

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



TESIS

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA AREQUIPA
HUÁNUCO 2018”**

Para Optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESISTA

Bach. ALVA ORIZANO, Juan Carlos

ASESOR

Lic. LINARES BERAÚN, William Giovanni

HUÁNUCO - PERÚ

2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:45PM horas del día 24 del mes de Julio del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez (Presidente)
Lic. Martín Gonzales Acuña (Secretario)
Eco. Vladimir Santiago Espinoza (Vocal)


Nombrados mediante la Resolución N° 1109-2018-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA AREQUIPA HUÁNUCO 2018**", presentado por el (la) Bachiller **ALVA ORIZANO, JUAN CARLOS**; para optar el título Profesional de Lic. **Administración de Empresas**.


Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado con el calificativo cuantitativo de 14 (CATORCE) y cualitativo de Suficiente (Art.45).

Siendo las 11:50PM horas del día 24 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE (A)


Lic. Martín Gonzales Acuña
SECRETARIO (A)


Eco. Vladimir Santiago Espinoza
VOCAL

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicado a mi madre,
quien me ha enseñado a no desfallecer,
ni a rendirme ante nada y siempre
perseverar a través de sus sabios
consejos.
a mi abuela Elsa que siempre me
apoyo en todos mis sueños.
y a mi mejor amigo Alfredo, que desde su
partida se mantiene siempre guiándome.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a las personas que me ayudaron e hicieron posible el desarrollo de esta tesis, ellos son:

- LIC. WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN
- LIC. CHRISTIAN PAOLO MARTEL CARRANZA
- MG. LUTGARDA PALOMINO GONZALES

INDICE PAGINAS PREELIMINARES

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
Introducción.....	IX

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.....	10
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos generales.....	15
1.4. Objetivos específicos.....	15
1.5. Justificación de la investigación.....	15
1.6. Limitaciones de la investigación.....	16
1.7. Viabilidad de la investigación.....	16

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del problema.....	17-23
2.2 Bases teóricas.....	24-33
2.3 Definiciones conceptuales.....	34-35
2.4 Sistema de hipótesis.....	36
2.4.1. Hipótesis general (HI).....	36
2.4.2. Hipótesis nula (HO).....	36
2.4.3. Hipótesis específica.....	36
2.5 Sistema de variables.....	37
2.5.1 Variable dependiente.....	37

2.5.2 Variable independiente.....	37
2.6 Operacionalización de variables.....	38

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación.....	40
3.1.1 Enfoque.....	40
3.1.2 Alcance o nivel.....	41
3.1.3 Diseño.....	41
3.2 Población y muestra.....	42
3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	42
3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	43

CAPITULO IV: PROCESAMIENTO DE RESULTADOS

4.1 procesamiento de datos.....	44
4.2 contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.....	63

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....

5.1. contrastación de resultados	66
5.2 contrastación de hipótesis general.....	69

CONCLUSIONES.....

RECOMENDACIONES.....

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....

ANEXOS.....

RESUMEN

En este proyecto de investigación se habló sobre la relación que existe entre la Motivación y el Desempeño Laboral en la Financiera Caja Arequipa Agencia Huánuco lo cual se centraba en un objetivo general y en objetivos específicos, para dar sustento al planteamiento del problema en el marco teórico se citó a diversos autores que expresaban sus ideas en base a la variable independiente y dependiente entre estos autores resaltaron; Maslow, Vroom, Stoner, Chiavenato, Santrock, Barnat, Dessler, McClelland, Robbins, Andresen, Harper, Martínez, D'Alessio, Méndez y Ford. El diseño que se aplicó es descriptivo-correlacional, donde al mismo tiempo se planteó una hipótesis general y específica, lo cual se llevó a la parte metodológica donde se dio uso a encuestas como instrumento de investigación, donde comprobando su validación a través del método alfa de Crombach y juicio de expertos, donde nos salió altamente confiable, se ejecutó las encuestas y al obtener los resultados se empezó a tabular donde nos reflejó a través de cuadros y gráficos debidamente enumerados, donde se planteó su análisis correspondiente, en donde se pudo comprobar la relación de la Motivación con el Desempeño Laboral, se optó por el método de correlación de Pearson, donde se mostró un resultado altamente positivo, lo que significa que dichas variables sí tienen influencias una con otra. Logrando determinar a profundidad la amplitud de nuestro problema de investigación, logrando las conclusiones exactas, buscando las mejores estrategias de solución para dar las óptimas recomendaciones. Logrando el objetivo planteado y así mismo la solución del problema.

ABSTRACT

In this research project we talked about the relationship between Motivation and Labor Performance in the Caja Arequipa Finance Agency Huánuco which focused on a general objective and specific objectives, to support the approach of the problem in the theoretical framework cited several authors who expressed their ideas based on the independent and dependent variable among these authors highlighted; Maslow, Vroom, Stoner, Chiavenato, Santrock, Ajello, Trechera, Barnat, Dessler, McClelland, Robbins, Andresen, Harper, Martinez, D'Alessio, Mendez and Ford. The design that was applied is descriptive-correlational, where at the same time a general and specific hypothesis was raised, which led to the methodological part where surveys were used as a research instrument, where they were validated through the method alfa de crombacht and expert judgment, where we came out highly reliable, the surveys were carried out and when the results were obtained we began to tabulate where we were reflected through tables and graphs duly enumerated, where their corresponding analysis was proposed, where to check the relationship of the Motivation with the Labor Performance, we chose the Pearson correlation method, where a highly positive result was shown, which means that these variables do have influences with each other. Achieving to determine in depth the amplitude of our research problem, achieving the exact conclusions, looking for the best solution strategies to give the best recommendations. Achieving the stated objective and also the solution of the problem.

INTRODUCCIÓN

El presente informe se mostrara la relación que existe entre la Motivación y el Desempeño Laboral en la Financiera Caja Arequipa Agencia Huánuco, conteniendo esta investigación Cinco Capítulos para un mejor estudio del problema, en el Primer Capítulo se detalla el Planteamiento del Problema con sus respectivas variables, su justificación, viabilidad y objetivos; en el Segundo Capítulo se buscan antecedentes de diversas tesis de nivel Internacional, Nacional y Local, respaldado con un Marco Teórico sobre diversos Autores con referencia y estudios sobre las variables del proyecto; seguidamente el Tercer Capítulo define el tipo y diseño de la investigación basado en normas APA; el Cuarto Capítulo se formula una encuesta que será aplicada a los trabajadores de la Financiera Caja Arequipa Agencia Huánuco para obtener datos e información para poder expresar y analizar los resultados y finalmente en el Quinto Capítulo se contrasta los resultados en base a las Hipótesis y al Marco Teórico mencionados anteriormente y en donde al final de esta investigación se plantea las respectivas Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Problema de Investigación

1.1 Descripción del Problema

La motivación (F. Dorsch, 1981) ha sido interés para muchos estudiosos desde la antigüedad. Los primeros intentos para explicar la naturaleza de la motivación humana, según datos históricos la Motivación Laboral surge por el año de 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres de artesanos se transformaron en fábricas donde decenas y centenares de personas producían operando máquinas; los contactos simples y fáciles entre el artesano y sus auxiliares se complicaron. Había que coordinar innumerables tareas ejecutadas por un gran número de personas y cada una de ellas pensaba de manera distinta, empezaron los problemas de baja productividad y desinterés en el trabajo. Surge como alternativa ante los conflictos, la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés. En cuanto a las primeras ideas de motivación que fueron aparecieron en distintos contextos históricos valen destacar las siguientes:

En el modelo tradicional, que se encuentra ligado a la escuela de la Administración Científica (F. Taylor 1911), se decía que la forma de motivar a los trabajadores era mediante un sistema de incentivos salariales; o sea que cuanto más producían los trabajadores, más ganaban. Para esta escuela la motivación se basaba únicamente en el interés económico (homo economicus; entendiéndose por este concepto al hombre racional motivado únicamente por la obtención de mayores beneficios).

En el modelo expuesto por la escuela de Las Relaciones Humanas (Arias Galicia, 1999), se rechaza la existencia del hombre económico, para ellos la clave determinante de la productividad es "la situación social"; la cual abarcaría el grado de satisfacción en las relaciones internas del grupo el grado de satisfacción en las relaciones con el supervisor el grado de participación en las decisiones y el grado de información sobre el trabajo y sus fines.

La motivación laboral es un tema de actualidad ya que uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores, mejorar el rendimiento y aumentar de ésta manera la satisfacción de los usuarios.

Durante mucho tiempo se ha creído que es inútil motivar a los trabajadores, creyendo que es una pérdida de tiempo, una mera actividad social, sin embargo, existen empresas que después de adoptar políticas de recursos humanos y actividades con el público interno de la empresa, han visto como se ha elevado la producción y el desempeño laboral en el trabajo.

Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ellas al sí mismo y los otros, entendiendo que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos.

El presente trabajo surge del conocimiento de que en muchas empresas tanto privadas como estatales en el Perú los trabajadores no se encuentran motivados a realizar sus labores por una serie de factores que es necesario determinar, elegimos la Caja Arequipa – Huánuco, para determinar que la motivación se relaciona increíblemente con el desempeño laboral de sus trabajadores, mediante las compensaciones Económicas, las Capacitaciones y los Ascensos.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018?

1.2.2 Problema Específico

¿De qué manera se relaciona la compensación económica con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018?

¿De qué manera se relaciona las capacitaciones con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018?

¿De qué manera se relaciona los ascensos con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018?

1.3 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018.

1.4 Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la Compensación Económica y el Desempeño Laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018.

Determinar la relación que existe entre las Capacitaciones y el Desempeño Laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018.

Determinar la relación que existe los Ascensos y el Desempeño Laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018.

1.5 Justificación de la Investigación

Justificación Práctica, busca determinar la relación que hay entre las variables de la Caja Arequipa que ha logrado posicionarse en la ciudad de Huánuco, esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores con el uso de estrategias, donde describiremos y analizaremos el problema generando información que podría utilizarse para tomar decisiones.

