiento de la Política de Remuneraciones de la Caja Sullana, Aprobado el 14/06/2010 con SD n°15 y actualizado el 21/10/2015 con

CNn°202-2015(Base legal ley 29523 “Competitividad de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú”, ley 26702 “Ley General del Sistema Financiero y Seguros”, ley DN N°728”Ley de productividad y competitividad laboral “y Reglamento Interno de Caja Sullana):

- ✓ Servirá para uniformizar las remuneraciones que están de acuerdo a los niveles y categorías establecidos, de manera equitativa de acuerdo con el puesto que ocupa.
 - ✓ Al igual atraerá personal calificado, y las remuneraciones deben ser suficientes y compensatorias para despertar interés.
 - ✓ Alentar el desempeño adecuado, para que el pago se sea de acuerdo a los esfuerzos y responsabilidades desarrollados.
 - ✓ Crear incentivos al personal para que tenga conocimiento de la línea de carrera dentro de Caja Sullana.
2. Aplicación constante del Reglamento de Evaluación del Personal, aprobado el 19/11/2013 con CG N°115-2013/GM, y actualmente actualizado(Base Legal :Reglamento Interno)
- ✓ Esto servirá para que Caja Sullana cuente con una base de información actualizada sobre el desempeño individual de los colaboradores.
 - ✓ Fomentar la eficacia de los colaboradores de la Caja, estimulando su desarrollo profesional, para optimizar las contribuciones cada uno de ellos al logro de la eficiencia en los servicios que presta la Institución.
 - ✓ Medir el desempeño para el logro de los objetivos, metas y funciones individuales.
 - ✓ Servir de base y fundamento para la toma de decisiones en las principales acciones y movimientos que se realicen, en función a reconocimientos de estímulos, como son las promociones, nivelaciones e incrementos de sueldos.
 - ✓ Estimular la comunicación entre los evaluadores (Jefaturas, administraciones) y los evaluados (colaboradores), brindando a estos la oportunidad de discutir con el evaluador, su desempeño en el cargo y demás aspectos relacionados con su trabajo.
3. Aplicación del Reglamento de Capacitación del Personal, aprobado el 16/12/2013 con SD n°26 y actualizado el 18/11/2015(Base Legal Resolución n°2116-2009”Reglamento para la Gestión del Riesgo

Operacional”, Resolución SBS 8181-2012 de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero”, Ley 29733 DS n°003-2013 “Ley de Protección de Datos Personales”, DS n°005-2012 TR “Reglamento de la ley de seguridad y salud del trabajo”, “Reglamento interno de Trabajo”)

- ✓ Con esto se fortalecerá el nivel de conocimientos y habilidades del personal para un mejor desenvolvimiento
 - ✓ Reducir los riesgos de operación
 - ✓ Coadyuvar los logros de los objetivos y metas institucionales por medio de la capacitación y desarrollo personal
 - ✓ Mejorar la identificación del personal
 - ✓ Mejorar los niveles de eficiencia y eficacia
 - ✓ Garantizar la calidad de servicio
4. Reglamento de Control de Asistencia y Permanencia de los Funcionarios y Colaboradores de Caja Sullana, aprobado el 11/09/2007 sesión del Directorio y actualizado el 08/08/2017 CN n°163-2017(Base legal: Decreto legislativo n°854”Ley de Jornada de Trabajo , Horario y Trabajo en Sobre tiempo”, con decreto supremo n°007-2002 TR, modificado n008-2002 TR)
- ✓ Esto ayudara a establecer normas y mecanismos en el ámbito institucional que regulen el control de asistencia y permanencia de los funcionarios y colaboradores de acuerdo con la jornada ordinaria de trabajo establecida por Caja Sullana

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Conocer si la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de caja Sullana Zona III-A.

1.4.2 Objetivos Específicos

Conocer si la intensidad motivacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Zona III-A, chincha 2017

Conocer si la dirección influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Zona III-A, chincha 2017

Conocer si la persistencia motivacional de trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Caja Sullana Zona III-A, Chíncha 2017.

Conocer si la formación y el desarrollo profesional influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Caja Sullana Zona IIIA, Chíncha 2017.



CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 TESIS NACIONALES

- A. Tesis(REYNAGA, 2015)sobre Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo pesce pescetto de Andahuaylas, 2015. Autor, Joaquin Machada Rejas. Universidad Nacional Jose Maria Arguedas Facultad de Ciencias de la Empresa. Profesional en Administracion de Empresas. PERU- Andahuaylas, 2015; pag.91.**

Esta tesis indica que en los últimos años el tema de la motivación ha adquirido una importancia en los trabajadores de las organizaciones.

En este caso hace mención la descripción que en el aspecto de salud es instrumentar a profesionales que mejoren su desempeño y por consecuente realizar una buena acción.

Podemos determinar que en la tesis mencionada una buena motivación hace énfasis de una buena conducta para el desarrollo de toda organización.

Además el desempeño implica; equipo de trabajo, afectivo, social y cultural.

Por lo cual logra la productividad de toda empresa.

Si bien el objetivo general de esta tesis es determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo PescePescetto de Andahuaylas, 2015.

El resultado que se dio es de 0.000 que es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar lo siguiente:

Existe una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo PescePescetto de Andahuaylas, 2015.

Además como primer objetivo específico el resultado es de 0.011 que es menor a 0.05, que también rechaza la hipótesis nula y afirmar la relación significativa entre la dimensión intensidad y participación del empleado en el Hospital Hugo PescePescetto de Andahuaylas, 2015.

Como otro punto el segundo objetivo específico su valor es de 0.630 que es mayor a 0.05, en donde si se acepta la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede

afirmar que no ha relación entre la dimensión dirección y formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo PescePescetto de Andahuaylas, 2015.

En el tercer objetivo específico su valor es de 0.004 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, aceptándose otro vez la hipótesis nula (H_0); por tanto la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo PescePescetto de Andahuaylas, 2015.

Llegamos a la conclusión que en esta tesis la motivación es un factor importante que aplicarla requiere de fuerzas que energizan las diferentes perspectivas de los trabajadores como los estímulos o incentivos.

B. Tesis(Vasquez Sosa, 2006): Sobre Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Autora, Sheila Melissa Vasquez Sosa. Universidad Nacional Mayo de San Marcos . Facultad de Medicina Humana. Profesional en Administración de Empresas. Lima- Peru, 2007; pag.139.

Esta tesis mencionada tiene como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

El propósito de hacer esta investigación era elaborar estrategias para mejorar los niveles de motivación y por consiguiente sean reflejados en la evaluación del personal.

Además buscan priorizar un sistema de gestión en el aspecto de recursos humanos para la aplicación de estímulos a los colaboradores.

Así hacer mención a reducir los índices de motivación baja.

Esta tesis hace mención a las siguientes conclusiones:

Los profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación que se ven reflejados en las dimensiones de retroalimentación, y las tareas que hacen tener un indicador bajo.

El otro indicador es la satisfacción laboral (54%); que también presenta un nivel medio, dado en las relaciones interpersonales de las enfermeras en su centro de trabajo lo cual no fue favorable para el desempeño de las funciones.

Cabe resaltar que el factor más favorable era la remuneración para aumentar el nivel de motivación.

Y como último punto el desarrollo personal indica que aumentando el bienestar el gusto por hacer su trabajo generaría no solo mayor motivación sino también realización de cada colaborador.

Como podemos ver en esta tesis , los resultados alcanzan un nivel medio de satisfacción , lo cual no es buena perspectiva , ya que poco a poco disminuirán , y los trabajadores no tendrán un buen desempeño para lograr las metas de las empresas referentes con una calidad de atención en la salud humana , que no debe poner en riesgo y para ello se debe tener un buen desempeño laboral.

2.1.2 TESIS INTERNACIONALES:

A. Tesis (ENRIQUEZ, 2014) motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión mexico. Autor, Patricia del carmen Enriquez Loredo. Mexico, 2014; pag. 177.

En esta tesis las palabras claves son el compromiso y desempeño laboral es de gran importancia, pues percibe grandes indicadores claves para el estado financiero de la empresa y así persista en el tiempo.

Esta investigación determina la palabra “talento” entendido como “compromiso”.

Esta significancia es entendida como el individuo que está dispuesto a entregar lo que la empresa espera de él y mucho mas.

Para lograr lo mencionado implica el talento humano que con las nuevas técnicas de calidad de servicio y atención se enfrentaría a una buena capacidad para afrontar los retos.

Esta tesis hace una seria de preguntas para poder conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Determinándose lo siguiente:

En el grado de motivación los empleados muestran autopercepción que lo califican de buena a excelente.

Y en el nivel de desempeño laboral se muestran entre muy bueno y excelente.

Entonces se concluye que no hay un bajo nivel de motivación ni de desempeño en esta tesis, por lo cual se busca reestructurar para lograr un resultado excelente con indicadores positivos para el desarrollo de la empresa.

Finalmente los empleados lograran aumentar su grado de compromiso, su desarrollo laboral, que enmarcaran una motivación que conlleva al éxito de toda organización.

B. Tesis:(Sanchez Pinto, 2011)Sobre Motivación como Factor Determinante en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara, 2011. Autora, Maria Auxiliadora Sanchez Pinto. Republica Bolivariana de Venezuela Ministerio del Poder Popular para la Defensa. Universidad Nacional Experimental Politecnica de la Fuerza Armada Nacional Facultad Nacional Vicerrectorado Academico Direccion de Investigacion y Postgrado UNEFA-DIP. Profesional en Administracion de Empresas. Puerto Cabello, Estado Carabob.Septiembre 2011; pag.144.

Esta Investigación busca analizar los factores motivacionales como elementos claves para el desempeño laboral, lo cual el resultado permitirá incentivar la motivación.

Para alcanzar un mejor desempeño del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara, es aumentar el indicador motivacional.

Esta tesis aplico una investigación de tipo correlacional y descriptiva en una población de 12 personas, que también fue la muestra por ser una población pequeña.

La técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta tipo cuestionario de 39 preguntas cerradas escala de Lickert.

Con todo lo mencionada el perfil del personal administrativa busca evaluar los indicadores motivacionales para ver que tan involucrados están con el compromiso y logro de esta empresa puesta como trabajo de investigación.

Como punto importante de esta tesis se concluye el gran descontento del personal administrativo en base a una ineficiente remuneración que no es bien

retribuida de acuerdo a las funciones que asume el personal puesto en investigación.

Por lo que se determina que el personal investigado tiene una motivación baja, que se ve reflejado en sus rendimiento laboral diario , que no es el adecuado para sus actividades diarias, ni para el resultado de esta empresa que busca obtener mayor rentabilidad y una exitosa existencia en el mundo empresarial.

2.2 Bases Teóricas de la Motivación

2.2.1 Aspectos Generales de la Motivación

2.2.1.1 Motivación ¿Cómo se origina?

(Perez J. P., 2008)Según este autor la motivación se denomina al resultado de la combinación de los vocablos latinos motus (traducido como “movido” y motio, que es “movimiento”).

Esta definición mencionada se atribuye en el aspecto psicológico y filosófico.

Lo cual da énfasis a aquello que impulsa a las personas para que por consecuente realicen acciones o conductas que haga cumplir y lograr los objetivos planteados.

Siendo las palabras importantes la voluntad y el interés que asociados dan como resultados alcanzar las metas o un propósito.

Muchas son las teorías acerca de la motivación, pero sin duda alguna llegamos a la conclusión que la persona motivado crea un ambiente proactivo , pues dependiente el nivel de motivación que sienta se reflejara en sus índices de desempeño laboral en su trabajo cotidiano

2.2.1.2 ¿Cuáles son los autores más importantes?

(Montoya, 2010)Según el autor, indica que la motivación es el resultado de la interacción de los individuos con las situaciones. Por lo cual se basa en tres indicadores importantes en mención:

- 1. La intensidad es el conjunto de actitudes aplicada por la persona para lograr sus objetivos planteados o denominados la aplicación de energía.*
- 2. Dirección, es el fin común por el cual se dirige algo en específico,*
- 3. Persistencia, en pocas palabras hace referencia al esfuerzo , por el cual mide el tiempo en que el individuo aplica este indicador.*

Estos tres elementos mencionados como base teórica de investigación serán base para la investigación de nuestra tesis.

TEORIA DE LA JERARQUIA DE LAS NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW.

Enunciada por Abraham Maslow que planteo la hipótesis de que cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

1. Necesidades fisiológicas

Incluyen las necesidades vitales para la supervivencia y son de orden biológico, siendo las más básicas en la jerarquía.

2. Necesidades de seguridad

El autor aplica las necesidades de seguridad que son necesarias para vivir, lo cual surge un segundo eslabón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, al orden, la estabilidad y la protección.

3. Necesidades de afiliación

Hace referencia a esta necesidad por consecuente de haber sido satisfechas las necesidades anteriores en mención como son las fisiológicas y de seguridad.

Presentándose esta necesidad en el día a día

4. Necesidades de reconocimiento

Esta necesidad es la que cada individuo busca siempre aplicar en su vida, por el cual la propia persona busca énfasis en su autoestima, para conseguir el logro y la valoración que realiza en su trabajo.

Esta necesidad logra la seguridad de la persona en si misma dentro de su desarrollo social y laboral.

Teniendo en cuenta que cuando la persona no siente esta necesidad o no lo logra se sienten insatisfechas, teniendo una autoestima baja y sintiéndose inferiores y con poca valoración.

5. Necesidades de autorrealización

Esta necesidad en la pirámide Maslow se encuentra en el nivel más alto, lo cual indica el desarrollo de la persona en todas sus aspectos, ya sea de manera interna, espiritual y moral.

El resultado de la autorrealización es el autodesarrollo personal en la búsqueda de una visión y misión en la vida que se plantea cada persona.

2.2.1.3 ¿Cómo ha ido cambiando el termino Motivación?

Se hace mención que el termino motivación ha cambiado con el pasar de los años. Desde el año de 1950 fue un periodo fructífero para el termino motivación, ya que su aplicación era cuestionada para que tenga validez.

Claro ejemplo es el tiempo de La Industria donde había presión de trabajo y poco valor por las personas que trabajaban.

Sin embargo con el tiempo se determina y sobre todo en estos tiempo modernos que la motivación no solo es importante, sino crucial para la existencia y la perduración en el tiempo de toda organización.

2.2.2 Definición de la motivación



La motivación se puede definir desde muchas maneras pero en base a lo mencionado, generalmente es la satisfacción del individuo en sus necesidades, que por consiguiente busca la realización de sus actividades aumentando mayores resultados y menos tensión por parte de las personas.

Figura 01: Definición de Motivación

Fuente: Motivación –Fuente Búsqueda de Google

2.2.3 DIMENSIONES DE LA MOTIVACION

2.2.3.1 LA INTENSIDAD:

(Robbins, 2012) Este autor indica el esfuerzo que cada persona invierte para realizar una tarea.

En breves palabras podemos decir que son el conjunto de fuerzas el cual la persona realiza para desempeñarse diariamente.

2.2.3.2 LA DIRECCION:

En este punto hace referencia a la ruta que está orientada a un objetivo específico, mediante la aplicación de esfuerzos.

Estos esfuerzos implican el conjunto de acciones el cual la persona se centrará en aplicarlas para alcanzar la meta propuesta.

Un claro ejemplo de este es cuando el individuo se mentaliza para un objetivo común y lograrlo planteado. Caso real es como en Caja Sullana las metas de servicios Bancarios que tiene cada colaborador es un fin común para lograr los resultados de cada mes.

2.2.3.3 LA PERSISTENCIA:

(Muchinsky, 2011) Este autor indica que el esfuerzo es aplicable a un método de continuidad en el transcurrir del tiempo.

En este tiempo existirá muchos obstáculos pero el individuo que está enfocado hacia un fin común los superará para dar marcha y lograrlos.

La persistencia es fruto del esfuerzo de cada individuo, donde la suma del factor de intensidad más la dirección común hace que el colaborador no se detenga a su propósito hasta lograrlo

2.2.4 ¿Cómo entiendo en la investigación el significado de motivación?

2.2.4.1 JERARQUIA DE ALDERFER

(Adelfer, 1969, 1972) Este autor intenta reformular el modelo de Maslow, por el cual agrupa tres categorías de las necesidades, en donde su mayor referencia es la reformulación de las relaciones jerárquicas que existen entre sí.

2.2.4.2 Necesidades

A. Necesidad de existencia.

Las **necesidades de existencia** se integran a la necesidad de supervivencia, como las necesidades básicas que es la alimentación, el aire, etc.

B. Necesidad de relación interpersonal y de interacción con otras personas

C. Necesidades de crecimiento o de desarrollo personal

D. Necesidades de crecimiento o de desarrollo personal es el conjunto de aptitudes y capacidades que cada persona aplica positivamente en su día a día.

Alderfer hace la formulación de una serie de indicadores basado en la relación entre el deseo por un objetivo con el grupo de necesidades y satisfacción en sí.

Dejar de afrontar las necesidades de orden superior puede aumentar no sólo su propia intensidad sino también la de las necesidades de orden superior.

2.2.4.3 McClelland

(McClelland, 2012) Este autor clasifica las siguientes necesidades:

Necesidad de logro:

El logro es el indicador para sobresalir mediante el esfuerzo con un grupo de estándares que por consecuente indica la lucha por el éxito.

Necesidad de poder:

El poder es lograr poder influir en el comportamiento de las personas y así poder tener el control en los demás.

Necesidad de afiliación:

En pocas palabras esta necesidad indica las relaciones con las demás personas, el cual este deseo establece sociabilidad con los integrantes de una organización.

En esta investigación, el autor en la necesidad de logro encontró énfasis en la realización por hacer mejor las cosas en donde participa la responsabilidad de

cada persona para brindar cualquier tipo de solución a los problemas que se puedan presentar en la empresa.

McClelland se basa en realidades que necesita cada individuo, precisando que la interrelación de las tres necesidades basada en su investigación como son el logro, poder y afiliación son causantes del pensamiento motivador que tiene cada colaborador en su trabajo.

En Caja Sullana cuando tenemos el efecto motivador buscamos demostrar el logro de nuestras metas mensuales, ser reconocido y tener una asignación de ascenso o poder merecedor de lo logrado y retribuir conocimientos y estrategias con el trabajo realizado.

2.2.4.4 LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

(Herzberg, 2004) Establece su teoría sobre la motivación, basándose en dos factores que él denomina:

2.2.4.4.1 Factores de Higiene:

Son factores entorno a la tarea, siendo externos, es decir, extrínsecos a la misma, evitando la insatisfacción.

Ejemplo de factores de higiene:

- **Política de la empresa:** son actitudes generales de la organización en su conjunto con respecto a la administración en su conjunto con respecto a la administración de sus recursos humanos. Son las políticas generales de la empresa. Por ejemplo, la comunicación que tiene Caja Sullana con su personal, a esto se incluye sus procedimientos normados en la Institución.
- **Supervisión:** Se refiere al estilo que adopta el jefe para llevar adelante su grupo. Puede ser adecuado o inadecuado.

Basado en la realidad un claro ejemplo es como es el comportamiento de los superiores en Caja Sullana, respecto con su personal a cargo, si es adecuado estará involucrado a buenos resultados institucionales, si es lo contrario se verá reflejado en los resultados una disminución de los propósitos comunes.

- Relaciones interpersonales: relación del trabajador con sus compañeros, con sus supervisores, con sus subordinadas, etc. Las relaciones interpersonales son cruciales en el trabajo , pues el clima laboral es fuente del sentir de los colaboradores ya que si hay un mal ambiente, la gente se siente a disgusto.
- Condiciones de trabajo: aquellas desde el punto de vista fisiológico. Si hay mala dirección, iluminación.

En Caja Sullana al tener deficiencias esenciales como un espacio cómodo y grato tanto para los trabajadores internos ,es sentirse importante y tener un lugar agradable que se transmitirá a los clientes que son el factor crucial de los ingresos de la institución.

- Sueldo: puede llegar a ser motivante si está relacionado con la productividad.

¿Quién no se siente motivado con tener mas de su sueldo normal? , todos nos sentimos identificados de este criterio.

Caja Sullana refleja aumentos de sueldo por asignaciones al Cargo o tiempo de puesto, pero actualmente el déficit de utilidades de la Institución no toma este criterio como antes, como consecuencia es evidente que los colaboradores disminuyan el grado de motivación.