Justificación Teórica, la investigación busca generar reflexión y debate académico sobre las variables, confrontar teorías, contrastar resultados, expone aspectos teóricos reconocidos por importantes autores, en el sentido que estos han sido publicados en investigaciones, esta investigación se realiza con el propósito de aportar resultados que demuestren que el uso de la Motivación mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa.

Justificación Metodológica, usa la metodología de la investigación científica para poder obtener información de la muestra con los instrumentos considerados en el proceso metodológico, una vez que sean analizados y demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras Universidades”

Relevancia, la información obtenida es relevante puesto que ello permitirá a la Gerencia de la Empresa a plantear estrategias para tener un mejor desempeño laboral en los trabajadores.

1.6 Limitaciones de la Investigación

Financiamiento, dado que los recursos están limitados a los que pueda disponer el tesista para la formulación de la investigación, pudiendo ello impedir la adquisición de insumos en el momento que se requiera.

1.7 Viabilidad de la Investigación

La investigación fue viable porque contamos con la información disponible y el compromiso con empresa para cooperar en el desarrollo de la tesis aplicando los instrumentos a los trabajadores en el momento y espacio requerido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

I) Internacionales

- (Gustavo Amtmann Darras, 2008) En su tesis denominada **“La Motivación de los empleados en Organizaciones con planes de desarrollo de carrera”** presentada en la Universidad de Chile,
Concluye:

En el siguiente estudio fue posible reconocer la existencia de una herramienta que contribuye a incrementar el valor de la empresa, representada por la planificación y gestión de los planes de carrera, pues con estos programas se impacta directamente la motivación de los empleados, lo que tiene efectos positivos en la productividad, la retención de talentos y en la reducción de los niveles de ausentismo y rotación. Los principales resultados de la investigación fueron la identificación de beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones de contar con estos programas. En el primer caso, al reconocer la posibilidad de continuar adquiriendo y desarrollando competencias que permitan agregar valor a las carreras y que afecten positivamente la empleabilidad.

En el segundo, al contribuir a que la organización mejore su capacidad de adaptación e innovación, al aumento de la productividad y al logro de un mayor compromiso de los

trabajadores con una organización que se preocupa por su desarrollo, resultados basados en los efectos motivacionales que la implementación exitosa de este tipo de planes trae y al considerar la actualización e incorporación de nuevas habilidades en el personal. No obstante, también fue posible reconocer que para que estos beneficios se manifiesten, es necesario que existan ciertas condiciones en la organización tales como: considerar el tipo de empresa y estructura organizacional, proponer un mecanismo formal, incluir a todos los empleados, adecuada interrelación entre los subsistemas de Recursos Humanos y compromiso organizacional. El procedimiento para obtener los resultados anteriores se basó tanto en el estudio de la teoría referente al tema, en donde quedó en evidencia la estrecha relación que debe existir entre la motivación de los empleados y la administración, como en el análisis de un caso práctico, en donde se evaluó la relevancia de algunos indicadores de la gestión de personal. Si bien fue posible determinar el impacto a nivel económico del personal, no se pudo comprobar la existencia de un área de Gestión de Personal acorde a las exigencias para administrar los planes de carrera de los empleados, en donde gran parte de la información relevante se encuentra diseminada por diferentes estructuras, lo que dificulta la adecuada planificación de los recursos humanos y la evaluación de la efectividad de los planes implementados, como los programas de carrera.

- (Gloria Bahamonde Barría, 2010) En su tesis denominada **“Motivación para el aprendizaje del idioma Inglés”** presentada en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano de Chile, Concluye:

Después de haber hecho un análisis sobre el trabajo realizado y habiendo abordado el tema principal de esta tesis, que es “LA MOTIVACIÓN PARA EL APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS”, se presentan las siguientes conclusiones:

1.- Considerando que el campo de la motivación es tan amplio, y solo se pueden abarcar algunos temas se ha centrado esta tesis en la conducta de logros de cómo se debe utilizar esta técnica psicológica, para alcanzar las metas establecidas durante la enseñanza.

2.- Sin una previa y estimulante motivación no se puede hablar de grandes logros o buenos resultados, es decir, se debe preparar el ambiente para transmitir ideas, pensamientos y sentimientos, todos estos conceptos tienen un fin y es que sean entendidos, comprendidos y que tengan la posibilidad de ser aplicados en algo de interés particular o común.

3.- El comportamiento individual es un concepto de suma importancia en la motivación, tiene como características el trabajo en equipo y la dependencia de sus integrantes.

En consecuencia de la tesis realizada, la motivación es el impulso y el esfuerzo necesario para satisfacer un deseo o alcanzar una meta y por ende, la satisfacción está referida a la alegría que se experimenta una vez cumplido los objetivos, que permiten alcanzar la meta. Esto produce un estado de satisfacción natural que se ve reflejado en la toma de decisiones del quehacer diario y en la vida

de los estudiantes, por lo que podemos definir entonces “QUE LA MOTIVACIÓN ES UN PASO ANTERIOR AL RESULTADO”

II) Nacionales

- (Sheila Melissa Vásquez Sosa, 2007) En su tesis denominada **“Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”** presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, Concluye:

El presente estudio sobre “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú. 2007”, tuvo como objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de

tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

Al aplicar Ji-Cuadrado se obtuvo X^2 Calculado $>$ X^2 Tabulado ello permitió rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis del estudio que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería.

- (Juana Rosa García Bayona, 2017) En su tesis denominada **“Las Competencias Genéricas y su Relación con el Desempeño Laboral en las Pymes - Lima Metropolitana”** presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, Concluye:

Como resultado del objetivo de este estudio, el cual consistió en determinar si existe una relación significativa de las competencias genéricas con el desempeño laboral de los trabajadores de las PYMES del sector confecciones de Lima Metropolitana, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

1. En términos generales, respecto de los diferentes factores de las competencias genéricas, los trabajadores en las competencias conocimientos, motivación, concepto de sí mismo y actitudes, logran niveles entre bajo y moderado. En cambio en destrezas obtienen un nivel bajo.

2. En cuanto al desempeño laboral, los trabajadores obtienen en el factor administrativo un nivel bajo, en el factor social un nivel bajo y alto, en el factor técnico obtienen un nivel bajo y moderado.

3. Las competencias genéricas en general están asociadas al desempeño laboral de los trabajadores. Es decir, a mayor logro de competencias genéricas se obtiene mayor logro en el desempeño laboral del trabajador.

4. Al estar el trabajador motivado y presentar actitudes positivas presentará mejor desempeño.

5. Existe una mediana relación entre los conocimientos y destrezas con el desempeño laboral.

6. Sin embargo, aunque no es estadísticamente significativa y es bajo, es relevante mencionar la importancia de la relación entre el concepto de sí mismo del trabajador y el desempeño laboral.

7. Al lograr un trabajador mayor conocimiento logrará desarrollar destrezas y estará más motivado. Igual sucede con la motivación y actitudes del trabajador.

III) Locales

- (Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría, 1992) En su tesis denominada **“La Motivación y el Desempeño del personal Administrativo de la Sede de la Dirección Regional de Educación Sub – Región Huánuco”** presentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Concluye:

1. “Los empleados técnicos, profesionales administrativos de la sede de la dirección general de educación Sub-Región Huánuco no se encuentran motivados óptimamente en sus puestos de trabajo. Sin embargo los profesionales (jefes de área) indican que motivan a sus subordinados para el cumplimiento de sus funciones con eficiencia en un 85%.

2. Existe una relación directa entre la motivación y el rendimiento (préstamo de servicio) del personal profesional y técnico de la sede de la Dirección General de Educación Sub-Región Huánuco.
3. El empleado profesional (jefe de área) evalúa a los técnicos administrativos con un alto índice de producción (rendimiento estándar).
4. En cuanto a la calidad de trabajo de los técnicos administrativos, su rendimiento es aceptable.
5. Dentro de la jerarquía de las necesidades, el empleado satisface las fisiológicas y las de seguridad como básicos, en un índice no significativo.
6. Las relaciones interpersonales de los trabajadores son de carácter armonioso.
7. El sistema de motivación que aplica los jefes es de carácter personal, mas no se basan en normas de motivación.
8. Los empleados tienen una serie de problemas o dificultades para el mejor cumplimiento de sus funciones, uno de ellos es de carácter económico.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Motivación

(Maslow, 1943) formula en su teoría de la motivación en los seres humanos una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).



(Vroom, 1964) la motivación es el resultado de tres variables: valencia, expectativas e instrumentalidad. La valencia se refiere al valor que la persona aporta a cierta actividad, el deseo o interés que tiene en realizarla. Las expectativas se definen como las creencias sobre la probabilidad de que un acto irá seguido de un determinado resultado. La instrumentalidad se refiere a la consideración que la persona hace respecto de que si logra un determinado resultado, este servirá de algo. De acuerdo con lo anterior, si una persona no se siente capaz, piensa que el

esfuerzo realizado no va a tener repercusión o no tiene interés por la tarea, no tendrá motivación para llevarla a cabo.

(Stoner, 1996) define la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”. Desde mi parecer en esta definición el autor nos da a entender que la motivación viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso.

(Chiavenato, 2000) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

(Santrock, 2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido.

2.2.1.1 Compensación Económica

(Barnat, 1995) es “igualar en opuesto sentido el efecto de una cosa con el de otra o dar alguna cosa o hacer un beneficio en resarcimiento de algún daño causado”. En

ambas definiciones se puede encontrar un elemento central, la idea de intercambio o retribución.

(Dessler, 1996) la compensación económica se refiere a la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, que conforman todas las formas de pago o recompensas salarial que se les entregan y que contribuye a la satisfacción de estos, ayudando así a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

En conclusión la compensación económica (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado mantenerlo motivado satisfaciendo sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus.

2.2.1.2 Capacitaciones

(McClelland, 1973) define la capacitación, como el desarrollo de habilidades específicas para el trabajo y se plantea un enfoque de ésta para el desarrollo de competencias laborales.

(Robbins, 2001) define a la capacitación como una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorara su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo.

(Chiavenato, 2007) la capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

En conclusión las capacitaciones se definen como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Fundamentalmente, las capacitaciones es vista como un proceso educativo a corto plazo, el cual emplea unas técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa, obtendrá los conocimientos y las habilidades necesarias, para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

2.2.1.3 Ascensos

(Blum y Nayles, 1995) mencionan que “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado desempeñando hacia su trabajo, los factores que los motivan y la vida en general”.

(Andresen, Domsch y Cascorbi, 2007) definen como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la

experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

En conclusión se denomina ascensos a la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado y conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La posibilidad de no quedarse estancado en un mismo puesto y desempeñando nuevas funciones supone una motivación para el trabajador.

2.2.2 Desempeño Laboral

(Harper & Lynch, 1992) pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza sobre la base de los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales.

(Chiavenato, 2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

(Martínez, 2002) es medir el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y cumple o alcanza los objetivos del cargo o puesto que desempeña (eficacia), así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos (eficiencia).

En conclusión, el Desempeño Laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

2.2.2.1 Productividad Laboral

(D'Alessio, 2012) la productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente de los recurso (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos/Insumos}}{\text{Resultados/Recursos}}$$

Productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un período determinado. La medición de la productividad

laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país.

En conclusión, la productividad laboral es un indicador de eficiencia que se obtiene de la relación entre el producto obtenido y la cantidad insumos laborales invertidos en su producción. Más concretamente, la productividad laboral puede medirse en función de las horas de trabajo necesarias para la obtención de un producto determinado.

2.2.2.2 Ambiente de Trabajo

(Rodríguez, 1999) se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

(Méndez, 2006) se refiere como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En Conclusión, El Ambiente de Trabajo, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. Es decir que es el conjunto de condiciones que contribuyen a la satisfacción de los trabajadores con su empleo. Para una empresa, es el conjunto de condiciones que hacen que los trabajadores sean más productivos.

2.2.2.3 Reconocimiento Laboral

(Ford, 1922) reconocer laboralmente es realizar un reconocimiento a los empleados en el momento necesario cuando realizan su trabajo con entrega y lealtad total.

(Nelson y Spitzer, 2005) afirman que el reconocimiento laboral es dar el valor a alguien que ha realizado algunos hechos positivos en la organización. Es la conclusión de un importante acontecimiento realizado para la empresa, que puede ser desenlazado en una celebración. También afirman que llega a ser más importante que cualquier ascenso, mejores sueldos, cualquiera que sea la profesión o puesto, el reconocimiento que se les otorga, porque contribuyeron a producir o crear algo de real importancia

(González, 2006) el reconocimiento laboral consiste en distinguir a un empleado por un trabajo bien realizado o porque haya presentado una mejora en su rendimiento. El jefe o supervisor se debe dar cuenta de las cosas que hacen bien sus empleados y exponerles su elogio y agradecimiento.

El reconocimiento es una herramienta que debe estar integrada en el ámbito empresarial, en vista que está demostrado que significativamente la autoestima, la asertividad, el rendimiento y el desempeño; contribuyendo a climas organizacionales positivos, mejoras en el trabajo en equipo y por ende, el funcionamiento de la empresa orientado a la calidad y productividad.

2.3 Definiciones Conceptuales

- Motivación: La motivación es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. Se forma con la palabra latina *motivus* ('movimiento') y el sufijo *-ción* ('acción', 'efecto').
- Compensación Económica: La palabra compensación es una palabra que se utiliza mucho en el ámbito de la economía y de las finanzas, así como también de los negocios, ya que significa devolver a una parte o persona algo que se debe o al menos igualar aquella deuda con otra cosa o valor. Sin embargo, la palabra compensación (del verbo *compensar*) significa básicamente equiparar, igualar algo por lo cual puede ser usada en muchos espacios y ámbitos diferentes.
- Capacitaciones: Se denomina la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.
- Ascensos: Reconocimiento al trabajador de una categoría profesional superior a la que ostentaba hasta ese momento. Se producirá teniendo en cuenta la formación, méritos, antigüedad del trabajador, necesidades del empresario y lo pactado en convenio colectivo. Como consecuencia del ascenso no se extingue el contrato de trabajo sino que se produce una renovación objetiva del mismo, variando los derechos y deberes del trabajador.
- Desempeño Laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual

permite demostrar su idoneidad. Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

- Productividad Laboral: La productividad laboral es un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios. De los recursos con los que cuenta una empresa u organización el más importante son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad.

- Ambiente de Trabajo: Está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, una empresa, etc.

- Reconocimiento Laboral: El reconocimiento laboral es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida.

2.4 Sistema de Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

La Motivación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa Huánuco 2018.

2.4.2 Hipótesis Específicos

La Compensación Económica como factor motivador se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018.

Las Capacitaciones como factor motivador se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018.

Los Ascensos como factor motivador se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018.

2.5 Variables

2.5.1 Variable Independiente

Motivación

Dimensiones:

- Compensación Económica
- Capacitaciones
- Ascensos

2.5.2 Variable Dependiente

Desempeño Laboral

Dimensiones:

- Productividad Laboral
- Ambiente de Trabajo
- Reconocimiento Laboral

2.6 Operacionalización de Variables

MOTIVACIÓN	Compensación Económica	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios - Satisfacción - Comisiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas? 2. ¿Cree que el trabajo que realiza está bien remunerado? ¿Le dan algún pago adicional por comisiones o trabajo extra?
	Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación - Facilidad - Importancia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Su institución cuenta con un plan de capacitación continuo al personal? 2. ¿Los directivos de su institución le dan las facilidades para capacitarse externamente? 3. ¿Cree Ud. Que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?
	Ascensos	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Logros - Frecuencia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La posibilidad de ascender en el grado, lo motiva a usted para desempeñarse mejor en sus labores? 2. ¿Se preocupa Ud. constantemente por lograr un ascenso? 3. ¿En la institución, los ascensos se realizan con frecuencia?

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Esmero - Prestigio - Compromiso 	<p>1. ¿Estaría dispuesto a trabajar fuera de su horario, en bien de la institución?</p> <p>2. ¿Es importante para Ud. El prestigio de su institución?</p> <p>3. ¿Antepones los intereses de la institución a sus propios intereses?</p>
	Ambiente de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza - Satisfacción - Recursos 	<p>1. ¿Los ambientes de la institución están en perfecto estado y siempre se conservan limpios y aseados?</p> <p>2. ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?</p> <p>3. ¿Cuenta con los recursos e instrumentos necesarios para realizar bien su trabajo?</p>
	Reconocimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento - Agradecimiento - Elogios 	<p>1. ¿Siente que sus jefes reconocen su desempeño laboral?</p> <p>2. ¿Cuándo hace un buen trabajo su jefe se lo reconoce con palabras de agradecimiento?</p> <p>3. ¿Se siente estimulado a trabajar más al recibir un elogio de su jefe?</p>

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3. Metodología de la Investigación

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación reúne las condiciones suficientes para que sea calificado como una investigación de tipo Aplicada, dado que busca ampliar y profundizar la realidad de las variables tanto independiente como dependiente, Motivación y Desempeño Laboral aplicado a los trabajadores de la Financiera CAJA AREQUIPA HUANUCO 2018 (Hernández Sampieri, 2006). Ello a partir de la caracterización de los componentes que integran cada uno de ellos sustentados en la operacionalización de variables.

3.1.1 Enfoque

El presente estudio es de enfoque cuantitativo (Hernández Sampieri, 2006) ya que implicara que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, fenómenos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos, de este conjunto de pasos llamado investigación cuantitativa, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación: Las hipótesis que se generan antes de recolectar y analizar los datos y la recolección de datos se fundamenta en la medición. Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera, las mediciones se transforman en valores numéricos (Datos cuantificables) que se analizan por medio de la estadística.

3.1.2 Alcance o Nivel

El nivel de la investigación es DESCRIPTIVO (Hernández Sampieri, 2006). Esto hace referencia al grado de profundidad con que se aborda un problema de investigación, ya que consiste fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo, se definen variables y se miden los indicadores dónde se describe la variable independiente (Motivación) para ver su influencia en la variable dependiente (Desempeño Laboral).

3.1.3 Diseño

La investigación es no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal cual, y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Los diseños no experimental transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede; por otro lado, los diseños no experimentales – transeccional de tipo correlacional – causal son diseños que describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado mediante el siguiente esquema (Hernández Sampieri, 2006):

$$X_1 \text{ _____ } Y_2$$

3.2 Población y Muestra

Está conformado por los trabajadores de la Financiera Caja Arequipa Huánuco 2018. La Población está constituida por 20 trabajadores.

3.2.1 Muestra

La población está constituida por el total de trabajadores de la Financiera Caja Arequipa Huánuco, considerando que la población es pequeña y asequible

$N=20$

$n=20$

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

- Encuestas a los Trabajadores de la Caja Arequipa Huánuco, la finalidad es conocer las características descriptivas de las dimensiones de la variable independiente, y el valor que tiene en estos.