- Seguridad: tener un trabajo estable, es motivador para toda persona. Sin embargo que pasaría si por factores económicos de estabilidad de la Empresa, no esté seguro nuestro trabajo , nos sentiríamos frustrados y desmotivadores.

2.2.4.4.2 Factores Motivantes:

Hace referencia en pocas palabras a lo intrínseco, ya que hace referencia a la tarea en sí, encontrando las necesidades basadas en aptitudes que tienen las personas para realizar cosas. Por lo tanto, es intrínseco.

Lo que tiene relación con la tarea es motivante si a través de ella. Podemos demostrar nuestra capacidad y todo nuestro potencial y ser creativos.

- el trabajo en sí mismo
- el reconocimiento
- la responsabilidad

- la posibilidad de desarrollo (capacitación)
- las promociones
- el logro
- el estatus

Los factores motivantes destacables son el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad, la capacitación, las promociones, el logro y el estatus, son un conjunto de necesidad que siente el individuo para sentir el efecto motivador reflejado en sus labores diarias, es decir significa las actitudes a consecuencias de sentirse motivados.

2.2.4.4.3 Factores Organizacionales que inciden en la Motivación

A. Normas de ascenso y calificación

El sistema debe ser justo. Debe existir un manual de calificaciones que sea conocido por todo el personal.

Este sistema es conocido como el logro del personal que propiciaa que las personas se sientan satisfechas con lo que se han propuesto.

Ejemplo: Conforme pasa el tiempo un colaborador como en Caja Sullana, busca ascender en una nueva Área, haciendo línea de Carrera.

B. Responsabilidad

Cada empleado debe asumir mayores responsabilidades. La tendencia actual en lo que se refiere a supervisión es procurar el autocontrol delas personas más que un control externo a las mismas.

Ejemplo: Las tareas asignadas por el empleador a un colaborador de Caja Sullana, respecto al grado de realización a lo asignado se medirá la responsabilidad que mostrara.

C. Estructura administrativa

Cuando el grado de fragmentación es muy grande, se complican las comunicaciones. Si hay muchos niveles se complica la comunicación y la coordinación dentro de la organización.

Ejemplo: Caja Sullana tiene diferentes oficinas a Nivel Nacional, y la comunicación dependerá mucho de los controles flexibles y convenientes en el que todos sin excepción se involucren para manifestarse en cualquier tema de trabajo diario.

D. Supervisión

La supervisión es aquella persona con la capacidad para poder direccionar o conducir un personal a cargo.

Estas buenas capacidades es la orientación a una buena motivación , ya que implicada que debe conocer bien a su trabajo de equipo para una buena supervisión.

Ejemplo: El desempeño de cada Supervisor de Operaciones en el personal que tiene a su cargo será el resultado de un buen control y liderazgo de su equipo en la Agencia que labora.

E. Las comunicaciones

Es un punto crucial, ya que todo el personal de una organización debe estar bien informado, ya que por ser participes desean saber que es lo que esta pasando con la organización, al no realizar una buena comunicación , surge los rumores.

Ejemplo: Es importante que en cualquier empresa, como en Caja Sullana la situación de la organización sepa todos los colaboradores, ya que si no existe comunicación, generaría muchos rumores.

2.2.4.5 TEORIA X Y TEORIA

(Douglas, s.f.) Este autor indica dos actitudes que agrupan distintas prácticas con relación al aspecto humano.

Esta teoría se fundamenta en la división del trabajo , en donde la planificación y la responsabilidad se separaban.

Para poder dar paso a la facilitación del control del personal , es decir, la dirección.

Partiendo de una medición objetiva del tiempo necesario para realizar una tarea, se disponía de una muestra para la medida del rendimiento.

Teoría X

Es una visión tradicional, basado en los principios del taylorismo , encontrando los siguientes aspectos:

Indica que el trabajo era calificada como mercancía, lo cual debía ser comprada, es decir, la remuneración que se paga al personal.

Tras lo dicho, quiere decir que la persona debe ser motivada mediante estímulos o incentivos externos y económicos.

Hay una afirmativo real, ya que siempre los objetivos individuales no concuerdan con los objetivos organizacionales , por lo que se aplica el control efectivo para ejercer la autodisciplina.

Por lo cual esta teoría indica que las personas prefieren ser dirigidas

Las personas buscan la seguridad

Las organizaciones deben ser estructuradas y planificadas de manera que las emociones y los aspectos imprevisibles de la conducta estén bajo control.

Esta teoría no aporta una visión realista del ser humano en la empresa. Más bien describe el estado en que se encuentran las organizaciones a causa, posiblemente, de su concepción de las personas frente al trabajo.

Siendo desde este punto de vista no es especialmente compatible con el desarrollo de una gestión hacia la Calidad, al infravalorar al ser humano en su papel de trabajador que es, en definitiva, quien puede hacerla efectiva.

Teoría Y

Esto es una visión alternativa de los seres humanos frente al trabajo.

Cuyo conjunto el trabajo, físico o intelectual, indicando que la persona no tendría rechazo al trabajo sino lograría su autorrealización.

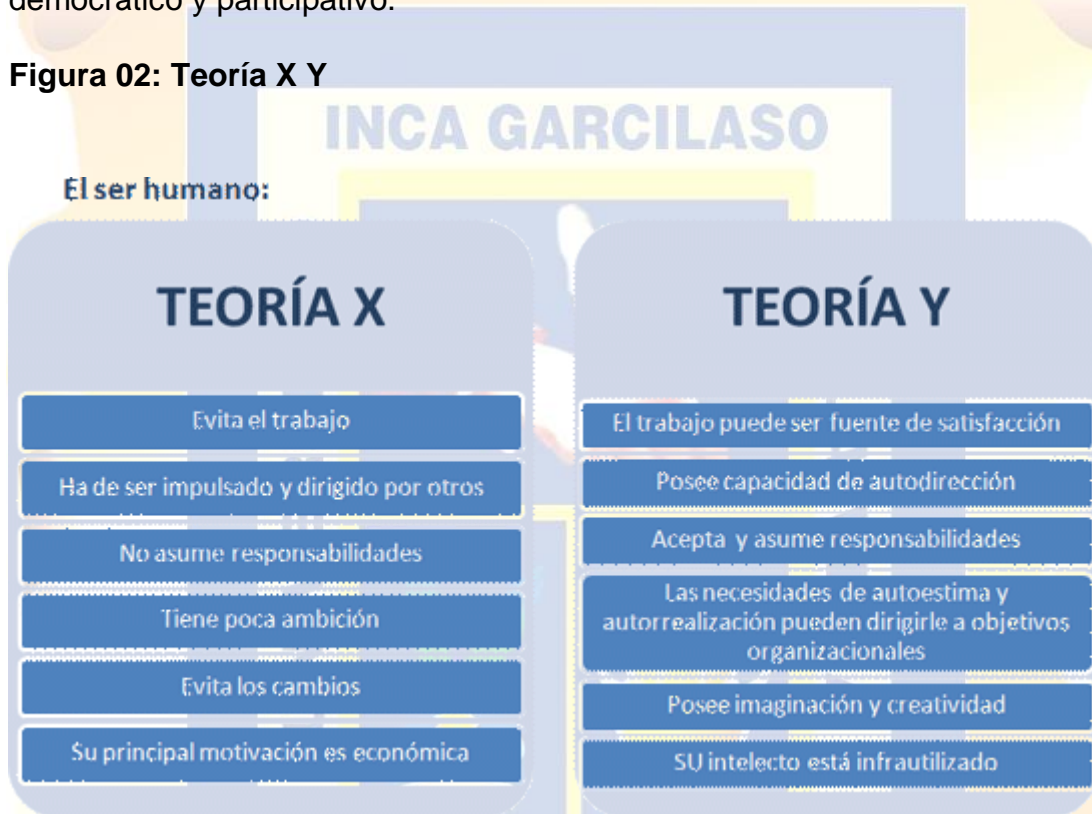
Indica que las personas hacen esfuerzos para lograr los objetivos de la organización sin controles ni amenazas, ejerciendo el autocontrol.

Entonces la persona busca las responsabilidades fruto de un aprendizaje que hace aplicar cualidades y creatividad propias por parte de las mismas para dar soluciones.

Con frecuencia, únicamente se utiliza un pequeño porcentaje de la potencialidad intelectual del ser humano.

Al contrario que la Teoría X, la Teoría Y propone un estilo de dirección democrático y participativo.

Figura 02: Teoría X Y



Fuente: Teoría X Y -Búsqueda de Google

Implicaciones de la Teoría X y la Teoría Y en la Gestión de la Calidad.

Las Implicaciones en la Gestión de calidad hace referencia a :

La Teoría X:

Asume que los empleados no tienen interés por la calidad. Por ello deben ser controlados por la dirección, que aplicará incentivos económicos si son alcanzados los estándares. En caso contrario, se utilizarán medidas penalizadoras.

Para facilitar el cumplimiento de las tareas, éstas son divididas en ciclos y operaciones fáciles de ejecutar y, por tanto, de aprender. Los trabajadores no tienen mayor intervención en el proceso, enfatizando la función de control, más que la de prevención y la estimulación del autocontrol por parte de las personas que llevan a cabo los procesos.

La Teoría Y:

Habla de una buena dirección que hace tener confianza en el personal para asignar responsabilidades.

Los incentivos económicos son utilizados, pero en menor grado que el liderazgo de los directivos. Además, tiende a poner en práctica acciones de reconocimiento público de los logros.

Aquí indica que el personal puede tener autocontrol de cada actividad que realiza, pues muestra gran interés por dar un buen trabajo de éxito.

2.2.4 Motivación Intrínseca y extrínseca

La motivación es aquella fuerza que impulsa a las personas a realizar cualquier tipo de actividad o a iniciar y mantener todos los proyectos que se proponga. Esta motivación actúa tanto a nivel profesional o académico, como por ejemplo iniciar una oposición; como en ámbito personal, por ejemplo, iniciando una dieta de pérdida de peso.

Para conseguir dichos objetivos la persona se apoya en una serie de motivaciones que pueden ser intrínsecas o extrínsecas. A lo largo de este artículo se explicará en qué consiste la motivación extrínseca, así como las diferencias que mantiene con la intrínseca y qué estadios recorre la persona a través de este tipo de motivación.

¿Qué es la motivación extrínseca?

La motivación extrínseca hace referencia al tipo de motivación en la cual los motivos que llevan a una persona a realizar determinado trabajo o actividad están situados fuera de la misma; o lo que es lo mismo, están sujetos a contingencias o factores externos.

En esta clase de motivación los incentivos o refuerzos, tanto positivos como negativos, son externos y se encuentran fuera del control de la persona. Por lo tanto, se concibe

como motivación extrínseca todos aquellos tipos de premios o recompensas que obtenemos o se nos otorga al realizar una tarea o una labor determinada.

El ejemplo de motivación externa por excelencia es el salario que una persona recibe a cambio de realizar su trabajo. Otro ejemplo pueden ser aquellas recompensas o premios que los padres entregan a los hijos a cambio de que estos consigan un buen rendimiento académico.

Finalmente, otro ejemplo menos material consiste en los halagos y reconocimientos que puede recibir una persona tras finalizar una tarea de manera exitosa.

Sin embargo, en la mayoría de los casos en los que la motivación es exclusivamente extrínseca se acaba produciendo una disminución del rendimiento independientemente del ámbito al que se haga referencia. Por lo que la motivación extrínseca no es una buena aliada para proyectos a largo plazo.

Las recompensas externas apartan de la persona de la motivación que realmente importa: la motivación intrínseca. Está comprobado que cuando una persona comienza una actividad o tarea motivada por factores internos y posteriormente se le añaden recompensas externas, la eficacia y productividad disminuye con el tiempo. La explicación es sencilla, algo que se inicia por el mero placer de realizar una actividad acaba siendo percibido como una obligación y no se disfruta de la misma manera.

No obstante, esto no implica que toda motivación extrínseca sea dañina. La sensación tras recibir una recompensa o premio por un trabajo bien hecho siempre es agradable y placentera, pero esta no debe de acabar reemplazando la satisfacción o deleite que la propia actividad proporciona.

Diferencias entre motivación extrínseca e intrínseca

Como se menciona anteriormente, existe otro tipo de motivación diferente a la extrínseca y es aquella motivación que nace desde dentro de la persona.

Tanto la motivación intrínseca como extrínseca constituyen dos formas completamente dispares de motivación, pero tienen en común que ambas pueden presentarse de manera positiva o negativa y son susceptibles de ejercer ambos efectos sobre el rendimiento de la persona.

A continuación se explica en qué consisten estos tipos de motivación positiva y negativa:

1. Motivación positiva

En este tipo de motivación la persona inicia, dirige y sostiene su actuación con la intención de conseguir algún tipo de recompensa.

En la motivación extrínseca puede tratarse de una recompensa económica o premio y en la intrínseca la auto gratificación o satisfacción que la propia tarea aporta al individuo. Estas recompensas actúan como reforzadores de la conducta.

2. Motivación negativa

En estos casos la persona inicia o mantiene una conducta o actividad con el objetivo de eludir o esquivar una consecuencia que considera desagradable. Cuando esta consecuencia negativa proviene del exterior puede tratarse de evitar algún tipo de castigo, mientras que cuando procede de interior es posible que lo que la persona intente evitar es un sentimiento de frustración ante un posible fracaso.

En cuanto a las principales diferencias entre la motivación extrínseca e intrínseca, la motivación intrínseca tiene su origen en la misma persona que realiza la actividad y la extrínseca está incitada por factores o agentes externos a ella.

Existen una serie de factores que influyen en la motivación, en el caso de la motivación intrínseca esta está determinada por agentes internos como el interés, la satisfacción, la autorrealización o las necesidades internas.

Además, cuando la motivación viene del interior la persona es capaz de mantener dicho ánimo durante más tiempo, de ahí que sea tan importante este tipo de motivación.

Mientras tanto, en la motivación extrínseca la persona sí espera algún tipo de gratificación, retribución o reconocimiento externo. Entre los elementos que dan origen a esta motivación se encuentran la presión externa, la necesidad de reconocimiento o la necesidad de apoyo social.

2.2.5 Tipos de la motivación

A. Motivación intrínseca- (H.Maslow, 1991) *Este tipo de motivación es en donde la persona lleva a cabo un trabajo o acción por gusto o interés propio, sin esperar una recompensa en ello más que la gratificación que la propia acción trae. La motivación intrínseca se divide en motivación por obligación o auto exigencia y motivación por disfrute.*

Entonces podemos decir que este tipo de motivación es interna, donde el individuo no se motiva por estímulos externos sino por su propio desarrollo que son sus acciones, virtudes o hobbies, etc.

B. Motivación intrínseca por obligación o auto exigencia- Aquí la persona considera que es su responsabilidad llevar a cabo ciertas acciones o tareas, sin más recompensa que ayudar a otros, o auto superarse. En este tipo de motivación las acciones se llevan a cabo porque la persona lo cree su deber, no porque exista un motivante extrínseco o una gratificación en la acción.

C. Investigadores- Cuando a pesar de no tener ninguna recompensa las personas siguen investigando o explorando con el afán de obtener conocimientos.

D. Heroísmo- Aquí la motivación protege la integridad o vida de otros a pesar de la propia integridad. Como es el caso de los policías, médicos, etc.

E. La motivación extrínseca- La motivación extrínseca son factores externos cuyos estímulos premian o castigan las acciones del personal. Es decir se aplica una recompensa o castigo.

2.2.6 ¿Características de los tipos de motivación?

(Rodríguez, 2011) Entre las principales características de la motivación se encuentran las siguientes las cuales pueden ser fácilmente puntualizadas:

Mientras mayor es el deseo o la necesidad se incrementará en gran medida la motivación.

La motivación supera a las razones e impulsa el desarrollo de las nuevas soluciones y del ingenio.

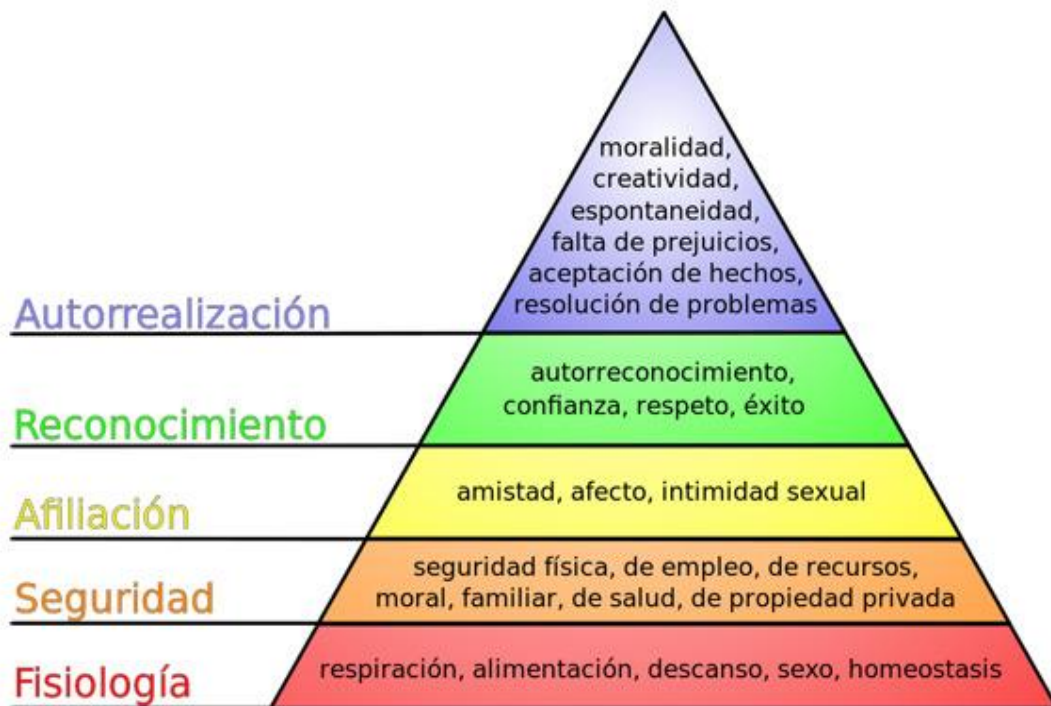
Tanto la conducta como el comportamiento de los individuos, son elementos que influyen directamente sobre la motivación y el grado de la misma en el individuo.

Por medio de la motivación se logra establecer nuevos esquemas de interacción entre los individuos.

De hecho, en base a estas cinco características se puede decir efectivamente que un buen líder debe saber motivar a sus subcoordinadoras.

2.2.7 ¿Cómo explica cada teoría el término de motivación?

(Perez, 2015) *Existen diversidad de teorías que centran la atención en uno o*



varios de los aspectos que forman parte del proceso de motivación de los trabajadores. Desarrollamos las más tradicionales:

2.2.7.1 Teoría de Maslow

Maslow estableció una serie de necesidades experimentadas por el individuo, dando origen a la llamada «pirámide de necesidades».

La teoría mencionada está basada en la jerarquía, en el que se relación el nivel y la satisfacción de las personas , en cada necesidad aplicada.

En la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas o primarias, y en la cúspide las de orden psicológico o secundarias.

Aquí Maslow establece cinco niveles que lo clasifico en orden de importancia tanto en primarias como en secundarias.

En la actualidad, se han añadido algunas más distribuidas en las mismas necesidades más la de transcendencia en el vértice de la pirámide.

Figura 03 Teoría de Maslow

Fuente: Pirámide de Maslow-Búsqueda de Google

2.2.7.2 Teoría de los factores de Herzberg

Herzberg considera que existen dos factores que explican la motivación de los trabajadores en la empresa:

A. Factores motivadores. Son los que determinan el mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo y están relacionados con el contenido del trabajo:

1. La realización de un trabajo interesante.
2. El logro.
3. La responsabilidad.
4. El reconocimiento.
5. La promoción.
6. Etcétera.

Estos factores son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción.

B. Factores de higiene. Están relacionados con el contexto de trabajo y hacen referencia al tratamiento que las personas reciben en su trabajo:

1. Las condiciones de trabajo.
2. El sueldo.
3. Las relaciones humanas.
4. La política de la empresa.
5. Etcétera.

Este factor de higiene tiene que aplicarse de manera correcta, sino se produce insatisfacción, y no logra la realización.