3.4 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

Se usará la tecnología para facilitar el trabajo del procesamiento, análisis y presentación de datos, según siguiente detalle:

- SPSS, software para procesar informar obtenida a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores.
- WORD, software que facilitara el procesamiento y redacción del informe final de investigación.
- POWER POINT, software que permitirá hacer una presentación didáctica de los resultados obtenidos.
- EXCEL, software que facilitara le diseño y presentación de cuadro y gráficos en el informe final.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

En este capítulo el investigador aplicó las encuestas correspondientes a la muestra determinada con el objetivo de obtener información, se formuló 18 preguntas en base a las dimensiones de las variables de estudio en la que se utilizó el método de alfa de Crombach para medir la viabilidad del instrumento junto con ello se optó por llevar al juicio de expertos para dar una confiabilidad y validez a la encuesta que se usó en el trabajo de campo. Aplicado este método y una vez obtenidas las respuestas de los trabajadores de la Financiera Caja Arequipa Agencia Huánuco se pasó a tabular, registrar los datos en el programa IBM SPSS Statistics, en la que a la vez se utilizó a preferencia del investigador el programa Microsoft Excel; ambos programas han sido de utilidad para expresar los cuadros y gráficos que a continuación se mostrara reflejando los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Caja Arequipa Agencia Huánuco, donde se pasó a analizar dichos resultados que a continuación se mostrara.

TABLA DE FRECUENCIA Y GRAFICO DE BARRAS

PREGUNTA 1

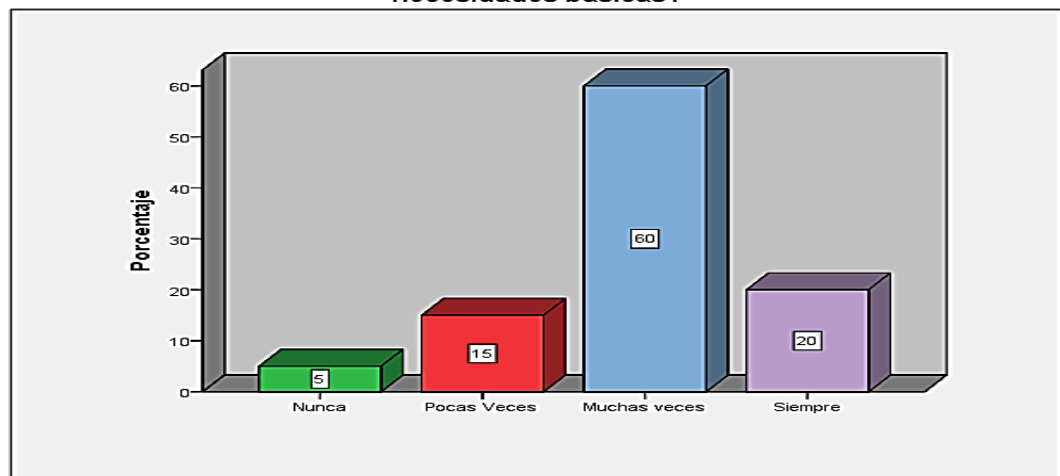
1.- ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
Pocas Veces	3	15,0	15,0	20,0
Muchas veces	12	60,0	60,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

1.- ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?

¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados solo el 20% Si satisfacen totalmente sus necesidades básicas con sus beneficios económicos, el otro 60%

está en un punto intermedio, el 15% muy poco y el 5% restante NO satisfacen sus necesidades básicas con sus beneficios económicos.

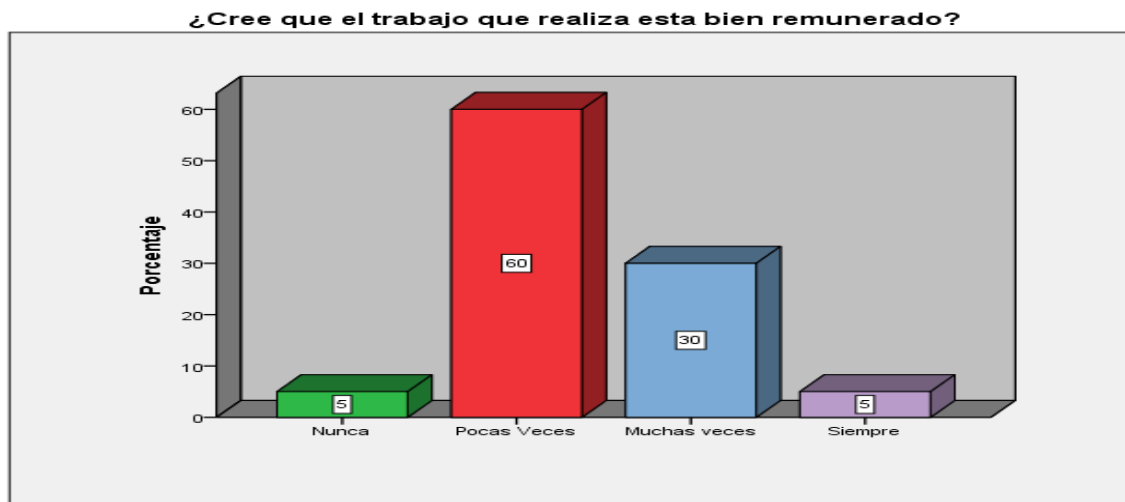
PREGUNTA 2

2.- ¿Cree que el trabajo que realiza esta bien remunerado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
Pocas Veces	12	60,0	60,0	65,0
Muchas veces	6	30,0	30,0	95,0
Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

2.- ¿Cree que el trabajo que realiza esta bien remunerado?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 5% NO cree que su trabajo esté bien remunerado, el 60% siente que muy poco, el 30% está en una etapa intermedia y el 5% restante SI cree que su trabajo está bien remunerado. Nos indica que un 65% tiene una problemática respecto a que no se siente

remunerados de acuerdo al trabajo que realizan hay un ambiente de insatisfacción.

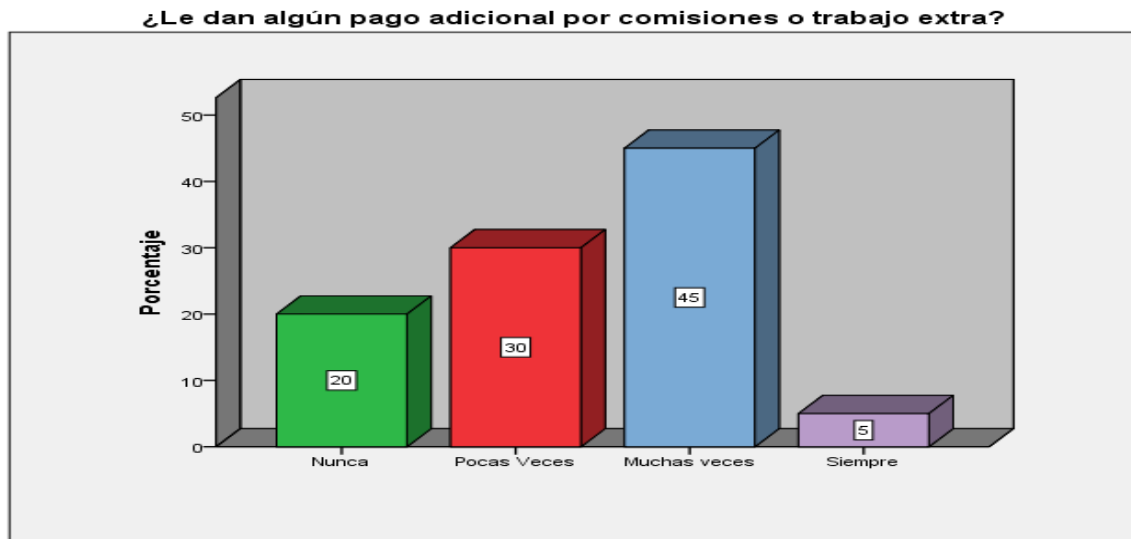
PREGUNTA 3

3.- ¿Le dan algún pago adicional por comisiones o trabajo extra?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	20,0	20,0	20,0
Pocas Veces	6	30,0	30,0	50,0
Muchas veces	9	45,0	45,0	95,0
Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

3.- ¿Le dan algún pago adicional por comisiones o trabajo extra?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados solo el 5% SI recibe pago adicional por comisiones o trabajo extra, un 45% está en una etapa intermedia, el otro 30% en un nivel muy bajo y el 20% restante NO recibe pago adicional por

comisiones o trabajo extra. Se ve que el 50% de los trabajadores no reciben comisiones ni por trabajo extra. Siendo una cantidad considerable.

PREGUNTA 4

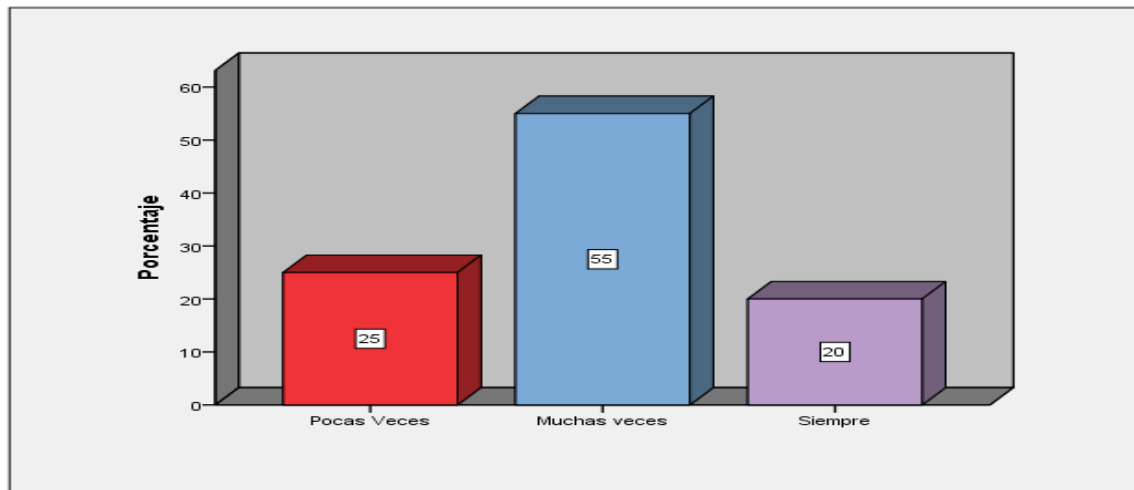
4.- ¿La posibilidad de ascender, lo motiva a usted para desempeñarse mejor en sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas Veces	5	25,0	25,0	25,0
Muchas veces	11	55,0	55,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

4.- ¿La posibilidad de ascender, lo motiva a usted para desempeñarse mejor en sus labores?