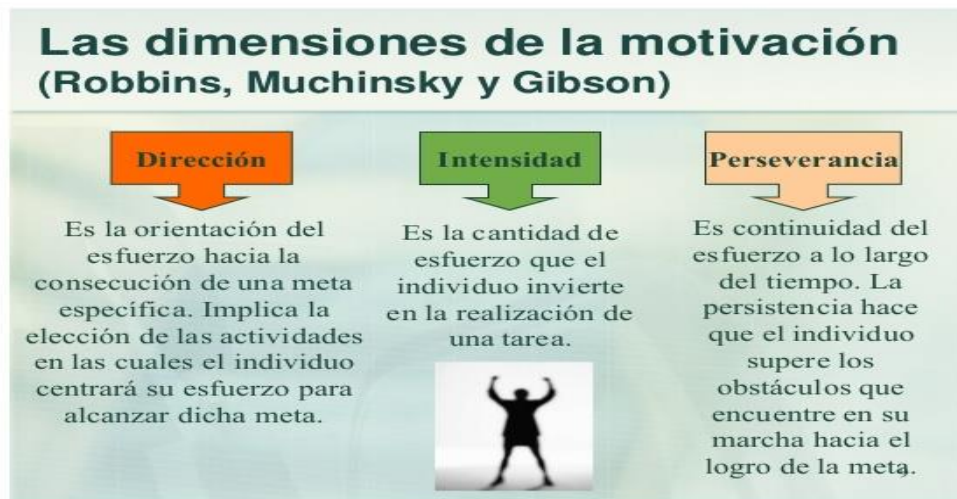
Entonces podemos decir que los dos factores mencionados son independientes y diferentes,

Estos factores tienen que ser correctos ya que son susceptibles de lograr un buen equipo de trabajo y además de un correcto logro de objetivos y de resultados, en toda organización.

Las condiciones de trabajo, el sueldo, las relaciones, las políticas de las empresa, etc., son el conjunto de lo que las personas perciben en el trabajo, aquel estímulo que hace elevar su motivación para un buen desempeño laboral.



Figura 04: Dimensiones



1964

Fuente: SlideShare: Dimensiones de la motivación

2.2.8 ¿Cuáles son las reacciones?

Un ejemplo muy potente de motivación intrínseca de un trabajador es la búsqueda de conocimiento. Es una actitud personal que puede ser aprovechada por la empresa para mejorar la calidad del trabajo, lo cual se traduce en dos aspectos muy positivos: ganar en productividad y ventaja competitiva.

La empresa puede fomentar este deseo de saber más ofreciéndole un programa de formación individualizado o ayudándole a costear estudios superiores: un módulo de formación profesional, una carrera, un máster o un postgrado. La cuestión es satisfacer el deseo personal del empleado de ampliar su conocimiento y competencias, de manera que la empresa en conjunto se vea también beneficiada al tener en su plantilla a un profesional con mejor preparación.

2.2.9 Causas de la motivación

(Vigotski, 1987) Los motivos pueden agruparse en diversas categorías:

En primer lugar figuran los motivos racionales y los emocionales.

Los motivos pueden ser egocéntricos o altruistas, de atracción o de rechazo, según muevan a hacer algo en favor de los demás o a dejar de hacer algo que se está realizando o que podría hacerse.

2.2.9.1 ¿Qué origina la motivación?

Relación del término con la necesidad

La (Kelinger, 1975) motivación exige necesariamente que haya alguna necesidad de cualquier grado; ésta puede ser absoluta, Relativismo relativa, de placer o de lujo. Siempre que se esté motivado a algo, se considera que ese *algo* es necesario o conveniente. La motivación es el lazo que une o lleva esa acción a satisfacer esa necesidad o conveniencia, o bien a dejar de hacerlo.

2.2.9.2 ¿Cuáles son los factores la motivación?

(P.Robbins, Libro de Administracion, 2005) Los factores de la motivación son Intrínsecos y extrínsecos:

A. Factores Intrínsecos:

Se relacionan con la satisfacción en el trabajo y su motivación

B. Factores Extrínsecos:

Se relacionan con la insatisfacción en el trabajo.

Todos estos factores pueden incrementarse o disminuirse en el espacio alrededor del individuo, sin embargo, los factores intrínsecos dependen del significado que le de la persona a lo que hace. Si bien es cierto, los llamados factores extrínsecos también dependen de esta interpretación de la persona, éstos pueden cambiarse radicalmente de forma muy rápida mientras que los

intrínsecos requieren de un trabajo de asimilación más adecuado a la mente del individuo. Los factores intrínsecos tratan de los deseos de las personas de hacer cosas por el hecho de considerarlas importantes o interesantes.¹

2.2.10 Características del afrontamiento de la Motivación

(Enciclopedia, 2017)

A. Proceso psicológico interno: La motivación es un fenómeno psicológico que no puede medirse u observarse directamente, solo se puede evaluar a través de los comportamientos que desencadena y de los resultados que logra.

B. Fenómeno individual

Aunque muchas personas pueden ser motivadas aplicando los mismos estímulos, muchas otras podrían reaccionar de un modo diferente al esperado, por eso es importante conocer a quién va dirigida la motivación.

C. Compleja

La motivación reviste bastante complejidad de análisis, ya que integra aspectos cognitivos y afectivos, así como conscientes e inconscientes.

D. Extrínseca o intrínseca

Se habla de motivación extrínseca cuando esta viene desde el afuera, en general asociada a una recompensa (material o no). Por el contrario, la motivación intrínseca obedece a factores o impulsos internos del sujeto.

E. Intencional o propositiva

Al estar orientada hacia una meta u objetivo claramente planteado a *priori* (que puede ser: vender más, producir más, aprender un idioma, dominar un deporte, etc.), la motivación logra una actitud positiva y hace que la tarea se encare con energía. A menudo la persona logra una reconfortante sensación de control sobre la actividad que realiza y los resultados que obtiene.

F. Genera conductas activas y persistentes

¹Ecured: Conocimiento con todos y para todos, Motivación.

https://www.ecured.cu/Motivaci%C3%B3n#Causas_de_la_motivaci.C3.B3n

Es lógico pensar que cuanto más fuerte sea el estímulo o la necesidad que dispara la conducta, mayor será la energía puesta en esa dirección, así como la persistencia en la consecución del logro.

G. Genera autoestima

La motivación saca al individuo de la inercia natural a hacer siempre lo mismo, del mismo modo, al plantear nuevos desafíos. La posibilidad de esforzarse en el logro de nuevas metas renueva la confianza en uno mismo y contribuye a la autoestima.

H. Se retroalimenta

El proceso de motivación disparado por determinantes internos o externos mueve la conducta en determinada dirección, y al interactuar con el medio, va creando un sistema de retroalimentación, donde los demás se suman a la actitud de superación.

I. Motivación no es Presión

En el ámbito del trabajo sobre todo, existe una diferencia muy grande entre motivación y presión: de hecho un buen líder de grupo sabrá transformar los factores habituales de presión en instrumentos de motivación, lo que redundará en un claro beneficio.

J. Factores de motivación

El ser humano está sujeto a diferentes disparadores de conductas, que por tanto, se consideran mecanismos de motivación. Pueden ser Biológicos o Sociales.

2.2.11 Estudio de las Características del afrontamiento de la Motivación

(P.Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004) Para entender el afrontamiento de la Motivación se hará un estudio en base a tres variables:

A. CARACTERISTICAS BIOGRAFICAS:

Son datos contenidos en los expedientes de los empleados, que se extraen de la revisión de las pruebas que son la edad para ver la relación con la productividad, que los trabajadores mayores y con más antigüedad para ver la probabilidad tienen de renunciar, y que los casados tienen menos faltas y rotación y, manifiestan estar más satisfechos en sus puestos que los solteros.

Esto sirve para ayudar a decidir entre los solicitantes de empleo.

B. HABILIDAD:

Incide directamente en el desempeño y la satisfacción de un empleo en su trabajo, esto aprobara información sobre el trabajo que se realiza en el momento y las habilidades que se necesitan.

Esto influirá en las decisiones de ascensos y transferencias de individuos.

La concordancia de funciones o tares de acuerdo a las capacidades

Capacitación de los empleados ayuda a actualizar las capacidades y habilidad que cambian continuamente para beneficio de los trabajadores.

C. APRENDIZAJE:

El reforzamiento positivo de esta herramienta modifica la conducta.

Al identificar y recompensar los comportamientos que favorecen el desempeño, la administración aumenta la probabilidad de que se repitan

2.3 Bases Históricas del Desempeño Laboral

2.3.1 Aspectos Generales

2.3.1.1 ¿Cómo se origina el término el Desempeño Laboral?

(Grados & Muchinsky, 2012)El desempeño laboral o la evaluación de las personas son tan antiguos como el hombre mismo.

Los individuos casi siempre han considerado la valía de sus semejantes en una variedad de situaciones y lo más seguro es que seguirán haciéndolo. Sin embargo, la mayor parte de estas evaluaciones son realizadas de manera ocasional y no sistemática.

2.3.1.2 Autores importantes

A. Primera Generación (Timelines): Surge a principios del siglo XX (Abril 18 ,1901) considerada como medición, y se fundamenta en la recopilación de información útil de:

- Cociente intelectual
- Factores de inteligencia
- Rendimiento académico dentro de una escala.

Entre los proponentes de esta generación se sitúa a: Rice, Galton, Binet, Otis y otros.

B. Segunda Generación: Periodo Junio 23 de 1930 a Septiembre 23 de 1967 .En ella, se comienza a diagnosticar y valorar el impacto de los cambios curriculares en los resultados educacionales, dentro de un enfoque eminentemente experimental.

C. Tercera Generación: Periodo Marzo 4 de 1967 a Julio 25 de 1987, se centra en el manejo de la información que le permita a un evaluador emitir un "Juicio de valor". Es decir consiste en la obtención de información que, analizada e interpretada pertinentemente, permite a los expertos emitir juicios valorativos sobre la planificación, ejecución y culminación de un programa. Aquí se sitúa a Michael Scriven, Stake, Provus, Stufflebeam y otros.

D. Cuarta Generación: Está representada por Guba y Lincoln periodo Abril 23 de 1989, se basan en un paradigma constructivista y está en conflicto con la postura neopositivista. La "cuarta generación" habla de la evaluación como una "negociación" entre todos los involucrados: los directivos, los actores, los beneficiarios y las víctimas de un programa o una actividad escolar. Se fundamenta en la visión constructivista y en la evaluación respondiente.

2.3.2 Desempeño Laboral

(Robbins S. C., 2013) Definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales, es decir brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Según (Chiavenato, 2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

(Bittel, 2000) Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía

(Ghiselli, 1998) Señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

En esta investigación el desarrollo de un buen desempeño laboral implica bienestar para toda empresa y muestra de ello resultados eficientes.

2.3.3 Evaluación del Desempeño Laboral

Cada empresa, a lo largo de los años pone en énfasis el trabajo de sus empleados, siendo clave para su éxito.

Las organizaciones necesitan conocer como están desempeñando sus labores los empleados, a fin de identificar quienes efectivamente agregan valor y cuales no, para esto los empleados , para que de esta forma se pueda discriminar entre empleados efectivos e inefectivos. (Sanchez, 2008)

(P.Robbins S. , 2005) Los tipos de Desempeño Laboral se basan en evaluaciones, lo cual hay un número de tipos de evaluación del desempeño que se pueden utilizar para evaluar y analizar los niveles de rendimiento de los empleados, gerentes, contratistas, proveedores y cualquier otro tipo de relación profesional. Elegir el tipo de evaluación puede ser un factor crítico en la motivación o agravantes aquellos individuos apreciándose. Teniendo los siguientes:

- A. La lista de verificación ponderada:** Consiste en una colección o lista de criterios de desempeño de los empleados que son aplicables a comportamientos relacionados con un trabajo o posición particular.
- B. (DPO):** este método de evaluación es animar a los directivos y empleados a trabajar juntos para establecer metas alcanzables o puntos de referencia que permite a los empleados tener más control sobre sus responsabilidades mediante un conjunto de metas tangibles, cuantificables y verificables para evaluar el desempeño de los empleados
- C. MBO:** Permite a los administradores a obtener el máximo rendimiento de los empleados simplemente centrarse en metas alcanzables. Se le da al empleado mayor libertad creativa para tomar sus propias decisiones.
- D. El método de valoración crítica:** Utiliza una lista de comportamientos eficaces e ineficaces o tareas relacionadas con el trabajo y por lo general

es preparado por el gerente o supervisor y lo usará para evaluar el desempeño de un empleado durante el año pasado.

E. Las evaluaciones de desempeño de 360 grados: Implican un proceso mediante el cual los empleados pueden ofrecer comentarios anónimos de los gerentes, colegas y compañeros de trabajo mientras recibe comentarios anónimos de cualquier persona dentro de la empresa u organización que suelen incluir las evaluaciones anónimas de ocho a 10 personas y puede ser tan simple como completar un formulario de evaluación o proporcionar una más completa descripción escrita de las fortalezas y debilidades de un empleado, siendo la más útil y precisa.

2.3.4 Dimensiones del Desempeño Laboral

2.3.4.1 Dimensión 1: Cumplimiento de Los Objetivos

La evaluación del desempeño se mide mediante dos indicadores:

A. Metas: El alcance de las metas que conlleva al desarrollo de los planes planteados por cada organización.

Las organizaciones deben tener claramente articuladas las metas para canalizar por toda la organización los esfuerzos de los individuos para fines comunes.

B. Plan Estratégico: Para una función administrativa, no basta con contar con un ejecutante en un cargo administrativo que no puede operar con eficacia como poder alto en la organización algunos ejecutantes estrella pueden haber tenido un éxito azaroso y no como resultado de una administración eficaz.

Por ello al elaborar un plan estratégico se define las decisiones estratégicas, de modo que cada personal que labore logre el cumplimiento de objetivos.

2.3.4.2 Dimensión 2: Comunicación Laboral

La comunicación es la más básica y vital necesidad de los seres humanos, constituye un vehículo universal de intercambio entre los habitantes del planeta.

Encontramos dos indicadores:

A. Relaciones Interpersonales:

La interrelación permite que los miembros compartan significados y tengan comprensión con los demás, permitiendo tener intercambio de información para mejoras institucionales.

B. Coordinación de los Empleados: El tener un buen control y coordinación sobre los empleados mejora considerablemente los resultados de cualquier empresa, ya que en tiempo real las actividades de la empresa tienen una mayor coordinación.

2.3.4.3 Dimensión 3: Identificación con la Empresa

Se define como un proceso participativo que utiliza aportaciones de los trabajadores para incrementar su compromiso con el éxito de la organización.

Los indicadores son:

A. Compromiso: El compromiso nace de involucrar al personal en las decisiones que lo afectan y con el incremento de su autonomía y del control sobre sus vidas laborales estarán motivados y más comprometidos, por consecuente serán más productivos.

B. Estado de Ánimo: Se refleja en la satisfacción de cada colaborador para desempeñarse dentro de una organización.

2.3.4.4 Dimensión 4: Conocimiento de los Empleados

El conocimiento es la combinación de información y experiencia orientado hacia un objetivo. Encontrando dos indicadores fundamentales:

A. Capacitaciones: Son acciones formativas que lleva a cabo la empresa para ampliar conocimientos y habilidades de los trabajadores

B. Evaluaciones: Este criterio permite calificar el desempeño de un empleado, evaluando su tarea individual, su comportamiento y características.

2.3.4.5 Dimensión 5: Nivel de responsabilidad

La responsabilidad es fundamental ya que permite ver el grado de cumplimiento de las obligaciones verificando el claro conocimiento que los resultados de cumplir o no recaen en un mismo. Encontrando dos indicadores importante el de la **puntualidad de tareas** y el **trabajo en equipo**

2.3.5 Causas del Desempeño Laboral

El desempeño se ve influenciado por:

A. El estilo de liderazgo de la jefatura

B. La calidad de las relaciones humanas significa compatibilidad de equipo, puesto que la calidad de la interacción entre los individuos será el resultado de los distintos tipos de personalidad, autoestima, estilos de comunicación, de negociación, etc.; que posea cada uno y la estrategia que el equipo y la organización se propongan para poder integrarlos de manera positiva.

C. El clima laboral: Puesto que en un clima negativo, los esfuerzos por lograr metas y evitar errores son menores, produciendo justamente lo que tratamos de evitar.

D. La carga de trabajo: Producto de la distribución de tareas en función del número de trabajadores tiene un impacto en el desempeño. Se asume que una persona tendrá una carga de trabajo acorde a sus capacidades, aun cuando sabemos que en muchas organizaciones la distribución es desigual, ya sea por falta de personal, por sobrecarga de trabajo generalizado y a veces por una desigual distribución entre los trabajadores/as.

E. El ausentismo: Exige que la carga de trabajo se distribuya de forma anormal, así como algunas condiciones del trabajo (estacionalidad, tareas que se ejecutan en algunos días del mes o por las características inherentes del trabajo, etc.) y las decisiones estratégicas que no contemplan la arquitectura actual del equipo.

2.3.6 Factores desencadenantes del Desempeño Laboral

(Meter) Factores internos y externos que influyen en el rendimiento Pero, además de todo lo anteriormente mencionados, a la hora de evaluar el rendimiento laboral hay que tener en cuenta diferentes factores internos y externos. Los más importantes a considerar son los siguientes:

2.3.6.1 Factores internos:

- Liderazgo de la dirección.
- Estructura organizativa.
- Cultura de la empresa.

2.3.6.2 Factores externos:

- Factores familiares y personales del empleado.

- Factores ambientales o higiénicos, como: el insomnio (o el descanso de mala calidad), el clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, localización del aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación, etc.

Estos aspectos no motivan cuando están, pero sin embargo, cuando se produce su ausencia, actúan como factores desmotivadores siendo importantes potenciadores de estrés.

2.4 Glosario de Términos

- **Los factores higiénicos:** Factores extrínsecos por que se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales se desempeñan su trabajo.
- **Los factores motivacionales:** Factores intrínsecos, son aquellos que están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que ejecuta la persona.
- **Enriquecimiento vertical,** eliminación de tareas más simples y elementales y adición de tareas más complejas
- **Enriquecimiento horizontalmente,** eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras tareas diferentes, pero en el mismo nivel de dificultad.
- **El enriquecimiento de las tareas:** Consiste en la constante sustitución de tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, con el fin de seguir el crecimiento individual de cada empleado, se le ofrecen condiciones de desafío y de satisfacción profesional en el cargo acorde a su desarrollo y con sus características individuales.
- **Calidad de vida en el trabajo:** Se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral.
- **Logro:** es lo que impulsa al individuo a crecer, a lograr la excelencia dentro de lo que hace.
- **Afiliación:** es lo que impulsa al individuo a busca mejores relaciones interpersonales.
- **Poder:** es lo que impulsa al ser humano a lograr influencia sobre las demás personas o sobre las situaciones que lo rodean. Este tipo de motivación puede resultar nociva.

- **Autorrealización:** se vincula con el perfeccionamiento de destrezas y capacidades.
- **Reconocimiento:** se vincula con la búsqueda del reconocimiento o la admiración.
- **Retroalimentación:** Es un proceso mediante el cual un sistema, puede ser de cualquier tipo, recibe energía proporcionada por sí mismo para así garantizar su funcionamiento. Tracemos una línea imaginaria con un punto A y un punto B, la energía, el fluido o el producto avanzan de A hasta B, pero si se crea un mecanismo para que para que esa mismo producto generado por a, regrese nuevamente a su origen e impulse una corriente constante, se generara una retroalimentación efectiva. La aplicación de esta definición la podemos encontrar en procesos de ingeniería, química y física que por lo general utilizan mecanismos para optimizar el trabajo.
- **Productividad:** Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.
- **Egocentrismo:** Es aquel que define a la persona que cree que sus propias opiniones e intereses son más importantes que las de los demás. Es el comienzo de una forma de actuar, que puede ir evolucionando conforme su intensidad y duración se instaure en los pensamientos, las emociones y la conducta de la persona hacia el trastorno patológico relacionado con el narcisismo.
- **Relativismo:** El concepto se emplea en la filosofía para nombrar de cierta manera de entender la realidad y el conocimiento.
- **Autoestima:** La autoestima es la percepción que tenemos de nosotras mismas. Abarca todos los aspectos de la vida.
- **Presión Laboral:** Las presiones de la oficina, la imposibilidad de cumplir objetivos o la sobrecarga de trabajo son situaciones que, mal manejadas, pueden generar en el empleado un desequilibrio físico y emocional: el famoso estrés laboral.
- **Afrontamiento:** El afrontamiento ha sido definido como un conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que la persona utiliza para gestionar

demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos de los individuos.

- **Biológicos:** Se incluyen aquí los de base orgánica, que simplemente buscan satisfacer necesidades fisiológicas innatas (hambre, sed, impulso sexual, necesidad de descanso, etc.), por lo que se consideran universales, más allá de leves variaciones intersujeto.
- **Sociales:** Se vinculan con necesidades internas de las personas en tanto sujetos sociales.

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

La motivación influye positivamente en el desempeño del personal en la Caja Sullana Zona III-A.

3.2 Hipótesis Específicas

Influye la intensidad motivacional Positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Zona III-A, chincha 2017

Influye la dirección Positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Zona III-A, chincha 2017

Influye la persistencia motivacional Positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Caja Sullana Zona III-A, Chincha 2017

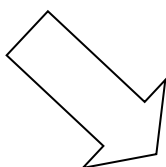
3.3 Hipótesis Nula

La motivación no influye positivamente en el desempeño del personal de Caja Sullana Zona III-A, Chincha 2017.

3.4 Identificación de Variables (Ver Anexo 02)

Variable independiente:

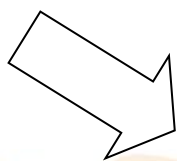
Motivación Laboral



La motivación se relaciona con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos

Variable dependiente:

Desempeño Laboral



El desempeño, son las acciones o comportamientos, siendo la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Fuente: Elaboración Propia

3.5 Operacionalización de variables (Ver Anexo 1)

	Dimension	Indicadores
MOTIVACION	intensidad	valores
		la actitud
		sastisfacion con el trabajo
	direccion	responsabilidad
		liderazgo
		comunicación
		comportamiento individual
	persistencia	dificultad
		logro en el trabajo
		aprendizaje en el trabajo
empowerment		
metas		
DESEMPEÑO LABORAL	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	Logros de Metas comunes
		Plan estrategico
	COMUNICACIÓN LABORAL	Relaciones Interpersonales
		Coordinacion de los Empleados
	IDENTIFICACION CON LA EMPRESA	Compromiso
		Estado de Animo
	CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DE LOS EMPLEADOS	Capacitaciones
	Evaluaciones	
NIVEL DE RESPONSABILIDAD		Putualidad de funciones
		Equipo de Trabajo

Fuente: Elaboración Propia

3.6 Matriz de Consistencia:

Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja de ahorro y crédito Sullana zona iii-a, chincha, 2017(Ver anexo 02)

CAPITULO IV: METODOLOGIA

4.1 Tipo y nivel de investigación

Este trabajo de investigación hace mención al tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

4.1.1 Descriptiva:

(Hernandez, 2002):

“Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), Aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

Este tipo de estudio usualmente describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos.

Tal es el caso de la investigación que estamos realizando ya que laboramos en Caja Sullana, y vivimos la problemática de la falta de Motivación diariamente.

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis”.

4.1.2 El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

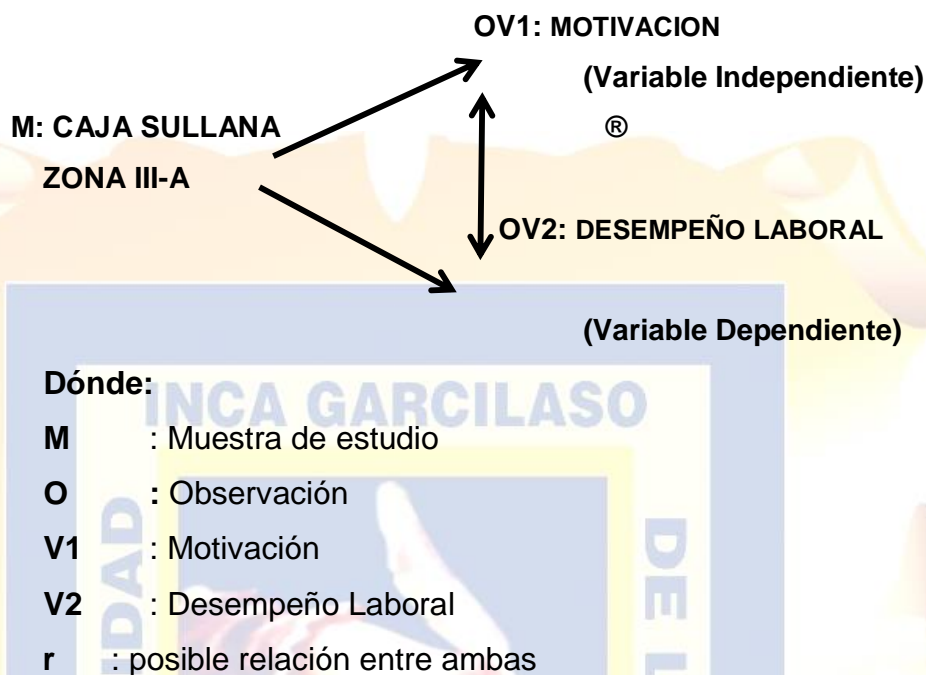
Correlacional:

(FERNANDEZ, HERNANDEZ, & BAPTISTA, 2002)

“La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas”

Es decir en nuestro tema de investigación veremos la relación que se tiene en las dos variables dependiente e independiente, teniendo en cuenta que esta relación puede ser positiva o negativa.

4.2 Diseño de la investigación



4.3 Unidad de análisis

En este punto en la encuesta realizada puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los colaboradores de Caja Sullana Zona III-Población de estudio

La población de estudio estará constituida por 100trabajadores

4.4 Población de Estudio

Es la población en General que se quiere estudiar , a partir del cual se extraerá una muestra y obtener un resultado.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de los colaboradores o trabajadores de Caja Sullana III-A con relación a la variable: La motivación de los trabajadores de la Entidad Financiera de Caja Sullana

4.6 Selección de muestra

Esta en base a la muestra probabilística aleatoria simple de los colaboradores de Caja Sullana.

Asimismo, para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes 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 población.	
N =	Población total:	100
Z =	Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)	1,96
p =	0.50 (probabilidad de éxito)	0,5
q =	0.50 (probabilidad de fracaso)	0,5
e =	0.05 error permisible	0,05

$$n = \frac{(1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 200)}{[0,05^2 \cdot (200 - 1)] + (1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5)}$$

$$n = \frac{96,04}{1,2079}$$

$$n = 79,5098932$$

$$n = 80$$

4.7 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se ha utilizado son las siguientes técnicas:

4.7.1 La técnica del análisis documental:

Hemos utilizado como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de Caja Sullana referente a variables dependientes.

4.7.2 La técnica de la encuesta:

Como instrumento se utilizó el cuestionario; recurriendo a los colaboradores de de Caja Sullana, para obtener los datos de la variable: *motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.*

4.8 Procesamiento, análisis de datos

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 contratación 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 contratación de las hipótesis, nos permitirá tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

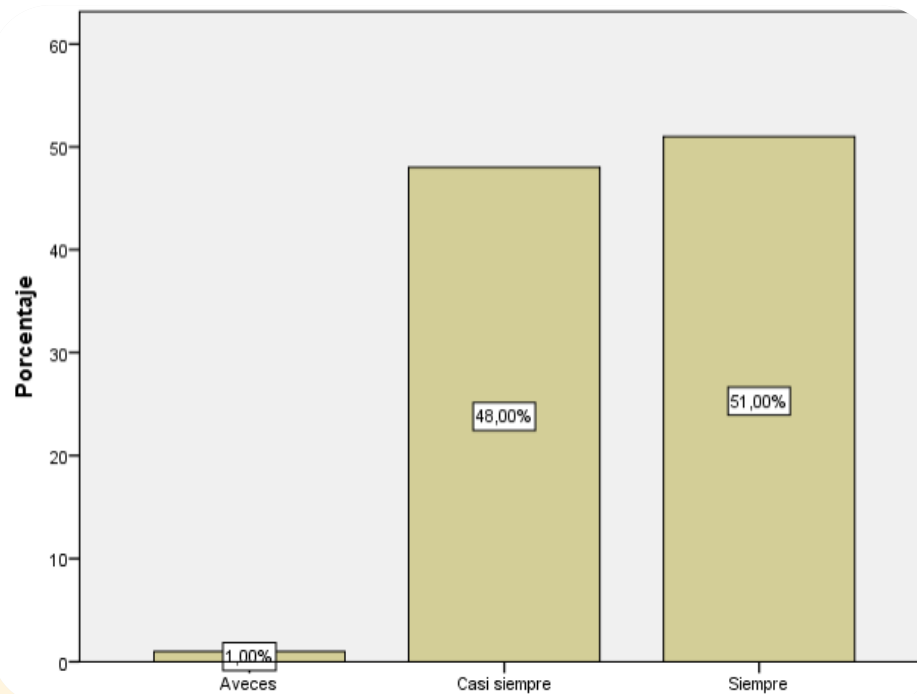
CAPITULO V: Presentación de Resultados

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

Cuadro N°1

¿Usted como trabajador cumple con la responsabilidad de su área?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	1	1,0	1,0	1,0
Casi siempre	48	48,0	48,0	49,0
Siempre	51	51,0	51,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



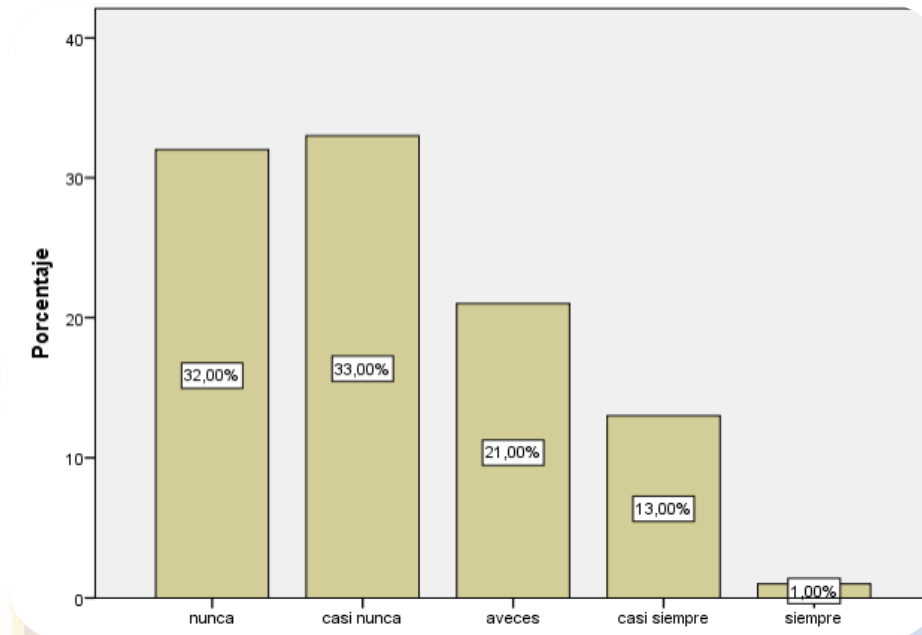
Interpretación:

Se puede Observar en el cuadro N°1 a la pregunta si cumple con la responsabilidad de su trabajo un 51% respondieron siempre y un 48% casi siempre, solo el 1% indico a veces. Vemos una alta aceptación de los colaboradores en que cumplen con sus funciones.

Cuadro N° 2

¿Su jefe da opiniones favorables para el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	32	32,0	32,0	32,0
casi nunca	33	33,0	33,0	65,0
a veces	21	21,0	21,0	86,0
casi siempre	13	13,0	13,0	99,0
siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Interpretación:

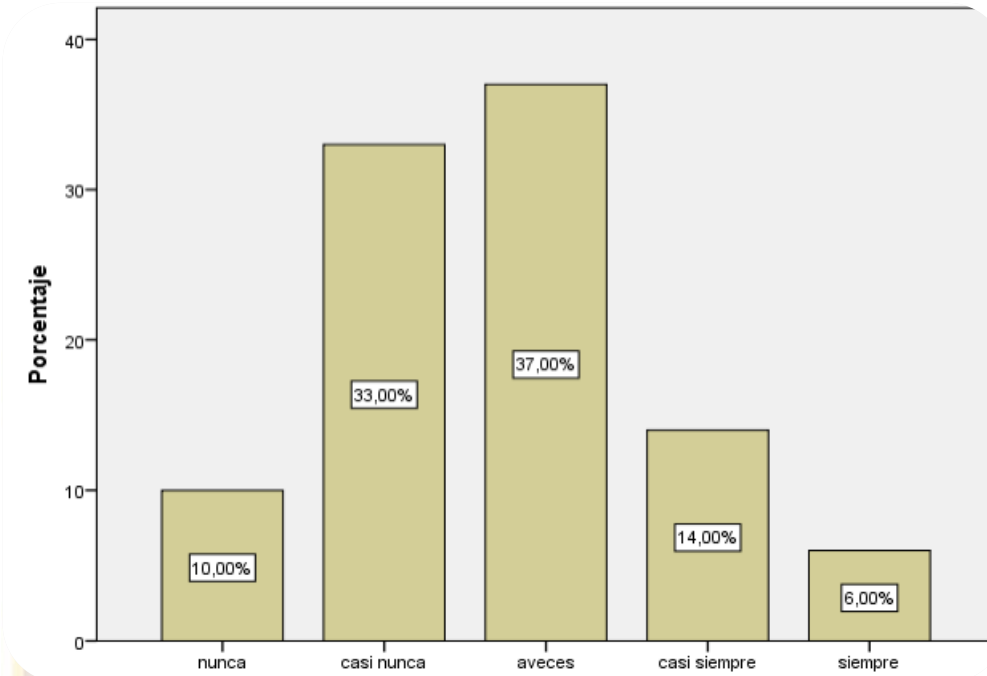
En el cuadro N°2 podemos observar si el jefe da opiniones favorables en su trabajo, el 32% indico nunca el 33% indico casi nunca, el 21% dijo a veces y casi siempre un 13%

Observamos que los colaboradores nunca reciben opiniones favorables en sus labores.

Cuadro N°3

¿Usted se siente cómodo en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	10	10,0	10,0	10,0
casi nunca	33	33,0	33,0	43,0
aveces	37	37,0	37,0	80,0
casi siempre	14	14,0	14,0	94,0
siempre	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



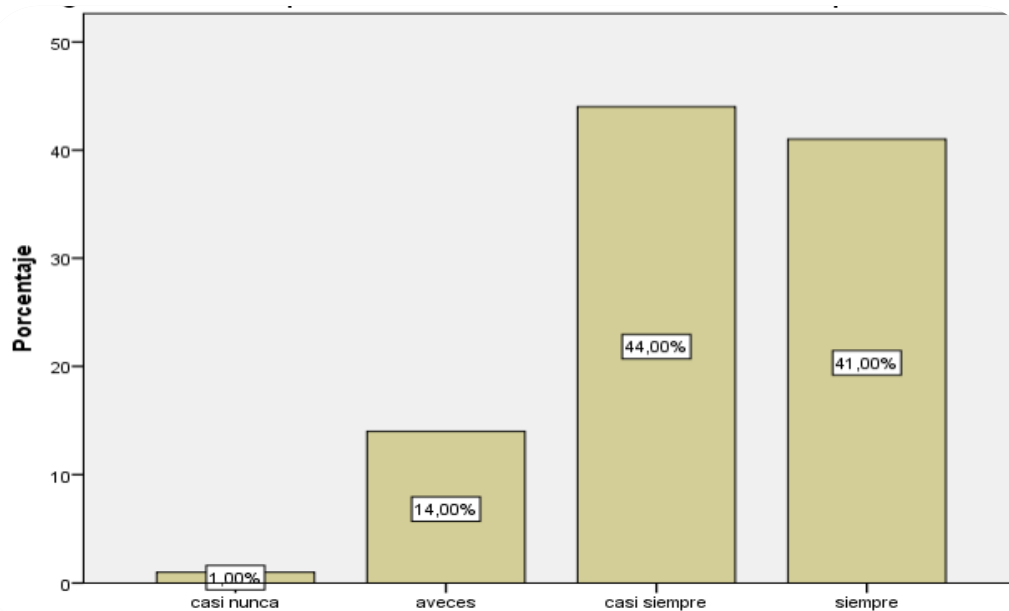
Interpretación:

Cuadro N°3 se sientes cómodos en su área de trabajo un 10% indico que nunca un 33% casi nunca y un 37% a veces y 14 % casi siempre y un 6% si se siente cómodo en su área de trabajo.

Cuadro N°4

¿Usted tiene la capacidad de desarrollar otras actividades superiores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi nunca	1	1,0	1,0	1,0
aveces	14	14,0	14,0	15,0
casi siempre	44	44,0	44,0	59,0
siempre	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



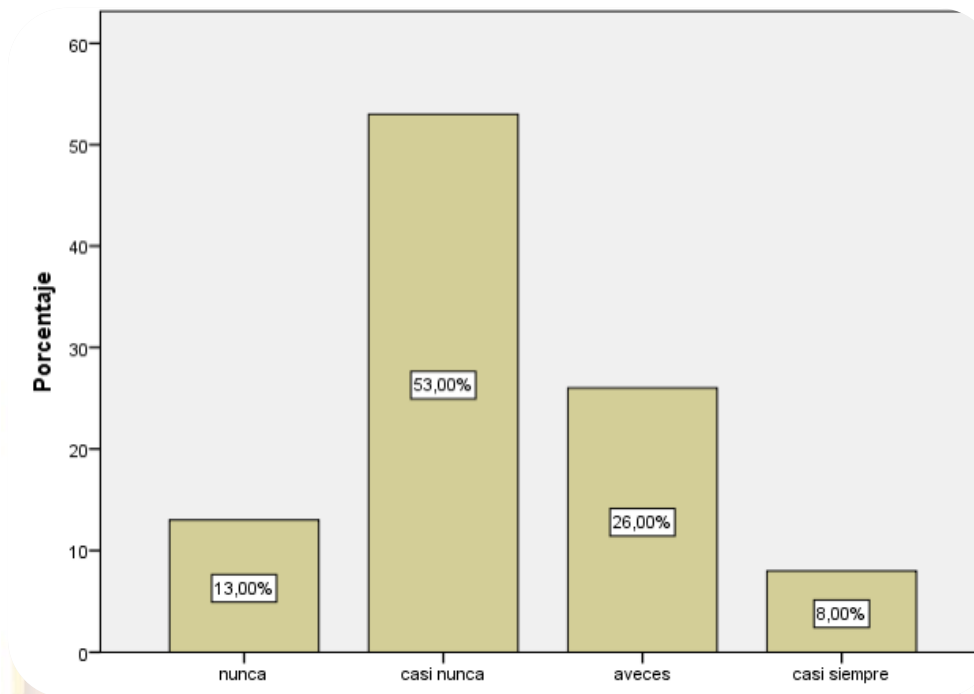
Interpretación:

Actividades superiores? Un 41% si se siente capaz un 44% casi siempre y un 14% a veces tiene la capacidad y 1% no siente la capacidad de desarrollar actividades superiores

Cuadro N°5

¿Usted cree que los jefes se relacionan con los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	13	13,0	13,0	13,0
casi nunca	53	53,0	53,0	66,0
aveces	26	26,0	26,0	92,0
casi siempre	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



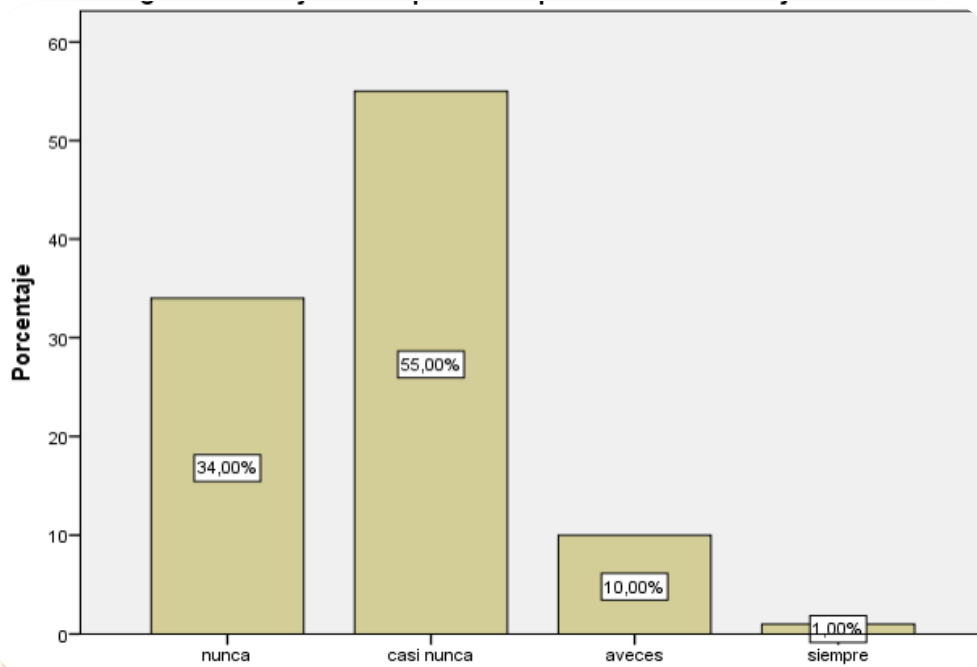
Interpretación:

Se relacionan los jefes con los trabajadores un 13% respondió nunca, 53% indicó casi nunca un 26% a veces y un 8% casi siempre. No hay muchas relaciones con los jefes a colaboradores.