¿La posibilidad de ascender, lo motiva a usted para desempeñarse mejor en sus labores?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 20% la posibilidad de ascender SI los motiva a desempeñarse mejor en sus labores mientras que el 55% está en una etapa intermedia y el 25% restante muy poco. Se ve que hay

un interés escondido por ascender en gran mayoría de los trabajadores en un 75% considerable.

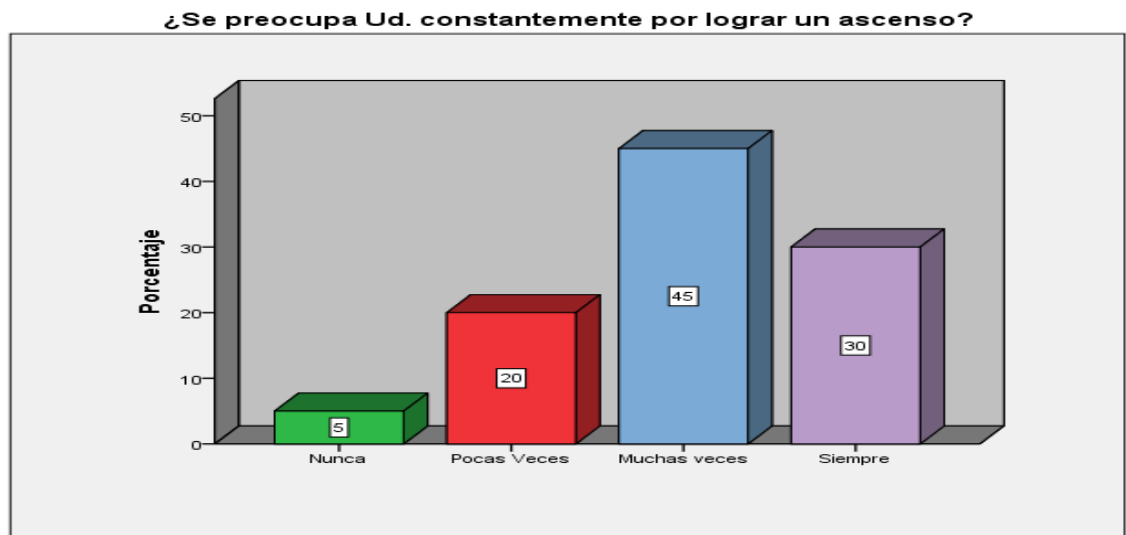
PREGUNTA 5

5.- ¿Se preocupa Ud. constantemente por lograr un ascenso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
Pocas Veces	4	20,0	20,0	25,0
Muchas veces	9	45,0	45,0	70,0
Siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

5.- ¿Se preocupa Ud. constantemente por lograr un ascenso?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 30% SI se preocupa por lograr un ascenso, el 45% está en una etapa intermedia, el otro 20% muy

poco y el 5% restante NO se preocupa por lograr un ascenso. Se observa que casi un 75% tiene un interés escondido por lograr un ascenso.

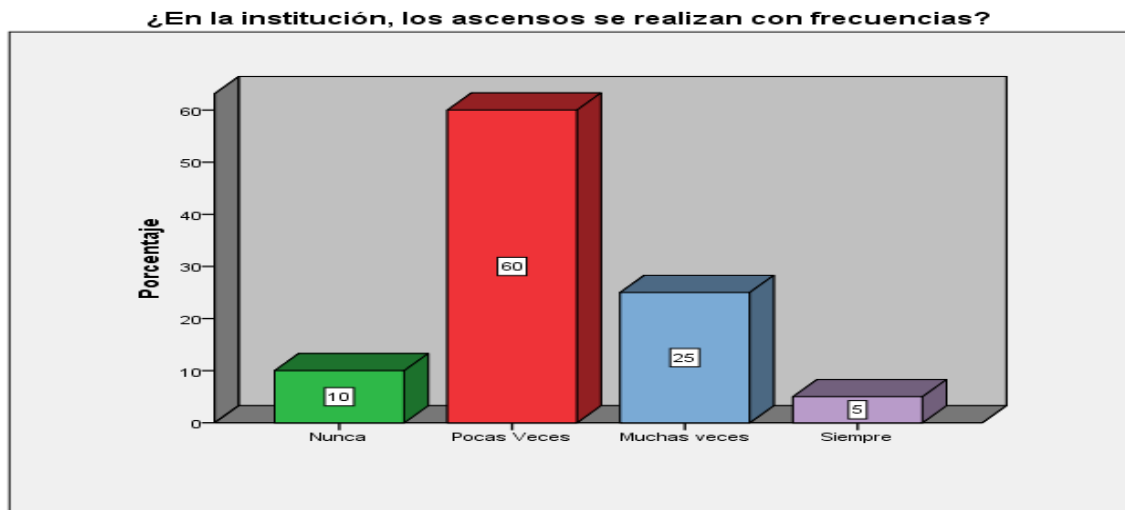
PREGUNTA 6

6.- ¿En la institución, los ascensos se realizan con frecuencias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10,0	10,0	10,0
Pocas Veces	12	60,0	60,0	70,0
Muchas veces	5	25,0	25,0	95,0
Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

6.- ¿En la institución, los ascensos se realizan con frecuencias?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 10% cree que su Institución NO realizan con frecuencia los ascensos, el 60% cree que muy poco, mientras que el 25% está en una etapa intermedia y el 5% restante cree que SI

realizan ascensos con frecuencia. Se puede deducir que en dicha Financiera tiene un nivel muy bajo respecto a realizar ascensos a sus trabajadores.

PREGUNTA 7

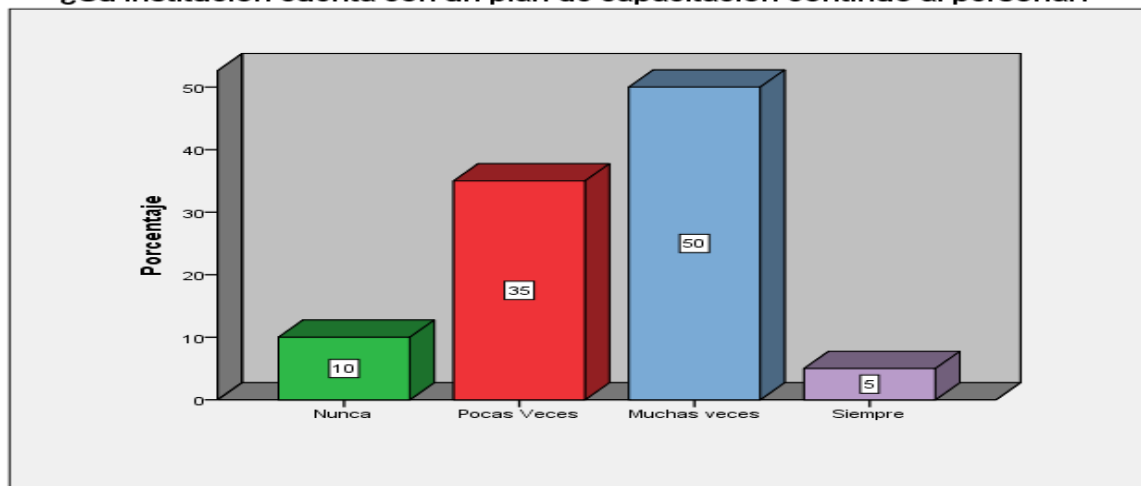
7.- ¿Su institución cuenta con un plan de capacitación continuo al personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10,0	10,0	10,0
Pocas Veces	7	35,0	35,0	45,0
Muchas veces	10	50,0	50,0	95,0
Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

7.- ¿Su institución cuenta con un plan de capacitación continuo al personal?

¿Su institución cuenta con un plan de capacitación continuo al personal?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 5% cree que su Institución SI cuenta con un plan continuo de capacitación al personal, el 50%

está en una etapa intermedia, mientras que el 35% cree que muy bajo y el 10% restante cree que NO existe un plan de capacitación continuo al personal.

PREGUNTA 8

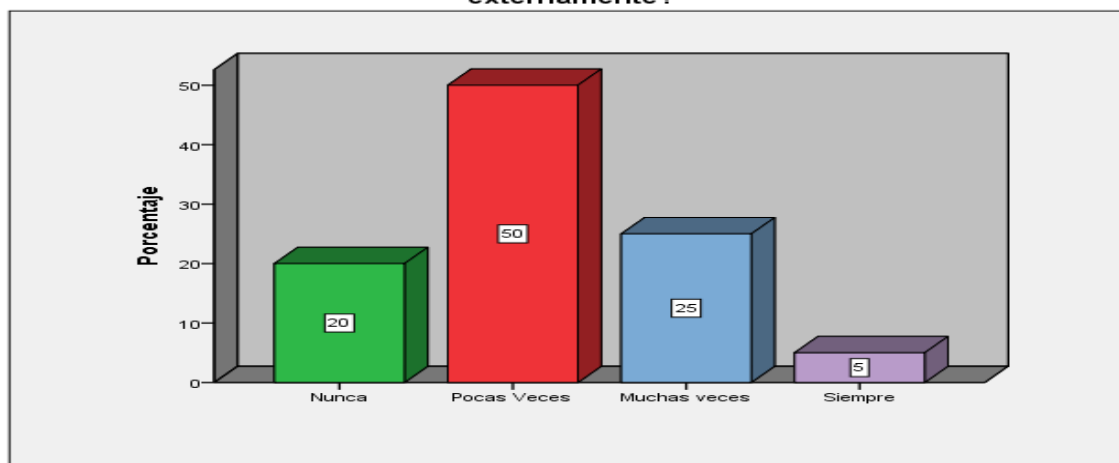
8.- ¿Los directivos de su institución le dan las facilidades para capacitarse?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	20,0	20,0	20,0
Pocas Veces	10	50,0	50,0	70,0
Muchas veces	5	25,0	25,0	95,0
Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

8.- ¿Los directivos de su institución le dan las facilidades para capacitarse?