Cuadro N°6

¿Como trabajador acepta el comportamiento de su jefe?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	34	34,0	34,0	34,0
casi nunca	55	55,0	55,0	89,0
a veces	10	10,0	10,0	99,0
siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



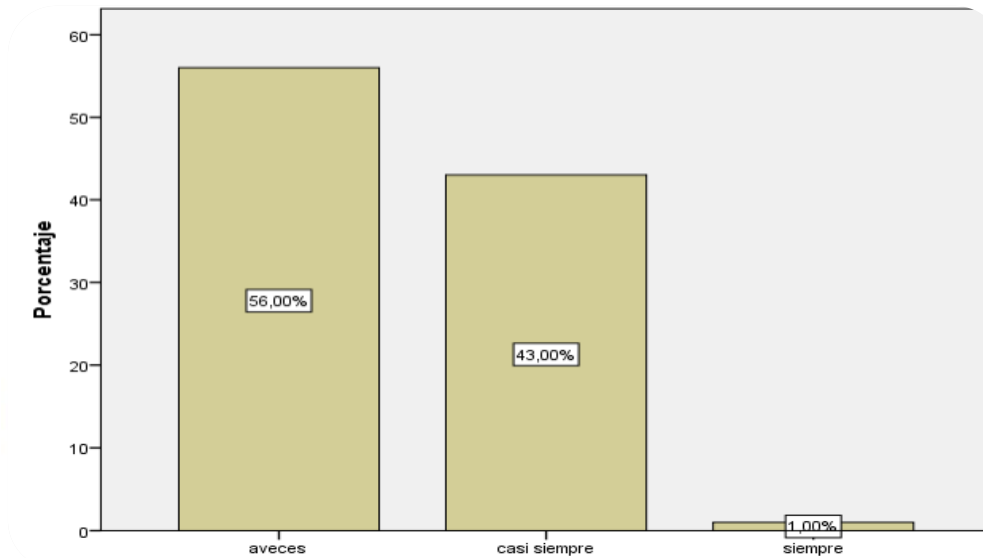
Interpretación:

Cuadro N°6 un 34% respondió nunca el 55% casi siempre y 10% a veces y tan solo el 1% siempre. La gran mayoría no aceptan el comportamiento de nuestros jefes.

Cuadro N°7

¿Usted cree que el personal puede dar solución a un problema?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	56	56,0	56,0	56,0
casi siempre	43	43,0	43,0	99,0
siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



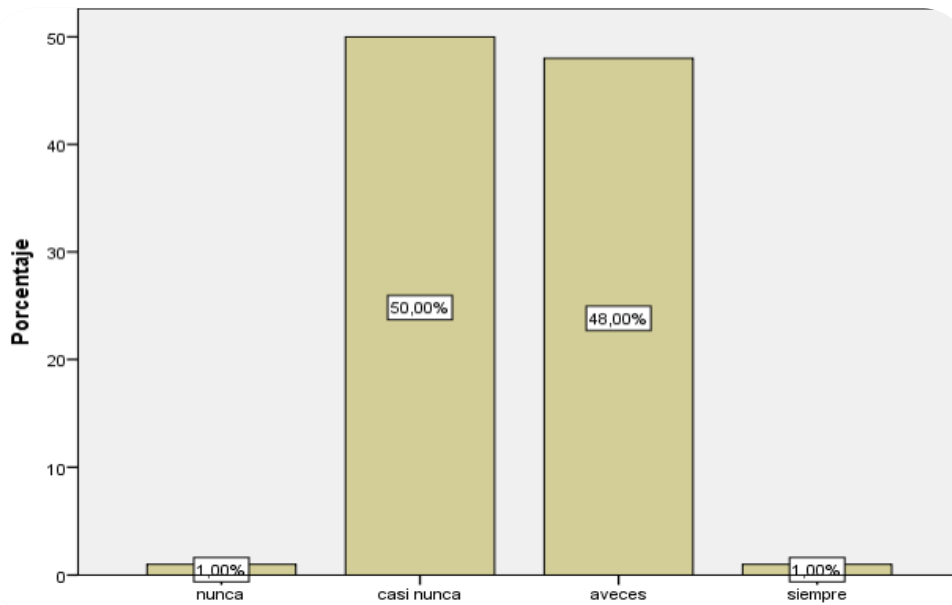
Interpretación:

Cuadro N°7 el 58% respondió a veces y 43% casi siempre y el 1% siempre si son capaces de dar solución a un problema.

Cuadro N°8

¿El personal es el correcto para sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	1	1,0	1,0	1,0
casi nunca	50	50,0	50,0	51,0
aveces	48	48,0	48,0	99,0
siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



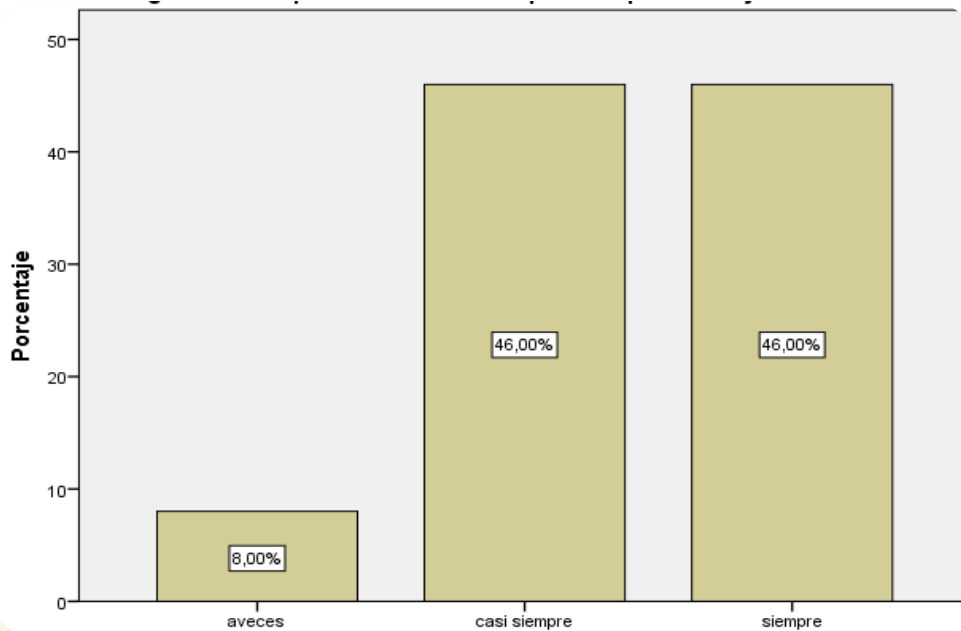
Interpretación:

Cuadro N° el personal es el correcto para sus funciones el 50% opina casi nunca y el 48% a veces y el 1% siempre. No están de acuerdo con los cargos que se tienen.

Cuadro N°9

¿Usted cumple con sus metas que le impone sus jefes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	8	8,0	8,0	8,0
casi siempre	46	46,0	46,0	54,0
siempre	46	46,0	46,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



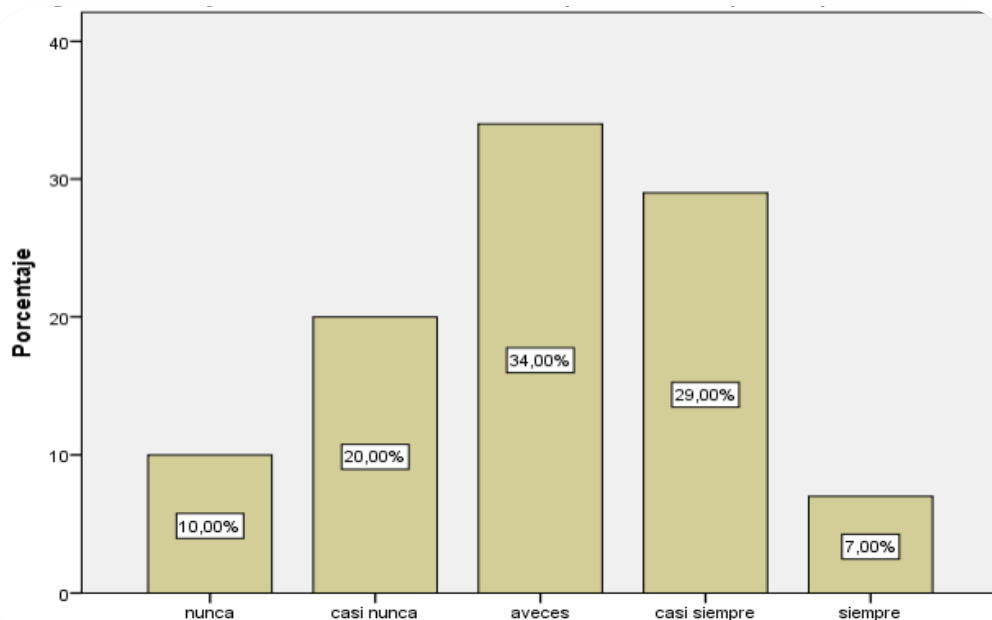
Interpretación:

El cuadro N° 9 si cumplen con las metas el 46% si cumple y 46% casi siempre y solo un 8% a veces. Observamos que todos siempre cumplen con sus metas de trabajo.

Cuadro N°10

¿En su trabajo realizan constantemente capacitaciones para el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	10	10,0	10,0	10,0
casi nunca	20	20,0	20,0	30,0
aveces	34	34,0	34,0	64,0
casi siempre	29	29,0	29,0	93,0
siempre	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



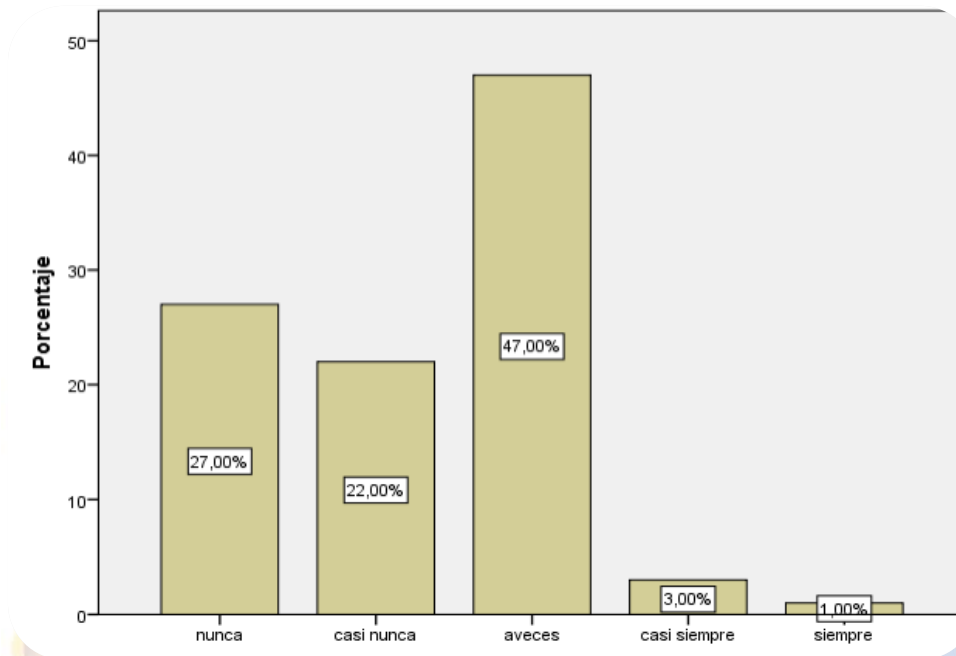
Interpretación:

Cuadro N°10 un 10% dijo nunca un 20% indico casi nunca un 34% a veces y 29% casi siempre y 7% siempre. Podemos observar que no hay constante capacitación en diferentes áreas.

Cuadro N°11

¿Su jefe forma grupos de trabajo con sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	27	27,0	27,0	27,0
	casi nunca	22	22,0	22,0	49,0
	aveces	47	47,0	47,0	96,0
	casi siempre	3	3,0	3,0	99,0
	siempre	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



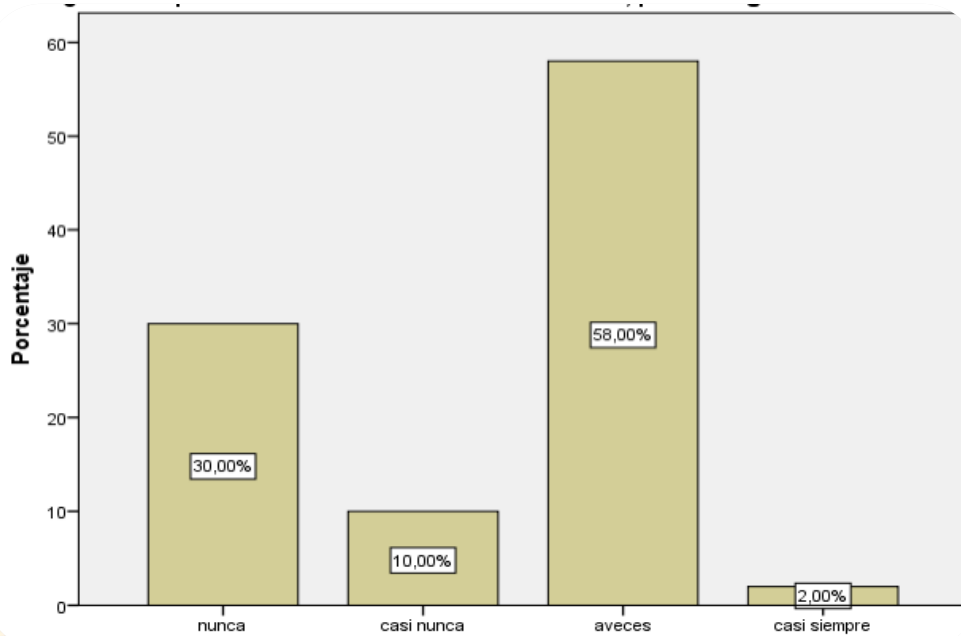
Interpretación:

Cuadro N°11 observamos que un 27% dijo nunca, 22% indico casi nunca 47% a veces y un 3% casi siempre. No hay un grado de unión y relación en sus trabajos.

Cuadro N°12

¿Esta dispuesto a asumir un cambio de oficina, por un logro trazado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	30	30,0	30,0	30,0
casi nunca	10	10,0	10,0	40,0
aveces	58	58,0	58,0	98,0
casi siempre	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



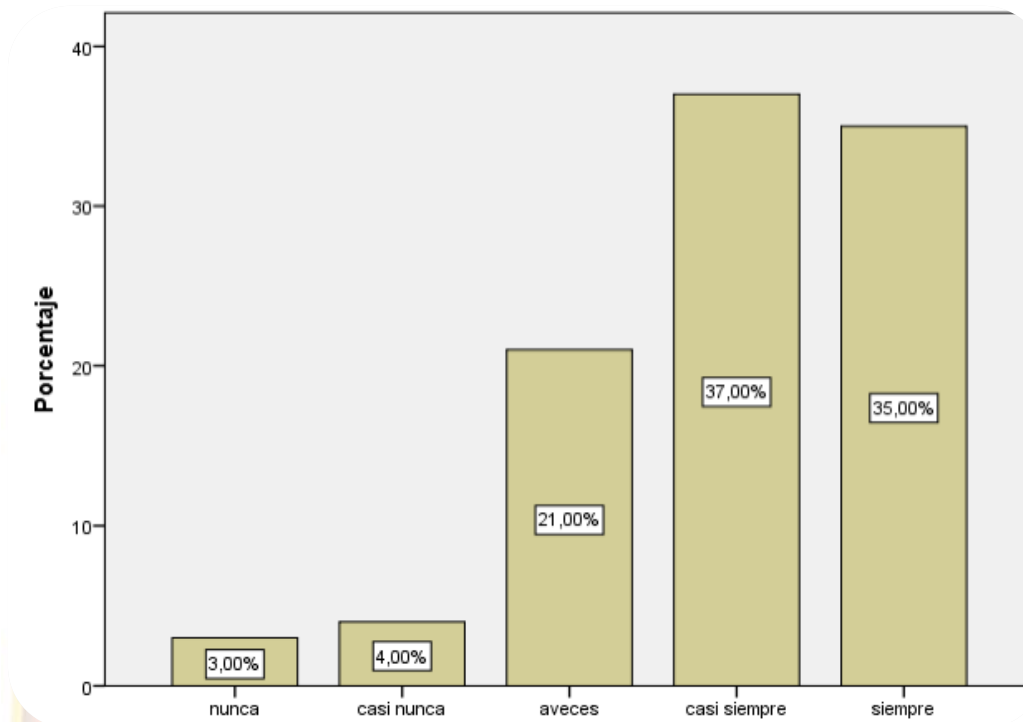
Interpretación:

El cuadro N° 12 si están dispuestos a ser rotados para un mejor logro, el 30% indico nunca el 10% casi nunca y 58% a veces y el 2 % casi siempre. En su mayoría solo a veces están dispuestos a asumir cambios de mejora.

Cuadro N°13

¿Usted cumple con sus objetivos de la caja Sullana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	3	3,0	3,0	3,0
casi nunca	4	4,0	4,0	7,0
aveces	21	21,0	21,0	28,0
casi siempre	37	37,0	37,0	65,0
siempre	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



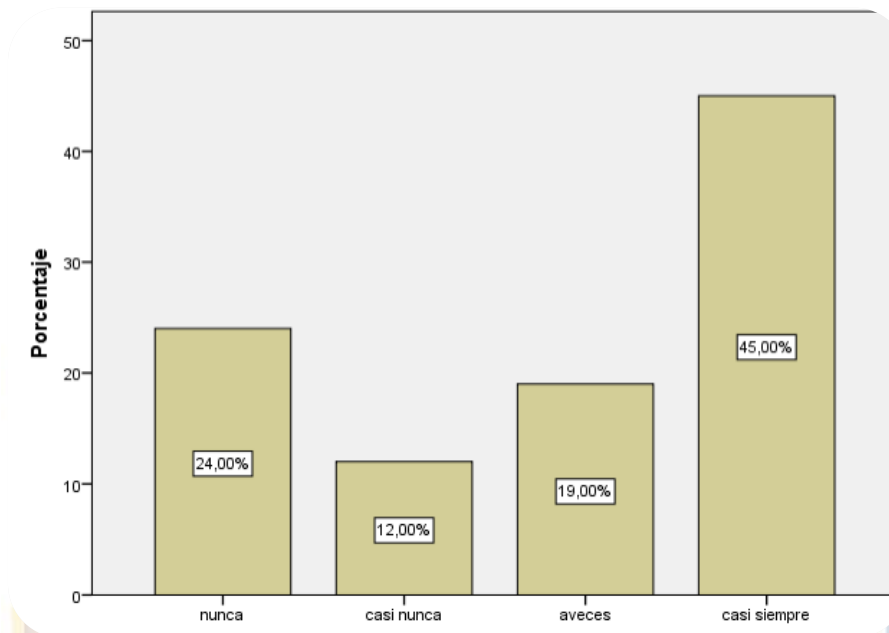
Interpretación:

Se puede Observar en el cuadro N°13 a la pregunta si cumple con sus objetivos de Caja Sullana un 37% respondieron casi siempre ,35% siempre , 21 % a veces , 4% nunca y el 3 % casi nunca . Observando que en su mayoría el “Casi siempre “ cumple sus objetivos.

Cuadro N°14

¿Cree Usted que su jefe es un buen líder?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	24	24,0	24,0	24,0
casi nunca	12	12,0	12,0	36,0
aveces	19	19,0	19,0	55,0
casi siempre	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Interpretación:

Se puede Observar en el cuadro N°14 a la pregunta si cree que su jefe es un buen líder en su mayoría casi siempre respondió un 45%, a veces un 19% , nunca un 24% y casi nunca un 12%.

Por esto decimos en menos del 50% está conforme con el liderazgo se su jefe.

Cuadro N°15

¿Usted se siente desmotivado para cumplir con las metas de Caja Sullana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi nunca	1	1,0	1,0	1,0
a veces	73	73,0	73,0	74,0
casi siempre	14	14,0	14,0	88,0
siempre	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

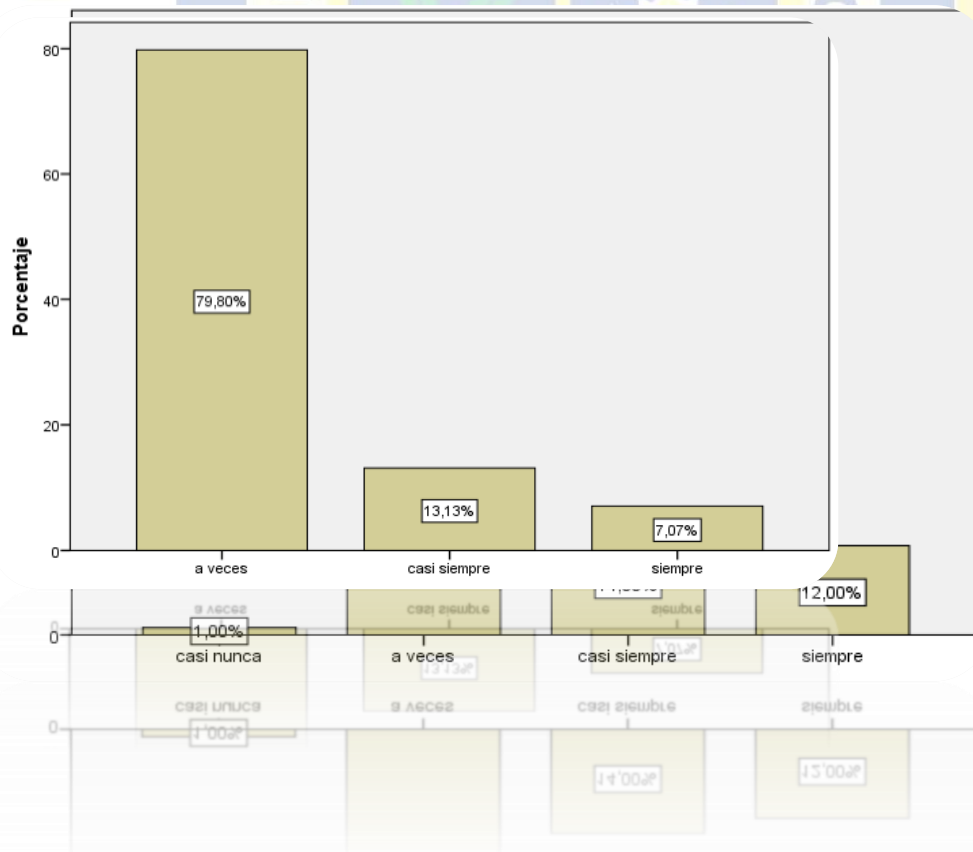
Interpretación:

Se puede Observar en el cuadro N°15 a la pregunta se siente desmotivado para cumplir con las metas de Caja Sullana, en su gran mayoría el 73% respondió a veces, casi siempre 14 % , 12 % siempre y casi nunca 1%. Interpretamos que el solo a veces con mayor porcentaje es un indicio que en su mayoría no están tan motivados, por el cual puede ocasionar renuncias constantes.

Cuadro N°16

¿Escuchas sugerencias de su Jefe o Compañeros de Trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	79	79,0	79,8	79,8
	casi siempre	13	13,0	13,1	92,9
	siempre	7	7,0	7,1	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



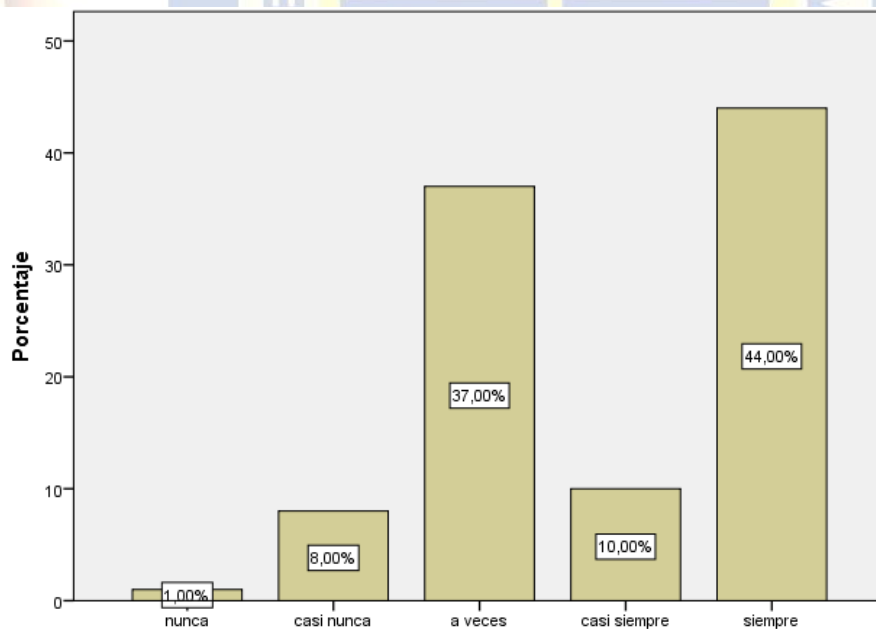
Interpretación:

Se puede Observar en el cuadro N°16 respondieron a la pregunta si escucha sugerencias con su jefe o compañeros con un a veces un 79 %, casi siempre un 13% y siempre un 7%, El cual indica que mayormente puede escucharse las sugerencias como a la vez no , lo cual puede producir una falta de dirección por parte del líder.

Cuadro N°17

¿Usted se siente comprometido con Caja Sullana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	1	1,0	1,0	1,0
casi nunca	8	8,0	8,0	9,0
a veces	37	37,0	37,0	46,0
casi siempre	10	10,0	10,0	56,0
siempre	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Interpretación:

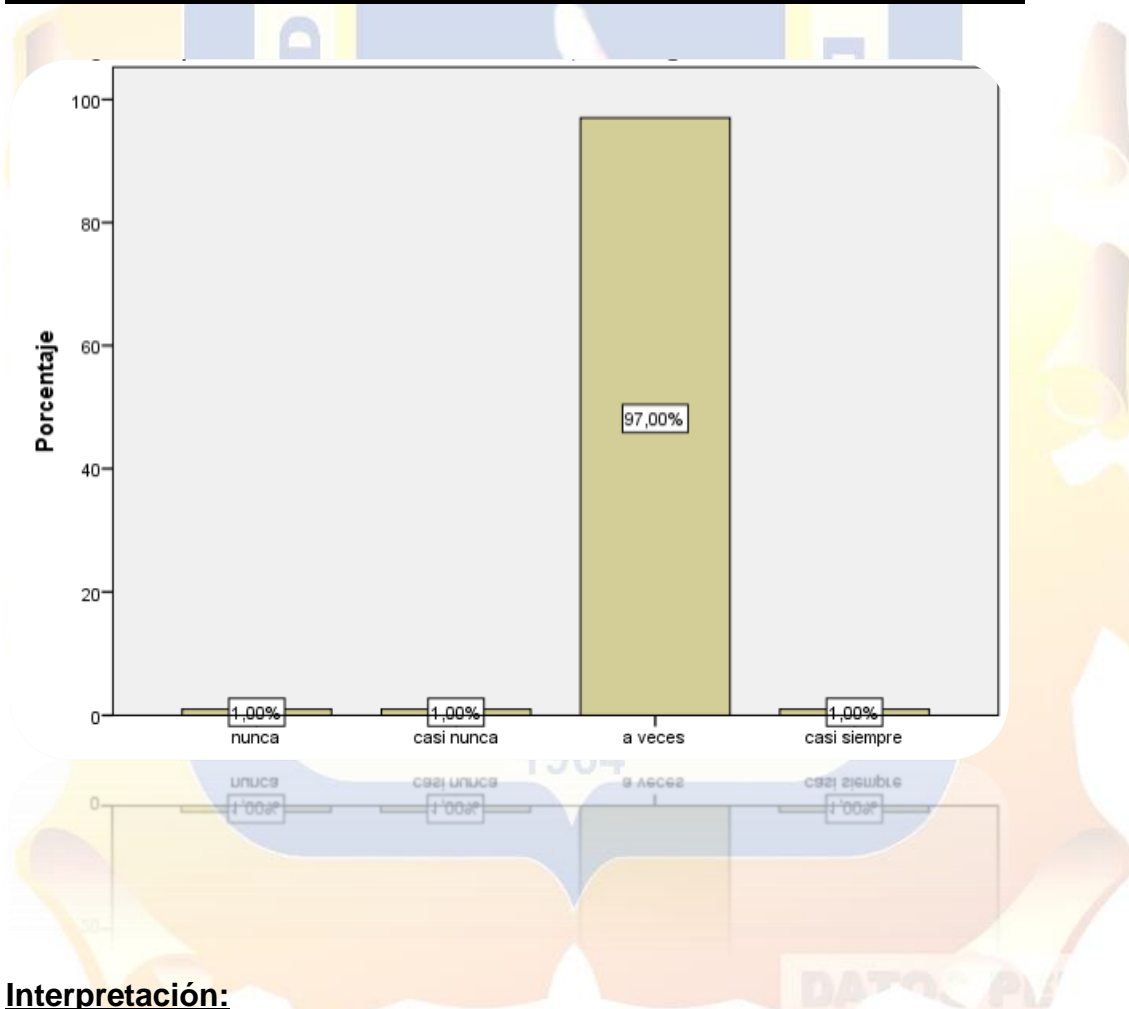
Se puede Observar en el cuadro N°17 a la pregunta se siente comprometido con la caja en su mayoría a veces un 37% , el casi siempre un 10% , el casi

nunca un 8% u nunca 1%.Vemos que no es equilibrado el compromiso que existe en los colaboradores, porque en su mayoría está el indicador a veces.

Cuadro N° 18

¿Participas de actividades no laborales, de integración o recreación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	1	1,0	1,0	1,0
casi nunca	1	1,0	1,0	2,0
a veces	97	97,0	97,0	99,0
casi siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Interpretación:

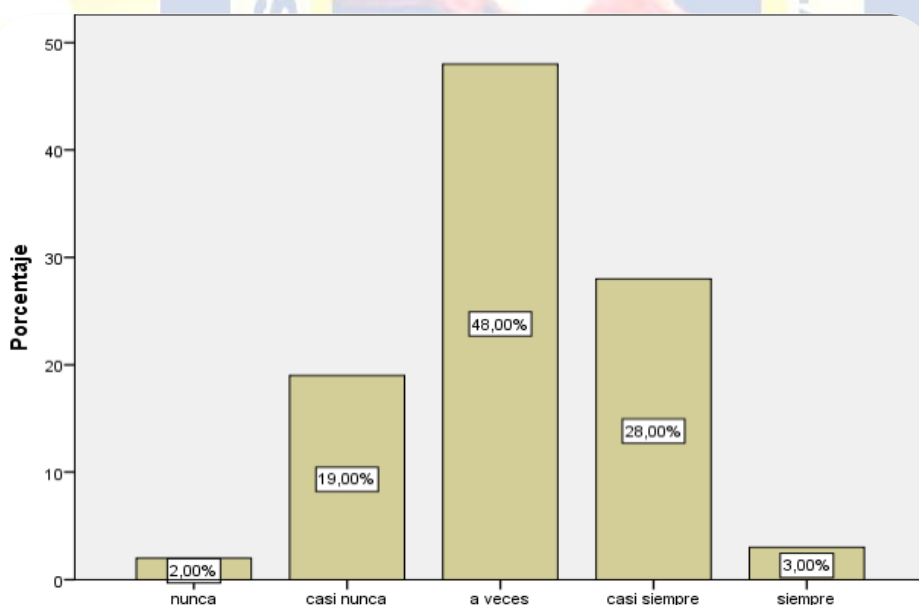
Se puede Observar en el cuadro N°18 a la pregunta si participas de actividades no laborales, de integración o recreación, a veces respondió en su mayoría

Un 97%, dejando un porcentaje de 3% entre nunca, casi nunca y casi siempre. Interpretando que la mayoría acepta incluirse y participar recreacionalmente en las actividades de la Caja.

Cuadro N°19

¿Usted trabaja con ánimo cada día en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	2	2,0	2,0	2,0
casi nunca	19	19,0	19,0	21,0
a veces	48	48,0	48,0	69,0
casi siempre	28	28,0	28,0	97,0
siempre	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Interpretación:

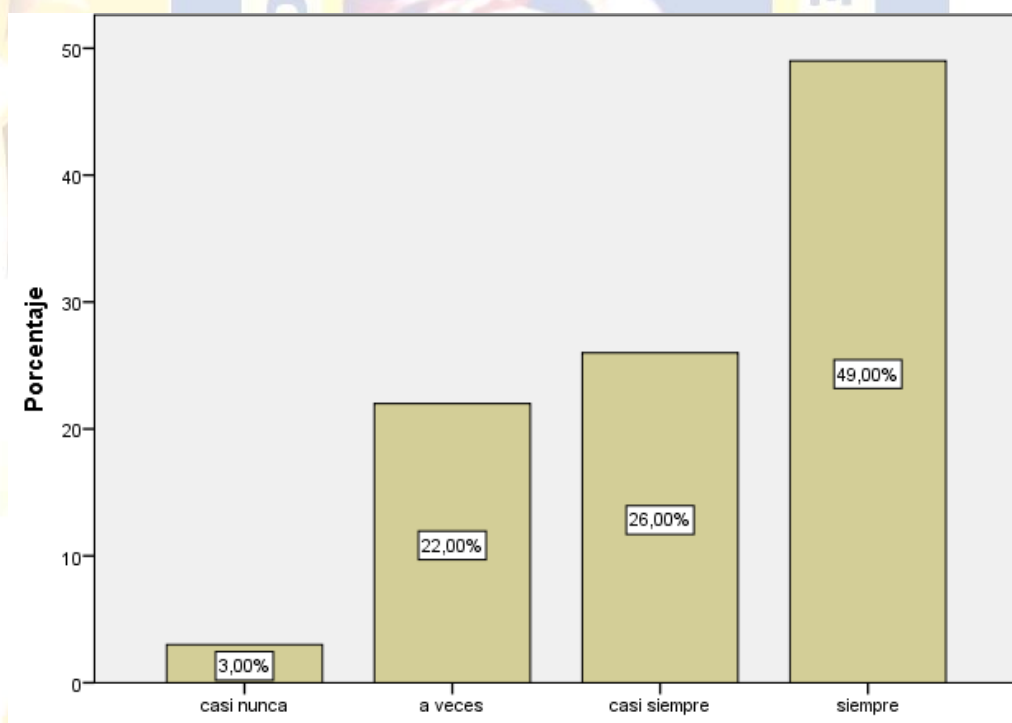
Se puede Observar en el cuadro N°19 a la pregunta si trabaja con animo cada día en su trabajo, un 48% respondió a veces, un casi siempre 28%, casi nunca

19% y nunca un 2%. Observando que mayormente él a veces a esta pregunta no significa que este conforme ni con ánimo siempre.

Cuadro N° 20

¿Usted con cada cliente que atiende logra un buen grado de satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	3,0	3,0	3,0
	a veces	22	22,0	22,0	25,0
	casi siempre	26	26,0	26,0	51,0
	siempre	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Interpretación:

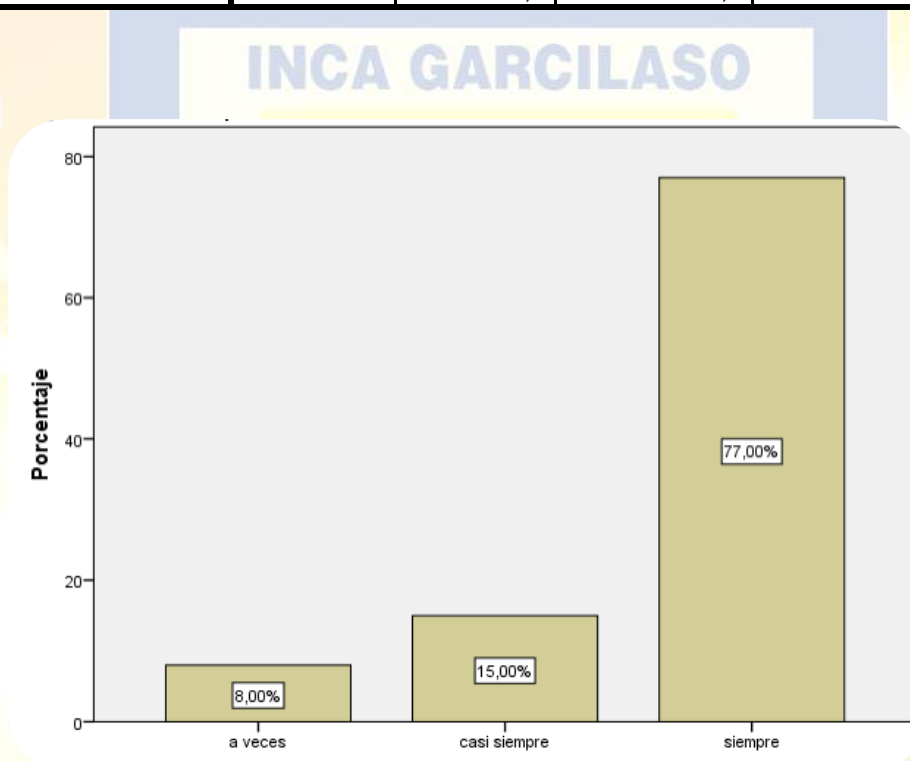
Se puede Observar en el cuadro N°20 a la pregunta si con cada cliente se logra un grado de satisfacción en su mayoría el siempre tiene un 49%, casi siempre 26%, a veces 22% y en su menoría un casi nunca un 3%.

Vemos aquí la aceptación de los clientes al ser atendidos por los colaboradores de la caja.

Cuadro N° 21

¿Para usted ser puntual con sus funciones encomendadas es fundamental?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	8	8,0	8,0	8,0
casi siempre	15	15,0	15,0	23,0
siempre	77	77,0	77,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



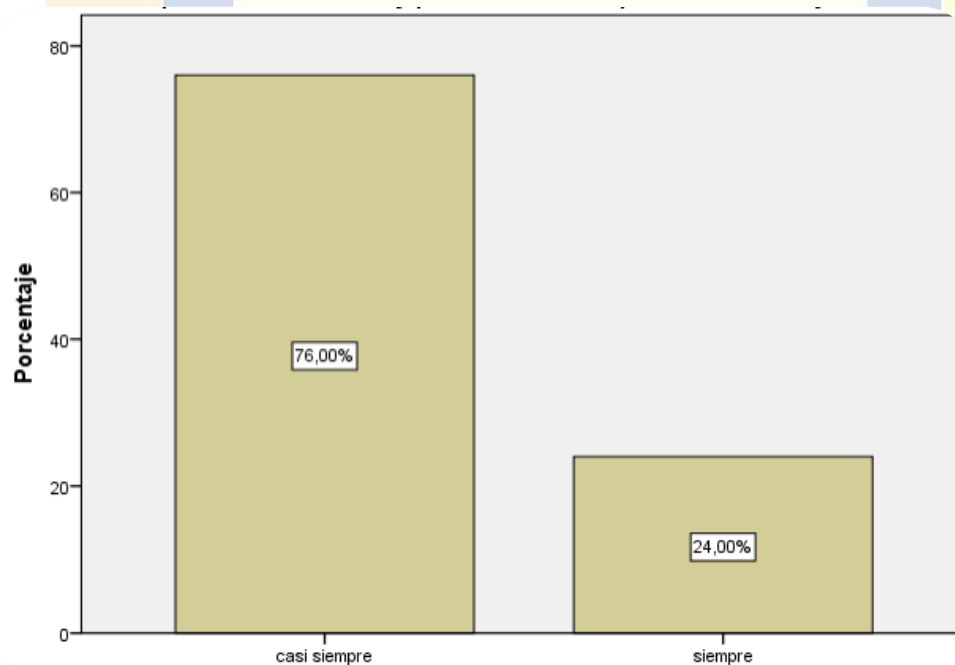
Interpretación:

Se puede Observar en el cuadro N°21 a la pregunta usted es puntual con sus funciones siempre respondió 77%, casi siempre 15% y a veces un 8%, Lo cual en su mayoría los colaboradores priorizan cumplir con sus obligaciones de trabajo.