¿Los directivos de su institución le dan las facilidades para capacitarse externamente?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 20% afirma que su institución NO da facilidades para que se capaciten externamente, mientras que el 50% está en una etapa intermedia, el 25% está en un nivel muy bajo y el 5%

restante afirma que SI. Se puede notar que un 70% de los trabajadores responden que la financiera no da facilidades para capacitarse externamente.

PREGUNTA 9

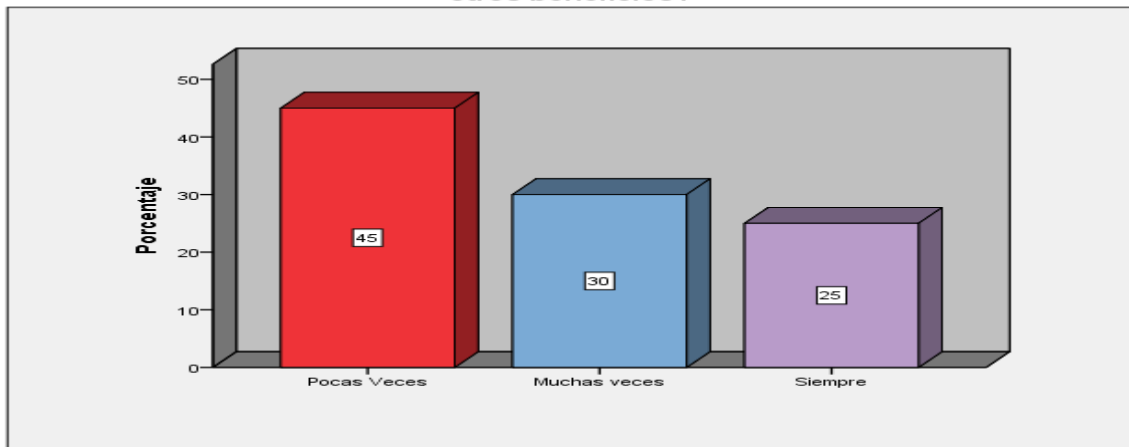
9.- ¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas Veces	9	45,0	45,0	45,0
Muchas veces	6	30,0	30,0	75,0
Siempre	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

9.- ¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?

¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 25% cree que las capacitaciones SI son importantes para obtener ascensos y otros beneficios mientras que el 30% opina en un nivel intermedio y el 45% restante creen que en un nivel muy bajo que es importante. Se puede deducir que un 50% cree

absolutamente que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios.

PREGUNTA 10

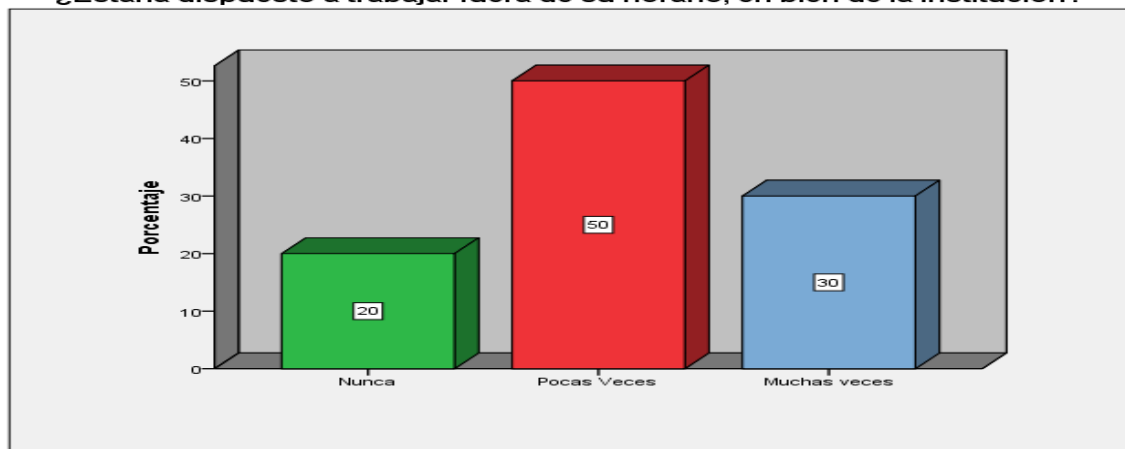
10.- ¿Estaría dispuesto a trabajar fuera de su horario, en bien de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	20,0	20,0	20,0
Pocas Veces	10	50,0	50,0	70,0
Muchas veces	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

10.- ¿Estaría dispuesto a trabajar fuera de su horario, en bien de la institución?

¿Estaría dispuesto a trabajar fuera de su horario, en bien de la institución?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 20% NO trabajaría fuera de su horario en bien de su Institución, el 50% muy poco, mientras que el otro 30% restante se encuentra en una etapa intermedia que si lo haría. Se puede ver que un 70% de los trabajadores No estarían dispuestos a trabajar por el bien de la financiera.

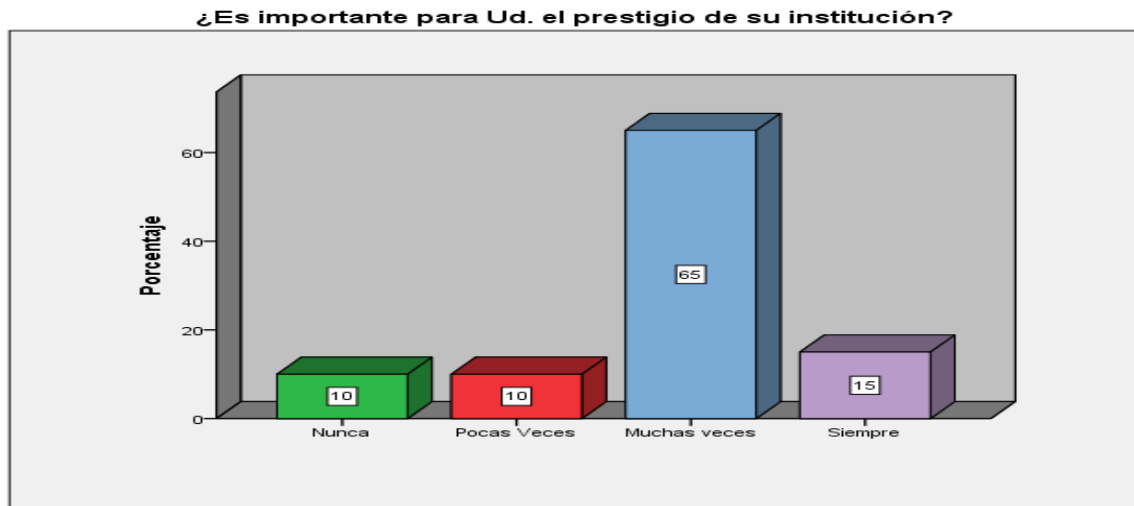
PREGUNTA 11

11.- ¿Es importante para Ud. el prestigio de su institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10,0	10,0	10,0
Pocas Veces	2	10,0	10,0	20,0
Muchas veces	13	65,0	65,0	85,0
Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

11.- ¿Es importante para Ud. el prestigio de su institución?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 15% cree que SI es importante el prestigio de su Institución mientras que el 65% opina en un nivel intermedio, el 10% cree en un nivel muy bajo y el 10% restante cree que NO es importante el prestigio de su Institución. Un 20% de los trabajadores carecen de NO estar comprometidos ni cómodos con la Financiera.

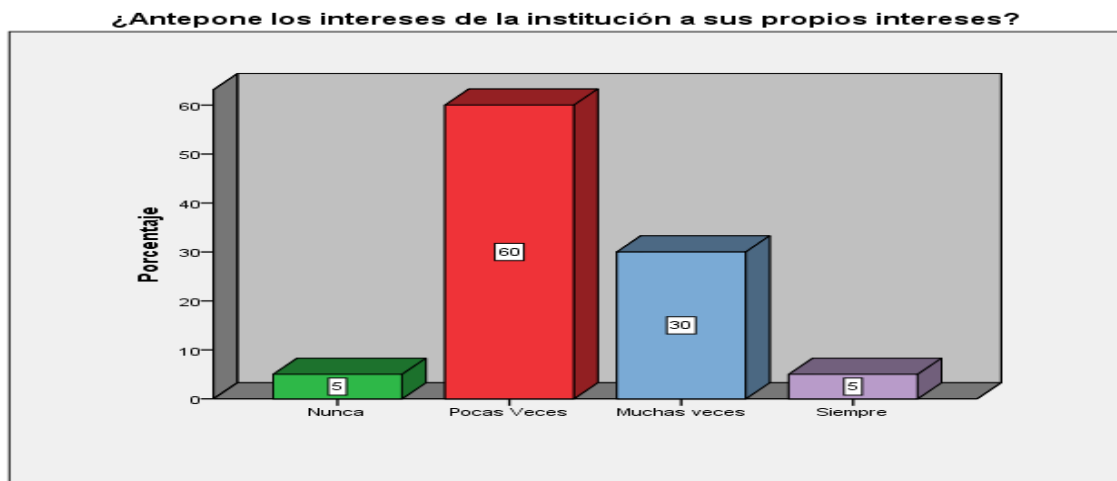
PREGUNTA 12

12.- ¿Antepone los intereses de la institución a sus propios intereses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
Pocas Veces	12	60,0	60,0	65,0
Muchas veces	6	30,0	30,0	95,0
Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

12.- ¿Antepone los intereses de la institución a sus propios intereses?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 5% SI antepone los intereses de su Institución a sus propios intereses mientras que el otro 30% se encuentra en una etapa intermedia, un 60% cree que muy bajo y el 10% restante NO antepone los intereses de la financiera a sus propios intereses. Se puede ver que un 65% probable No antepone los intereses de la Financiera a sus propios intereses.