Cuadro N° 22

¿Usted cumple con las normas y procedimientos que establece Caja Sullana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi siempre	76	76,0	76,0	76,0
siempre	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



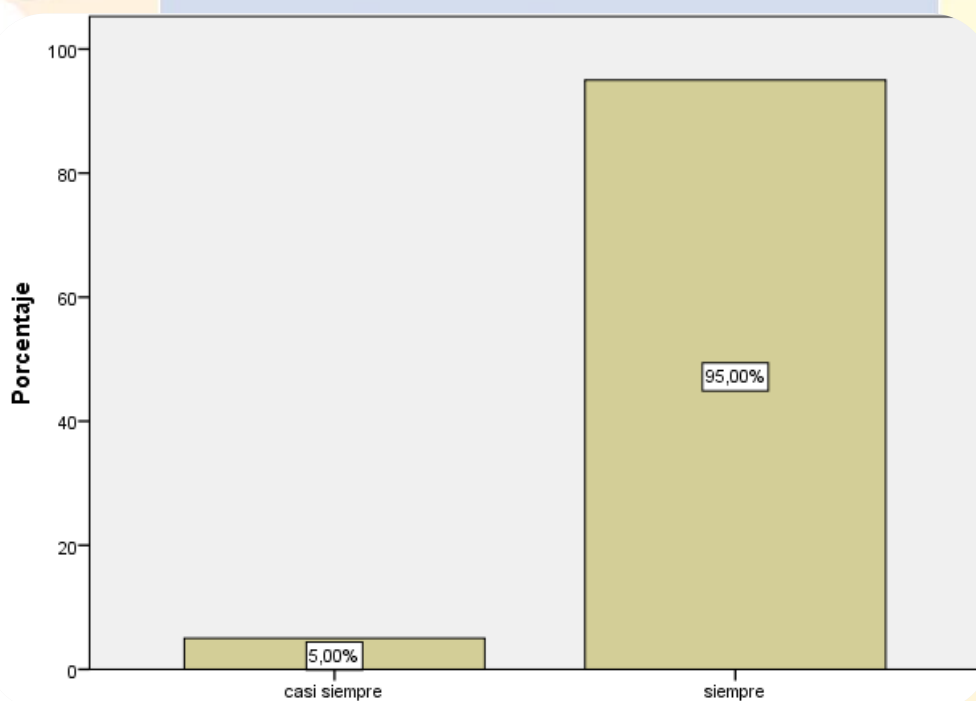
Interpretación:

Se puede Observar en el cuadro N°22 a la pregunta usted cumple con sus normas y procedimientos, la respuesta fue favorable ya que solo lidero el siempre con un 24% y casi siempre con un 76%, interpretando que es un indicador alto de cumplir correctamente los procedimientos de Caja Sullana.

Cuadro N°23

¿Realizas las tareas que te encomiendan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	5	5,0	5,0	5,0
	siempre	95	95,0	95,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



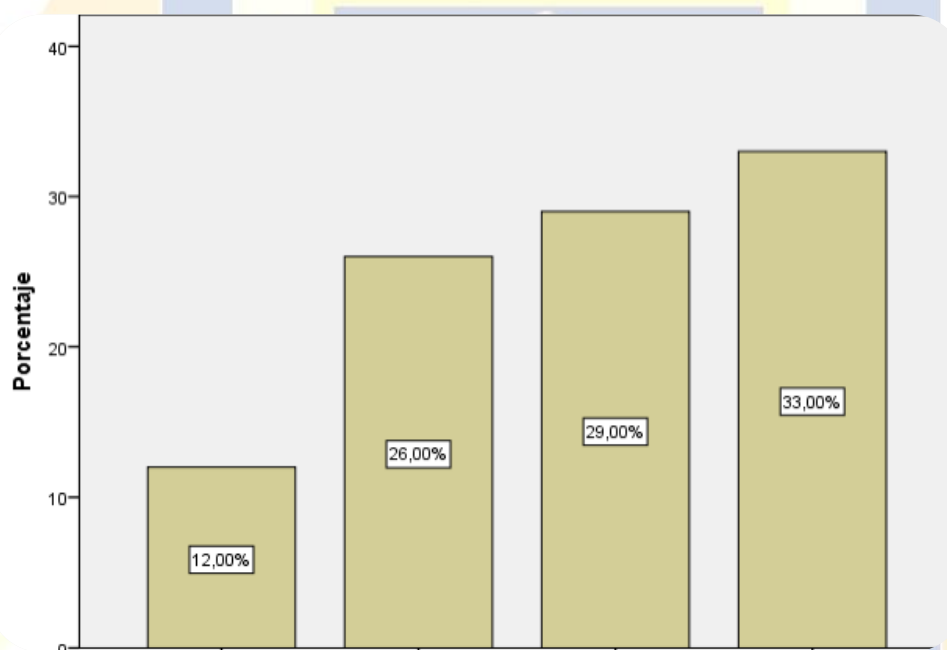
Interpretación:

En el cuadro N°23 a la pregunta si realizas las tareas que te encomiendan la mayoría respondió favorablemente ya que entre un siempre 95% y un casi siempre del 5%, responden favorablemente un 100% cumplir con las tareas diarias.

Cuadro N°24

¿Usted forma equipos de trabajo para realizar las tareas asignadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	12	12,0	12,0	12,0
casi nunca	26	26,0	26,0	38,0
a veces	29	29,0	29,0	67,0
siempre	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Interpretación:

Se puede Observar en el último cuadro 24 siempre con un 33% responden a realizar equipos de trabajo , a veces con un 29%, nunca un 12% y casi nunca un 26%.

5.2 Prueba de Hipótesis

En la Prueba del Chi cuadrado, nos indicara adecuada y oportunamente los datos que se han recopilado en el programa SPSS, con un nivel de medición nominal y ordinal

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Ahora analizaremos la distribución de datos

Tabla N°25: Pruebas de normalidad en la variable de estudio y sus dimensiones.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿El personal es el correcto para sus funciones? * ¿Usted se siente comprometido con Caja Sullana?	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

En esta tabla podemos observar el procesamiento de dos preguntas que cada una de ellas corresponde a una variable, tales como motivación con la pregunta “¿El personal es el correcto para sus funciones?” y desempeño laboral con la pregunta “¿Usted se siente comprometido con Caja Sullana?”, el cual de todas las preguntas dadas en la base de datos del SPSS, las mencionadas alcanzan un 100%.

Con esto comenzamos la prueba de Hipótesis:

A. Prueba de Hipótesis Alternativa H1

La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Sullana zona III-A, periodo 2017.

B. Prueba de Hipótesis Nula H0:

La motivación no influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Sullana zona III-A, periodo 2017.

El método estadístico para poder comprobar la hipótesis es el Chi Cuadrado (X^2), que permitió medir aspecto cualitativo de las respuestas que se obtuvieron en el cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio

Distribución maestra: Chi –Cuadrada calculada con la formula

Donde:
 X^2 :Chi Cuadrado
 f_0 =Frecuencia
 f_e =Frecuencia
 Σ =Sumatoria

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

observada o real
Esperada

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N°26: La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera

A	B	C	D	E	n1
F	G	H	I	J	n2
K	L	M	N	O	n3
P	Q	R	S	T	n4
n5	n6	n7	n8	n9	n

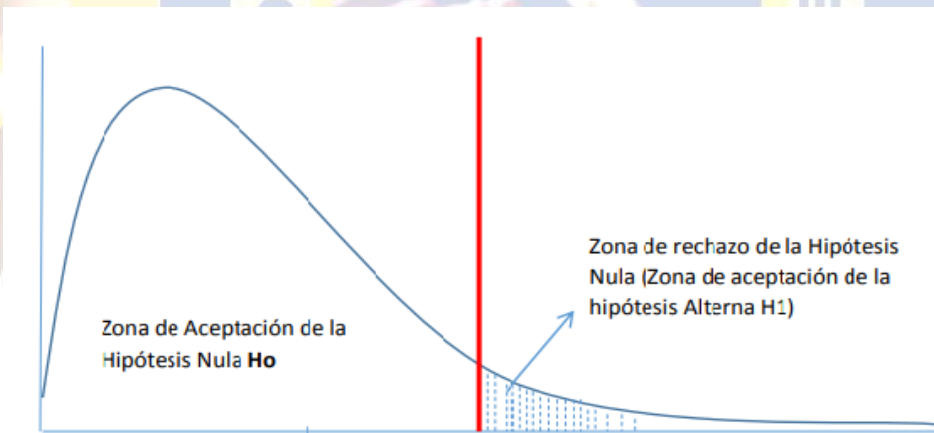
Fuente: Elaboración Propia

A= $\frac{n1*n5}{n}$	B= $\frac{n1*n6}{n}$	C= $\frac{n1*n7}{n}$	D= $\frac{n1*n8}{n}$	E= $\frac{n1*n9}{n}$
F= $\frac{n2*n5}{n}$	G= $\frac{n2*n6}{n}$	H= $\frac{n2*n7}{n}$	I= $\frac{n2*n8}{n}$	J= $\frac{n2*n9}{n}$
K= $\frac{n3*n5}{n}$	L= $\frac{n3*n6}{n}$	M= $\frac{n3*n7}{n}$	N= $\frac{n3*n8}{n}$	O= $\frac{n3*n9}{n}$
P= $\frac{n4*n5}{n}$	Q= $\frac{n4*n6}{n}$	R= $\frac{n4*n7}{n}$	S= $\frac{n4*n8}{n}$	T= $\frac{n4*n9}{n}$

C. Región de Rechazo

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi Cuadrado que en este caso es:

Figura N°29: Región de Rechazo



Fuente: Grafico de Comparación de Google

Grado de libertad (v)

$V = (\text{cantidad de filas} - 1) (\text{cantidad de columnas} - 1)$

$V = (4-1) (5-1)$

$V = 3*4$

$V = 12$

Entonces: **$\chi^2(0.05, 12)$**

D. Prueba de Hipótesis con el Chi Cuadrado

**Tabla N°27: “Prueba de Chi Cuadrado en correlación a la Hipótesis 1
“Intensidad Motivacional”**

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Usted como trabajador cumple con la responsabilidad de su área? * ¿Usted se siente comprometido con Caja Sullana?	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

¿Usted como trabajador cumple con la responsabilidad de su área ?*¿Usted se siente comprometido con Caja Sullana? tabulación cruzada

Recuento

	¿Usted se siente comprometido con Caja Sullana?					Total
	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	
¿Usted como trabajador cumple con la responsabilidad de su área?	0	0	0	0	1	1
A veces	0	1	17	4	26	48
Casi siempre	1	7	20	6	17	51
Siempre	1	8	37	10	44	100
Total	1	8	37	10	44	100

En la Tabla n°27 se observa que la mayoría de los encuestados, son 26 personas que muestran siempre un compromiso en sus Responsabilidades de Caja Sullana.

Pruebas de chi-cuadrado de La Hipótesis 1 "Intensidad Motivacional"

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 carcas)
Chi-cuadrado de Pearson	9,252 ^a	8	,321
Razón de verosimilitud	10,556	8	,228
Asociación lineal por lineal	6,843	1	,009
N de casos válidos	100		

Interpretación de Hipótesis 1:

En la validación de esta primera Hipótesis de "Intensidad Motivacional", para tener un resultado tenemos que compararlo con el valor del cuadro teórico, considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 8 grados de libertad.

Por lo tanto este valor con 8 grados de libertad más un nivel de significación del 5% es de 15.5073.

Comparándolo de la siguiente manera "9.252 < 15.5073 "

Tabla N°28: Prueba de Chi Cuadrado en correlación a la Hipótesis 2 "Dirección"

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Usted tiene la capacidad de desarrollar otras actividades superiores? * ¿Esta dispuesto a asumir un cambio de oficina, por un logro trazado?	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

¿Usted tiene la capacidad de desarrollar otras actividades superiores?*¿Esta dispuesto a asumir un cambio de oficina, por un logro trazado? tabulación cruzada

Recuento

	¿Está dispuesto a asumir un cambio de oficina, por un logro trazado?				Total
	nunca	casi nunca	aveces	casi siempre	
¿Usted tiene casi nunca la capacidad de desarrollar otras actividades superiores?	0	0	1	0	1
a veces	4	0	10	0	14
casi siempre	13	6	25	0	44
siempre	13	4	22	2	41
Total	30	10	58	2	100

En la Tabla nº28 se observa que la mayoría de los encuestados, son 25 personas que se muestran en un término medio respecto hacer un cambio de oficina en Caja Sullana

Pruebas de chi-cuadrado de la Hipótesis 2"Direccion"

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,198 ^a	9	,720
Razón de verosimilitud	8,544	9	,480
Asociación lineal por lineal	,197	1	,657
N de casos válidos	100		

Interpretación de Hipótesis 2:

En la validación de esta primera Hipótesis de “**Dirección**”, para tener un resultado tenemos que compararlo con el valor del cuadro teórico, considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 9 grados de libertad.

Por lo tanto este valor con 9 grados de libertad más un nivel de significación del 5% es de 16.9190.

Comparándolo de la siguiente manera “**6.198<16.9190**”

Tabla Nº29: Prueba de Chi Cuadrado en correlación a la Hipótesis 3 “Persistencia Motivacional”

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Usted cumple con sus metas que le impone sus jefes? * ¿Usted forma equipos de trabajo para realizar las tareas asignadas?	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

¿Usted cumple con sus metas que le impone sus jefes?*¿Usted forma equipos de trabajo para realizar las tareas asignadas? tabulación cruzada

Recuento

	¿Usted forma equipos de trabajo para realizar las tareas asignadas?				Total
	nunca	casi nunca	a veces	siempre	
¿Usted cumple con sus metas que le impone sus jefes?	1	2	4	1	8
siempre	8	8	16	14	46
a veces	3	16	9	18	46
Total	12	26	29	33	100

En la Tabla n°29 se observa que la mayoría de los encuestados, son 18 que siempre forman equipos de trabajo para cumplir las metas en Caja Sullana.

Pruebas de chi-cuadrado de la Hipótesis 3: "Persistencia Motivacional"

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,739 ^a	6	,136
Razón de verosimilitud	10,101	6	,120
Asociación lineal por lineal	1,211	1	,271
N de casos válidos	100		

Interpretación de Hipótesis 3:

En la validación de esta primera Hipótesis de “**Persistencia Motivacional**”, para tener un resultado tenemos que compararlo con el valor del cuadro teórico, considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 6 grados de libertad.

Por lo tanto este valor con 6 grados de libertad más un nivel de significación del 5% es de 12.5916.

Comparándolo de la siguiente manera “**9.739 < 12.5916**”

Tabla N°30: Correlación entre la motivación y el desempeño laboral

¿El personal es el correcto para sus funciones?* ¿Usted se siente comprometido con Caja Sullana?

Tabulación cruzada

Recuento

	¿Usted se siente comprometido con Caja Sullana?					Total
	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	
¿El personal es el correcto para sus funciones?	0	1	0	0	0	1
nunca	0	2	21	5	22	50
casi nunca	1	5	15	5	22	48
a veces	0	0	1	0	0	1
siempre	1	8	37	10	44	100
Total						

Fuentes: elaboración propia

En la Tabla n°30 se observa que la mayoría de los encuestados, son 22 que siempre son los ideales en su puesto de trabajo mostrando compromiso con Caja Sullana.

E. Resolviendo el Chi cuadrado

Tabla N°31 Pruebas de chi-cuadrado General

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,428 ^a	12	,172
Razón de verosimilitud	10,836	12	,543
Asociación lineal por lineal	,025	1	,875
N de casos válidos	100		

- a. 15 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01

Interpretación de Resultado General:

En la validación general, para tener un resultado tenemos que compararlo con el valor del cuadro teórico, considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 12 grados de libertad. Por lo tanto este valor con 12 grados de libertad más un nivel de significación del 5% es de 21.0261. Comparándolo de la siguiente manera “16.428<21.0261 “

5.3 Discusión de Resultados

Tener en cuenta la regla General siguiente:

Probabilidad estimada > 0.05; se acepta la hipótesis Nula

Probabilidad estimada <0.05; se acepta la hipótesis Alternativa

5.3.1 Discusión de Hipótesis 1: “Intensidad Motivacional”

Pruebas de chi-cuadrado de La Hipótesis 1 “Intensidad Motivacional”

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,252 ^a	8	,321
Razón de verosimilitud	10,556	8	,228
Asociación lineal por lineal	6,843	1	,009
N de casos válidos	100		

En este caso, la probabilidad estimada fue de 0.321 mayor que 0.05, por lo tanto aceptamos la H₀ Hipótesis Nula del Chi Cuadrado, en pocas palabras X y Y son independientes en base a la regla general.

La intensidad motivacional es independiente del desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Zona III-A, chincha 2017, por lo tanto el tamaño o grado de aplicación de factores motivacionales harán de igual manera aumentar el desempeño de cada colaborador de Caja Sullana.

5.3.2 Discusión de Hipótesis 2:“Dirección”

Pruebas de chi-cuadrado de la Hipótesis 2”Direccion”

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,198 ^a	9	,720
Razón de verosimilitud	8,544	9	,480
Asociación lineal por lineal	,197	1	,657
N de casos válidos	100		

La probabilidad estimada fue de 0.720 mayor que 0.05, por lo tanto aceptamos la H₀ Hipótesis Nula del Chi Cuadrado, en pocas palabras X y Y son independientes en base a la regla general.

La dirección es independiente del desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Zona III-A, chincha 2017, entonces el tipo de liderazgo generara actitudes positivas que en marco de una sola visión cada colaborador se involucrara para lograr los objetivos de la empresa y se sientas comprometidos.

5.3.3 Discusión de Hipótesis 3:“Persistencia Motivacional”

Pruebas de chi-cuadrado de la Hipótesis 3:”Persistencia Motivacional”

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,739 ^a	6	,136
Razón de verosimilitud	10,101	6	,120
Asociación lineal por lineal	1,211	1	,271
N de casos válidos	100		

En esta Hipótesis la probabilidad estimada fue de 0.136 mayor que 0.05, por lo tanto aceptamos la H0 Hipótesis Nula del Chi Cuadrado, en pocas palabras X y Y son independientes en base a la regla general.

La persistencia motivacional es independiente del desempeño laboral de los colaboradores de la caja Sullana Caja Sullana Zona III-A, Chíncha 2017, entonces siempre tener presente el factor motivacional generara un ambiente laboral óptimo y sumamente importante para cada uno de ellos.

5.3.4 Discusión de Hipótesis General:

Pruebas de chi-cuadrado General

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 carcas)
Chi-cuadrado de Pearson	16,428 ^a	12	,172
Razón de verosimilitud	10,836	12	,543
Asociación lineal por lineal	,025	1	,875
N de casos válidos	100		

En base a la regla general la probabilidad estimada fue de 0.172 mayor que 0.05, por lo tanto aceptamos la H0 Hipótesis Nula del Chi Cuadrado, en pocas palabras X y Y se dan de manera independientes.

Comparando este Chi Cuadrado General se demuestra que conjuntamente a las tres Hipótesis llegamos al mismo resultado, aceptando la Hipótesis Nula

Por lo cual los resultados encontrados en la investigación fueron negativos **“la motivación no influye positivamente en el desempeño laboral”**, demostrado a través de la estadística descriptiva con el programa SPSS, determinando que se dan de manera independiente, tan como afirma Chiavenato la motivación es un impulso interno que mueve hacia una acción orientada a un objetivo, afirmando que la motivación es propio de cada colaborador más allá de los estímulos o factores que pueda brindar Caja Sullana, siempre se desempeñan bien en sus funciones mostrando Compromiso siempre.

En breves palabras existe una motivación intrínseca, propia de cada colaborador.

Esto es lo que busca Caja Sullana Y se lograra con el presente estudio.

Entonces, el chi cuadrado calculado X^2 es igual a 16.428 , que comparando con el valor crítico o teórico 21.0261, consecuentemente , la hipótesis alterna (H1):"La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Sullana zona III-A, periodo 2017", es rechazada.

Figura 30: Caja Sullana



Fuente: Caja Sullana-Google

1964

CONCLUSIONES

En nuestra tesis se llevó a cabo un estudio sobre la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Sullana Zona III-A, Chincha 2017, se obtuvieron los siguientes resultados:

1. La motivación es de gran importancia para grandes mediana o pequeña empresa ya sea pública o privada, estos estimulan a los colaboradores así alcanzar sus objetivos tanto para la empresa como en forma personal.
2. Analizando los resultados se acepta la Hipótesis Nula. Donde hay independencia entre la V1 Y V2 de la caja de ahorro y crédito Sullana de Rho Sperman de 0,172 Y UN sig 0.01 que es mayor $0.005=p$, demostrando en la hipótesis general que la motivación es independiente con el desempeño laboral, lo cual implica que son las fuerzas individuales más que los factores propios de la Empresa lograr un buen desempeño Laboral, donde según el resultado de la chi cuadrada χ^2 en el cuadro 30, la hipótesis alternativa fue rechazada.
3. En la hipótesis específica 1.2 y 3 la intensidad motivacional, dirección y persistencia motivacional no dependen del desempeño laboral ya que el chi cuadrado χ^2 se aceptó la hipótesis nula (cuadro 30).
4. Si bien la intensidad motivacional es el grado de fuerza para aumentar factores motivacionales en cada forma de trabajo de cada colaborador, los resultados indican que los colaboradores trabajan más por una motivación intrínseca que va de acuerdo a sus necesidades internas que por recibir recompensas externas propias de la empresa.
5. Entre la dirección motivacional y el desempeño laboral, muestra dos puntos establecidos que no causan efecto. Pues los resultados muestran que existe una motivación personal más que de las fuerzas motivacionales que aplique la empresa.
6. La persistencia motivacional en esta investigación demuestra que existe una firmeza y constancia en la manera personal que a pesar de no tener recompensas, mejoras o buen salario se desarrollan para su realización profesional.

RECOMENDACIONES

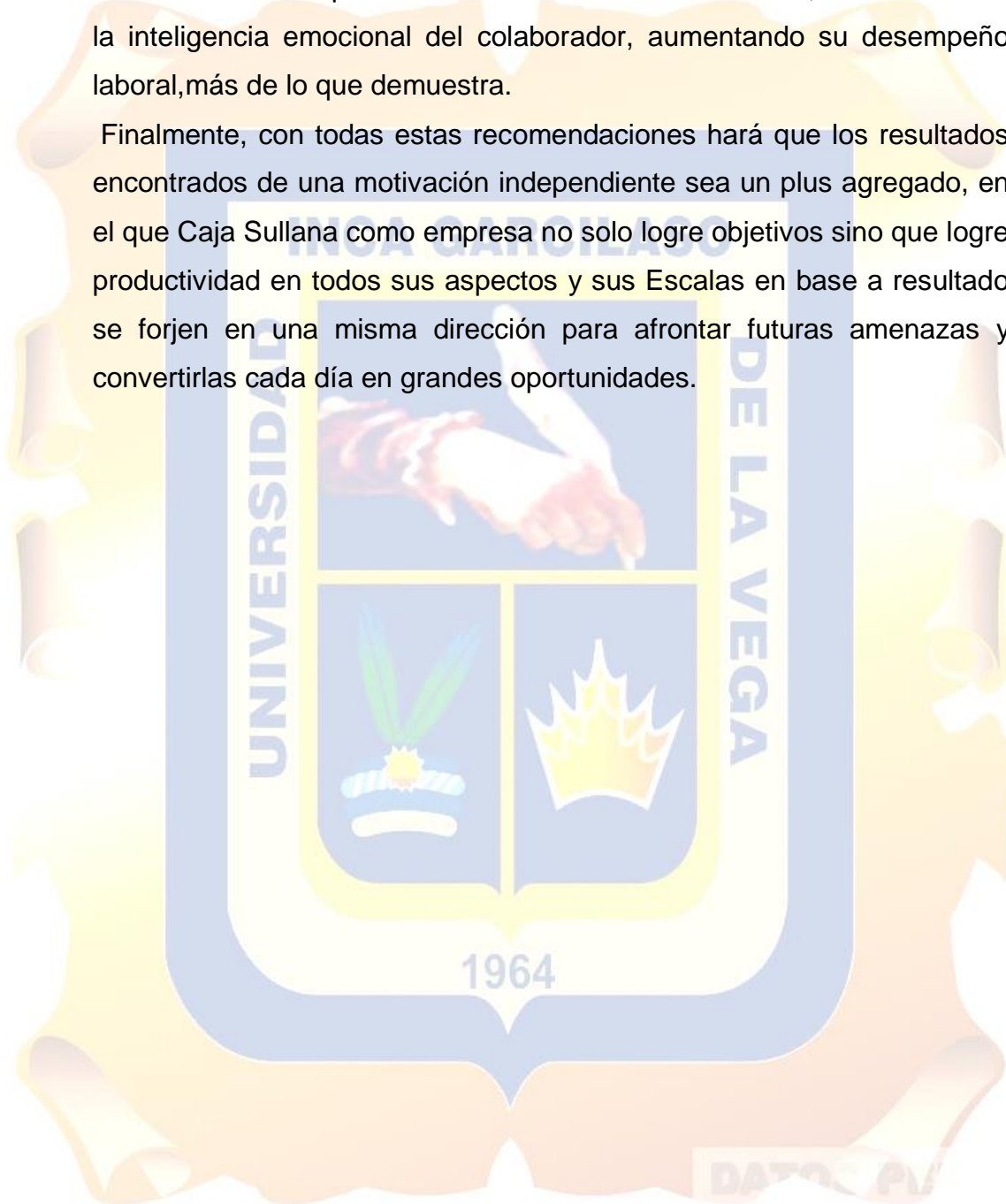
A partir de esta tesis, la investigación ha comprobado que la motivación trabaja de manera independiente en el desempeño de los colaboradores de Caja Sullana, sin embargo se generaran algunas recomendaciones para aumentar aún más el nivel de Desempeño que se ha demostrado en esta investigación.

1. En la dimensión motivacional se debe fortalecer más parámetros en relación a un efecto de mayor desempeño y competitividad como son:
 - **Incentivo económico** a través de las remuneraciones, de manera equitativa y transparente de acuerdo con el cargo y merito que ocupa cada colaborador. Más que los tiempos de servicio y permanencia será por su grado de desempeño profesional.
 - **Bonos**, que es un factor de incentivos adicional al personal que cumple su meta, que permite visualizar al colaborador hacia una misma visión.
 - **Las escalas remunerativas** se debe considerar al personal idóneo que cuenta con años y experiencias laborales, que a lo largo de su paso por Caja Sullana merece una remuneración adicional.
 - **La Integración**, mediante una reunión de entre los jefes y colaboradores, reflejando el trabajo de equipo
 - **Respeto**, como las opiniones de los colaboradores, son ellos quienes ven la parte externa, contacto directo con los clientes.
2. La dirección motivacional no solo debe ser intrínseca sino extrínseca para que aumente aun mas resultados positivos, con el fortalecimiento de mecanismos de liderazgo y mejorara la toma de decisiones con acciones orientadas a **las metas y objetivos** en base al aumento de **actitudes, aptitudes, responsabilidad, simpatía y empatía** de los colaboradores con los usuarios internos y externos; pues si los jefes se preocupan aun más en su personal, como consecuencia su rendimiento aumentara trasmitiéndolo a la razón mas importante como son los clientes para el crecimiento de la empresa , sinónimo de pro actividad.
3. Se fortalecerá la persistencia motivacional con un alto nivel de **conocimientos y habilidades** a través de capacitaciones que ayudara al

desenvolvimiento de las funciones y responsabilidades dentro de la Institución, teniendo como resultado más altos niveles de efectividad que incrementara la productividad y calidad de servicios resultando una buena **identificación de Caja Sullana**.

Asimismo tener un punto clave como el **Reconocimiento**, hace aumentar la inteligencia emocional del colaborador, aumentando su desempeño laboral, más de lo que demuestra.

Finalmente, con todas estas recomendaciones hará que los resultados encontrados de una motivación independiente sea un plus agregado, en el que Caja Sullana como empresa no solo logre objetivos sino que logre productividad en todos sus aspectos y sus Escalas en base a resultado se forjen en una misma dirección para afrontar futuras amenazas y convertirlas cada día en grandes oportunidades.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adelfer. (1969,1972). Modelo de las Necesidades. <https://es.scribd.com/document/319069563/Teorias-de-Maslow-Herzberg-y-Alderfer>.
- Bittel, L. (2000). Administración de Personal.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (Vol. Quinta Edición). Santa Fe-Bogotá: McGraw-Hill.
- Clelland, m. (s.f.). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>
- Enciclopedia. (2017). <https://www.caracteristicas.co/motivacion/#ixzz4wa3IZzRo>. Obtenido de Enciclopedia de Características.
- Enriquez, P. D. (MAYO de 2014). <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- FERNANDEZ, HERNANDEZ, & BAPTISTA. (2002). METODOLOGIA DE INVESTIGACION. Mc Graw Hill , 60.
- Ghiselli. (1998). Administración del Personal.
- Grados, J. A., & Muchinsky, P. (04 de marzo de 2012). Antecedentes Históricos del Desempeño Laboral. Obtenido de <http://psicuasgrupo31semies.blogspot.pe/2012/03/antecedentes-historicos-de-la.html>
- H.Maslow, A. (1991). Motivación y Personalidad.
- Hernández. (2002). Tipos de Investigación. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf
- Herzberg. (2004). Comportamiento Organizacional.
- Macellum. (09 de setiembre de 2007). Dimensiones del Desempeño Laboral. Obtenido de <http://immanis-sfc.com/evaluacion-del-desempeno/>

- Maslow, a. (25 de octubre de 2015). <http://gerenciarcarlos.zoomblog.com/archivo/2009/10/25/motivacion-Al-Logro.html>.
- Meter, W. (s.f.). Claves para mejorar el rendimiento Laboral en las Empresas. Obtenido de • http://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?_hsenc=p2ANqtz--
- Montoya, t. j. (21 de febrero de 2010). <http://buscandolamotivacion.blogspot.pe/>.
- Murphy. (2002). Dimensiones del Desempeño Laboral. Obtenido de <https://quizlet.com/157134381/desempeno-laboral-tesis-ucv-koopmans-flash-cards/>
- P.Robbins, S. (2005). Administración.
- Pérez, A. (22 de JUNIO de 2015). La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg.
- Perez, J. P. (2008). <https://definicion.de/motivacion/>.
- Reynaga, y. (14 de DICIEMBRE de 2015). http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rodríguez, L. (16 de setiembre de 2011). <http://motivaciongerencia.blogspot.pe/2011/09/carcateristica-de-la-motivacion.html>.
- Sánchez Pinto, M. A. (setiembre de 2011). <https://es.slideshare.net/malenasan/motivacin-como-factor-determinante-en-el-desempeo-laboral-del-personal-administrativo-del-hospital-dr-adolfo-prince-lara>.
- Timelines. (s.f.). Historia de la Evaluación del Desempeño Laboral. Obtenido de <https://www.timetoast.com/timelines/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral>
- Vásquez Sosa, S. M. (2006). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/488>. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/488>

- Vigotski, S. (1987). Obtenido de Historia del Desarrollo de las funciones Psíquicas superiores.
- Viswesvaran. (2005). Dimensiones del Desempeño Laboral. Obtenido de <https://quizlet.com/157134381/desempeno-laboral-tesis-ucv-koopmans-flash-cards/>



TRABAJOS CITADOS

1. <http://miguelangelacera.com/2013/11/25/5-ingredientes-para-crear-usuarios-adictos-badoo-y-la-piramide-de-maslow/>
2. <https://www.slideshare.net/irenehd/la-motivacion-laboral-presentacion>
3. Ecured: Conocimiento con todos y para todos, Motivación.
https://www.ecured.cu/Motivaci%C3%B3n#Causas_de_la_motivaci.C3.B3n





ANEXO 01: OPERACIONABILIDAD DE VARIABLES

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	definición operacional	Instrumentos
Motivacion	la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.(chiavenato, administración de recursos humanos, 2002)	intensidad	valores	Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas	ENCUESTA
			la actitud	es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores	ENCUESTA
			sastisfacion con el trabajo	es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación	ENCUESTA
			responsabilidad	es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir	ENCUESTA
		direccion	liderazgo	individuo de un grupo que ejerce una mayor influencia	ENCUESTA
			comunicación	es la acción de comunicar o comunicarse	ENCUESTA
			comportamiento individual	Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.	ENCUESTA
			dificultad	cuantidad de difícil	ENCUESTA
		persistencia	logro en el trabajo	trabajo en equipo	ENCUESTA
			aprendizaje en el trabajo	capacitacion , reuniones	ENCUESTA
			empowerment	delegar poder y podera los subordinados	ENCUESTA
			metas	objetivos o propositos	ENCUESTA
Desempeño Laboral	El desempeño, son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	Logros de Metas comunes	Cumplí con lo planteado	ENCUESTA
			Plan estrategico	Diseño de estrategias	ENCUESTA
		COMUNICACIÓN LABORAL	Relaciones Interpersonales	Relaciones laborales	ENCUESTA
			Coordinación de los Empleados	Cooperacion mutua	ENCUESTA
		IDENTIFICACION CON LA EMPRESA	Compromiso	Hacer las cosas comprometidas y eficientes	ENCUESTA
			Estado de Animo	Como se siente a gusto en la empresa	ENCUESTA
		CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DE LOS EMPLEADOS	Capacitaciones	Otorgar conocimientos	ENCUESTA
			Evaluaciones	Nivel de desempeño	ENCUESTA
		NIVEL DE RESPONSABILIDAD	Putualidad de funciones	Cumplir con lo encomendado	ENCUESTA
			Equipo de Trabajo	Trabajo en una misma vision	ENCUESTA

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA SULLANA ZONA III-A .CHINCHA 2017

	OBJETIVOS	PROBLEMÁTICA	FORMULACION DE HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
M O T I V A C I O N	<p>Objetivo General: Conocer si la motivacion influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Sullana Zona III-A</p>	<p>Problema General: ¿De que manera la Motivacion influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la aja Sullana Zona III-A?</p>	<p>Hipotesis General : La motivacion influye positivamente en el desempeño del personal en la Caja Sullana Zona III-A</p>	<p>Variable Independiente V1 : La Motivacion</p>	<p>Intensidad :(Valores , Actitudes). Direccion: (Liderazgo , satisfaccion del trabajo, responsabilidad). Persistencia : (Logro ene l trabajo , Metas).</p>	<p>La investigacion esta enmarcado dentro del tipo de investigacion descriptiva y correlacional , de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relacion entre las variables de investigacion en la realidad concreta del universo</p>	<p>La poblacion que tenemos es de 100 colaboradores teniendo una muestra de 80</p>	<p>La tecnica del analisis documental. La tecnica de la encuesta . Analisis e interpretacion de la informacion</p>
D E S L E A M B P O E R Ñ A O L	<p>Objetivos Especificos: Conocer si la intensidad motivacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Sullana Zona III-A, Chincha 2017. Conocer si la direccion influye en el desempeño laboral de los colaboradores de La Caja Sullana Zona III-A, Chincha 2017. Conocer si la persistencia motivacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de La Caja Sullana Zona III-A, Chincha 2017.</p>	<p>Problemas Especificos: ¿ De que manera la intensidad motivacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Sullana Zona III-A , Chincha 2017? ¿ De que manera la direccion influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Sullana? ¿ De que manera la persistencia motivacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Sullana?</p>	<p>Hipotesis Especifica: La intensidad Motivacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Sullana Zona III-A , Chincha 2017. La direccionl influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Sullana Zona III-A , Chincha 2017. La persistencia Motivacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Sullana Zona III-A , Chincha 2017.</p>	<p>Variable Dependiente V2 : Desempeño Laboral</p>	<p>Cumplimiento de Los Objetivos (Logro de las metas comunes y plan estrategico). Comunicación Laboral (Relaciones Interpersonales , Coordinacion de los Empleados). Identificacion en la Empresa (Compromiso, Estado de Animo). Conocimientos y Habilidades (Capacitaciones, Evaluaciones) . Nivel de Responsabilidad (Puntualidad de Funciones , Equipo de Trabajo)</p>			

ANEXO 03: ENCUESTA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA SULLANA, ZONA III-A. CHINCHA 2017.

Dirigido a Los Colaboradores de Caja Sullana

Por favor responda cada una de las preguntas con la mayor objetividad, a fin que los resultados obtenidos contribuyan a la mejora institucional. Marque con un aspa cada una de las respuestas la siguiente escala de atribuciones: Nunca () Casi Nunca () A veces () Casi Siempre () Siempre ()

N°	INDICADORES ITEMES	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIONES DE VARIABLE X						
MOTIVACION	INTENSIDAD	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1 usted como trabajador cumple con la responsabilidad en su area?					
	2 su jefe da opiniones favorables para el trabajo?					
	3 usted se siente como en su area de trabajo?					
	4 usted tiene la capacidad de desarrollar otras actividades superiores?					
	DIRECCION	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	5 usted cree que los jefes se relacionan con los colaboradores?					
	6 como trabajador acepta el comportamiento de su jefe?					
	7 usted cree que el personal puede dar solucion a un problema?					
	8 el personal es el correcto para sus funciones ?					
	PERPECTIVA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	9 usted cumple con sus metas que le impone sus jefes ?					
10 En su trabajo realizan constantemente capacitaciones para el personal?						
11 su jefe forma grupos de trabajo con sus compañeros?						
12 esta dispuesto a asumir un cambio de oficina, por un logro trazado.?						
DIMENSIONES DE VARIABLE Y		1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL	Cumplimiento de los Objetivos	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	¿Usted cumple con las metas establecidas en Caja Sullana?					
	¿Cree Usted que su Jefe es un buen lider que le encamina para poder cumplir con los Objetivos de Caja Sullana?					
	¿Usted se siente desmotivado para cumplir con las Metas establecidas por Caja Sullana?					
	¿Escuchas sugerencias de su Jefe o Compañeros de Trabajo para mejor su Cumplimiento de Objetivos?					
	Comunicación Laboral	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	¿Usted cree que existe respeto entre los jefes y los trabajadores de Caja Sullana?					
	¿Cree Usted que es importante compartir informacion o conocimientos para realizar un buen trabajo?					
	¿Tienes una buena relacion interpersonal con su Jefe?					
	¿Existe una buena interaccion con el personal con que trabajas?					
	Identificacion con la Empresa	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	¿Usted se siente Comprometido con Caja Sullana?					
	¿Participas de Actividades no laborales, de Integracion o Recreacion de Caja Sullana?					
	¿Usted trabaja con animo cada dia en su trabajo?					
	¿Usted con cada cliente que atiende logra un buen grado de sastifaccion?					
	Conocimiento y Habilidades de los Empleados	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	¿El recibir cursos de capacitacion , le permitiria a usted hacer mejor su trabajo?					
	¿A usted le realizan evaluaciones constantes sobre su desempeno laboral?					
	¿Cree Usted tener la capacidad suficiente para resolver cualquier problema que se presente en su trabajao?					
	¿ Cree Usted Las evaluaciones que le realizan , son adecuadas para que midan su grado de conocimiento aplicadas en su trabajo?					
Nivel de Responsabilidad	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Para usted ser puntual con sus funciones encomendadas es fundamental?						
¿Usted cumple con las normas y Procedimiento que establece Caja Sullana?						
¿Siempre eres responsable con las tareas que se te encomiendan?						
¿Usted forma equipos de trabajo para realizar las tareas asignadas?						