PREGUNTA 13

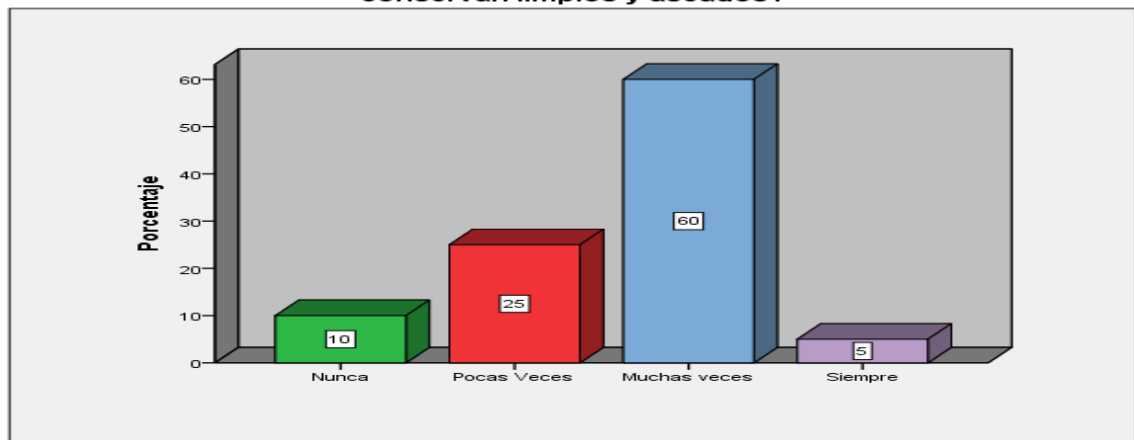
13.- ¿Los ambientes de la institución están en perfecto estado y siempre se conservan limpios y aseados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10,0	10,0	10,0
Pocas Veces	5	25,0	25,0	35,0
Muchas veces	12	60,0	60,0	95,0
Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

13.- ¿Los ambientes de la institución están en perfecto estado y siempre se conservan limpios y aseados?

¿Los ambientes de la institución están en perfecto estado y siempre se conservan limpios y aseados?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 5% SI afirman que los ambientes de su Institución están en perfecto estado que siempre se conservan limpios y aseados, el 60% cree que esta en un nivel intermedio, el 25% cree que muy bajo y el 10% restante afirma que NO están en perfecto estado ni se conservan limpios o aseados.

PREGUNTA 14

14.- ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10,0	10,0	10,0
Pocas Veces	8	40,0	40,0	50,0
Muchas veces	9	45,0	45,0	95,0
Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

14.- ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 5% SI se siente a gusto en su lugar de trabajo, el 45% opinan en un rango intermedio, mientras que un 40% muy bajo, y el 10% restante NO se siente a gusto en su lugar de trabajo. Lo que implicaría que el 50% de los trabajadores no están a gusto donde laboran.

PREGUNTA 15

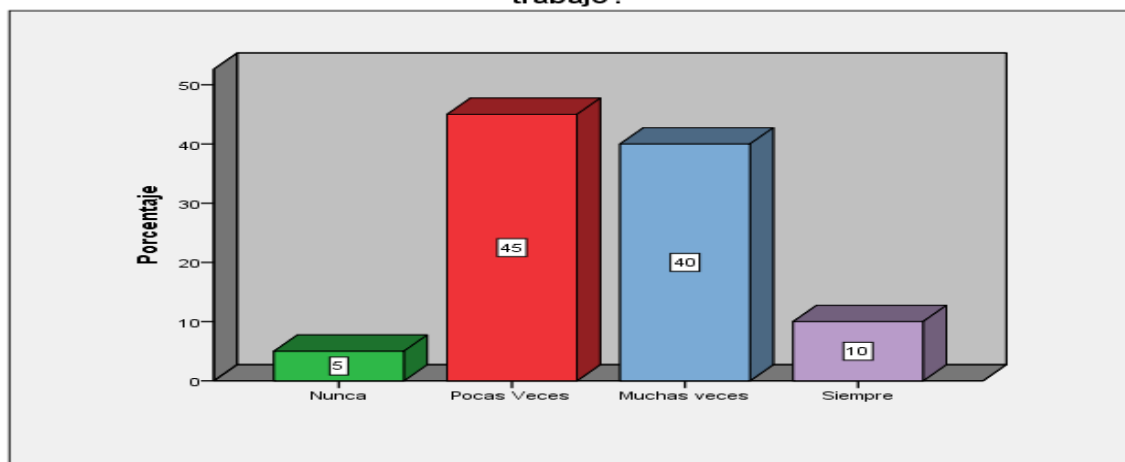
15.- ¿Cuenta con los recursos e instrumentos necesarios para realizar bien su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
Pocas Veces	9	45,0	45,0	50,0
Muchas veces	8	40,0	40,0	90,0
Siempre	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

15.- ¿Cuenta con los recursos e instrumentos necesarios para realizar bien su trabajo?

¿Cuenta con los recursos e instrumentos necesarios para realizar bien su trabajo?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 10% afirma que Si cuenta con los recurso e instrumentos necesarios para realizar bien su trabajo mientras que el 40% en un nivel intermedio, el otro 45% en un nivel muy bajo y el 5% restante afirma que NO cuentan con los recursos necesarios.

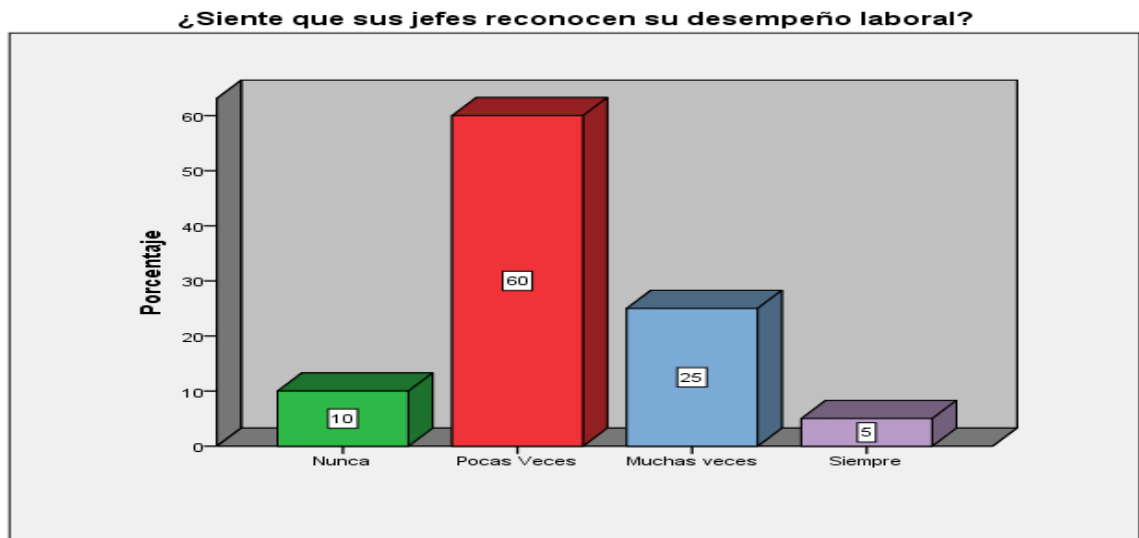
PREGUNTA 16

16.- ¿Siente que sus jefes reconocen su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10,0	10,0	10,0
Pocas Veces	12	60,0	60,0	70,0
Muchas veces	5	25,0	25,0	95,0
Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

16.- ¿Siente que sus jefes reconocen su desempeño laboral?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 10% afirma que sus Jefes NO reconocen su desempeño laboral mientras que el 60% afirma que muy poco, el 25% está en un nivel intermedio y el 5% restante SI los reconocen en la financiera. De deduce que un 70% de los trabajadores no son reconocidos por sus jefes.

PREGUNTA 17

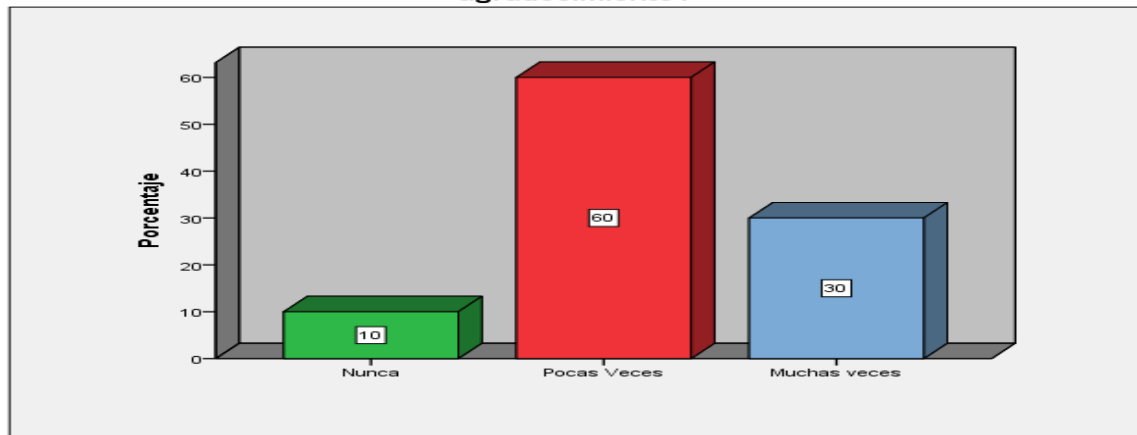
17.- ¿Cuándo hace un buen trabajo su jefe se lo reconoce con palabras de agradecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10,0	10,0	10,0
Pocas Veces	12	60,0	60,0	70,0
Muchas veces	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

17.- ¿Cuándo hace un buen trabajo su jefe se lo reconoce con palabras de agradecimiento?

¿Cuándo hace un buen trabajo su jefe se lo reconoce con palabras de agradecimiento?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 10% afirma que sus Jefes NO reconocen con palabras de agradecimiento cuando hace un buen trabajo mientras que el otro 60% afirma que muy poco y el 10% restante responde que SI lo hacen. Nos quiere decir que aproximadamente un 70% de los trabajadores no están siendo reconocidos con palabras de agradecimiento por su trabajo y aportes a la financiera.

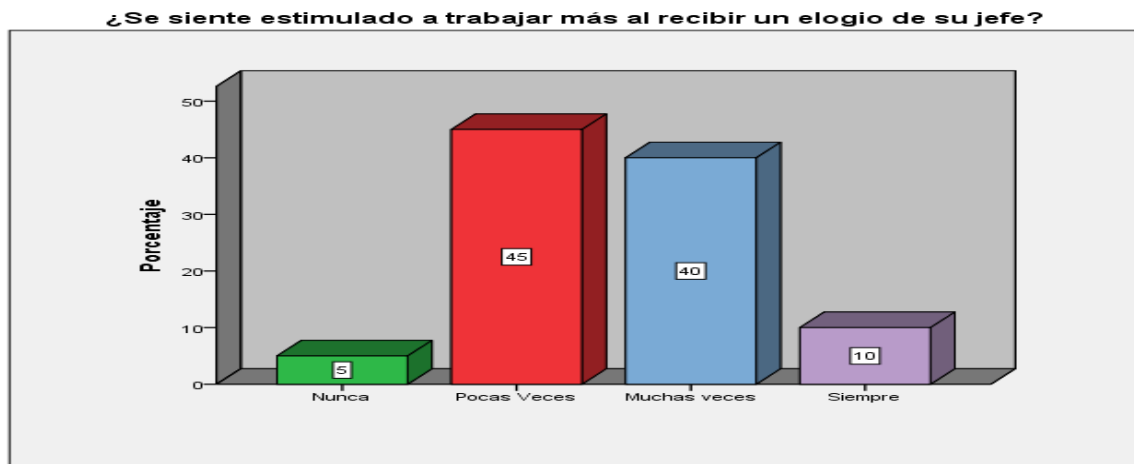
PREGUNTA 18

18.- ¿Se siente estimulado a trabajar más al recibir un elogio de su jefe?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
Pocas Veces	9	45,0	45,0	50,0
Muchas veces	8	40,0	40,0	90,0
Siempre	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario – Elaboración propia del Investigador

18.- ¿Se siente estimulado a trabajar más al recibir un elogio de su jefe?



INTERPRETACION: De los participantes encuestados el 10% SI se siente estimulado a trabajar más al recibir un elogio de su Jefe mientras que el 40% está en un nivel intermedio, el 45% en un nivel muy bajo y el 5% restante NO se siente estimulado al recibir elogios por sus jefes, se puede deducir que más del 50% de los trabajadores si se estimulan al trabajar tras recibir elogios.

4.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Para comprobar la hipótesis se utilizó el método estadístico de Pearson en la cual mostrara la correlación entre la variable 1 (Motivación) y la variable 2 (Desempeño Laboral).

4.2.1

CORRELACION DE PEARSON

CUADRO 01

Correlaciones

	VARIABLE1	VARIABLE2
Correlación de Pearson	1	,847**
VARIABLE1 Sig. (bilateral)		,000
N	20	20
Correlación de Pearson	,847**	1
VARIABLE2 Sig. (bilateral)	,000	
N	20	20

Existe un porcentaje de 0.85 de Correlación, Viabilidad entre las variables MOTIVACIÓN y DESEMPEÑO LABORAL lo cual se aprueba las Hipótesis mencionadas.

TABLAS DE FRECUENCIAS

CUADRO 2

Estadísticos

		MOT	DESEM
N	Válidos	20	20
	Perdidos	0	0

CUADRO 3

MOT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	1	5,0	5,0	5,0
3	12	60,0	60,0	65,0
4	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

CUADRO 4

DESEM

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2,00	1	5,0	5,0	5,0
3,00	13	65,0	65,0	70,0
4,00	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- Según el análisis realizado en el Gráfico N° 1 nos muestra que los participantes encuestados el 80% NO satisfacen sus necesidades básicas con sus beneficios económicos y el otro 20% SI satisfacen sus necesidades básicas con sus beneficios económicos, se debe a que los trabajadores no están siendo remunerados de acuerdo al cargo, función, actividad que son otorgadas por la empresa CAJA AREQUIPA, creando una insatisfacción del 80% de la muestra.
- (Dessler, 1996) la compensación económica se refiere a la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, que conforman todas las formas de pago o recompensas salarial que se les entregan y que contribuye a la satisfacción de estos, ayudando así a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

- Según el análisis realizado en el Grafico Nª 4 nos muestra que de los participantes encuestados el 75% la posibilidad de ascender SI los motiva a desempeñarse mejor en sus labores mientras que el 25% restante NO, esto quiere decir que si la empresa CAJA AREQUIPA aplicaría ascensos a los mejores trabajadores esto motivaría más a ellos, logrando un mejor desempeño (Eficiente) en sus labores.
- (Andresen, Domsch y Cascorbi, 2007) definen como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.
- (Martínez, 2002) es medir el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y cumple o alcanza los objetivos del cargo o puesto que

desempeña (eficacia), así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos (eficiencia).

- Según el análisis realizado en el Grafico N^a 7 nos muestra que de los participantes encuestados el 55% NO cuenta con un plan continuo de capacitación al personal mientras que el otro 45% restante SI cuenta, esto quiere decir que hay un desbalance sobre el plan de capacitaciones que aplica la empresa CAJA AREQUIPA no está siendo Uniforme con sus trabajadores y conllevara desbalances en el desempeño laboral.
- (Chiavenato, 2007) la capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.
- (Gustavo Amtmann Darras, 2008) En su tesis denominada **“La Motivación de los empleados en Organizaciones con planes de desarrollo de carrera”** presentada en la Universidad de Chile, Concluye: En el siguiente estudio fue posible reconocer la existencia de una herramienta que contribuye a incrementar el valor de la empresa, representada por la planificación y gestión de los planes de carrera, pues con estos programas se impacta directamente la motivación de los empleados, lo que tiene efectos positivos en la productividad, la retención de talentos y en la reducción de los niveles de ausentismo y rotación.

- Según el análisis realizado en el Gráfico N^a 14 de los participantes encuestados el 5% SI se siente a gusto en su lugar de trabajo, el 45% opinan en un rango intermedio, mientras que un 40% muy bajo, y el 10% restante NO se siente a gusto en su lugar de trabajo. Lo que implicaría que el 50% de los trabajadores no están a gusto donde laboran.
- (Méndez, 2006) se refiere como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura

organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

- Según el análisis realizado en el Grafico N^a 16 los participantes encuestados el 10% afirma que sus Jefes NO reconocen su desempeño laboral mientras que el 60% afirma que muy poco, el 25% está en un nivel intermedio y el 5% restante SI los reconocen en la financiera. De deduce que un 70% de los trabajadores no son reconocidos por sus jefes.
- (González, 2006) el reconocimiento laboral consiste en distinguir a un empleado por un trabajo bien realizado o porque haya presentado una mejora en su rendimiento. El jefe o supervisor se debe dar cuenta de las cosas que hacen bien sus empleados y exponerles su elogio y agradecimiento.
- (Gloria Bahamonde Barría, 2010) En su tesis denominada “**Motivación para el aprendizaje del idioma Inglés**” presentada en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano de Chile, Concluye: En consecuencia de la tesis realizada, la motivación es el impulso y el esfuerzo necesario para satisfacer un deseo o alcanzar una meta y por ende, la satisfacción está referida a la alegría que se experimenta una vez cumplido los objetivos, que permiten alcanzar la meta. Esto produce un estado de satisfacción natural que se ve reflejado en la toma de decisiones del quehacer diario y en la vida de los estudiantes, por lo que podemos definir entonces “QUE LA MOTIVACIÓN ES UN PASO ANTERIOR AL RESULTADO”
- Según el análisis realizado en el Grafico N^a 18 de los participantes encuestados el 50% SI se siente estimulado a trabajar más al recibir un elogio de su Jefe mientras que el otro 50% NO. Debido a que existe

diferentes formas de motivación con respecto al interés personal de cada trabajador de la CAJA AREQUIPA.

- (Gitman y McDaniel, 2008) es una retroalimentación, y también es poder motivar y dar el refuerzo positivo a los empleados porque éstos necesitan conocer que están realizando un buen desempeño y las aportaciones que hacen a la organización tienen un valor importante.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

- En el cuadro N° 1 refleja que la MOTIVACION influye significativamente al DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de la CAJA AREQUIPA HCO 2018 la según la correlación de Pearson , en la que se ve reflejado un nivel de 0,85 de correlación lo cual nos indica que este cuadro que la MOTIVACION se relaciona a un nivel MUY SIGNIFICATIVO (0.85) al DESEMPEÑO LABORAL, esto significa que al mismo tiempo que si se utiliza la MOTIVACION en la empresa CAJA AREQUIPA se obtendrá un alto DESEMPEÑO LABORAL que buscan la EFICIENCIA y EFICACIA en el desempeño de los trabajadores para beneficio de la Empresa. Por lo tanto se acepta la hipótesis general al ser comprobada de manera efectiva por la correlación de Pearson, en donde refleja la influencia directa de la MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL.
- (Vroom, 1964) la motivación es el resultado de tres variables: valencia, expectativas e instrumentalidad. La valencia se refiere al valor que la persona aporta a cierta actividad, el deseo o interés que tiene en realizarla. Las expectativas se definen como las creencias sobre la probabilidad de que un acto irá seguido de un determinado resultado. La instrumentalidad se refiere a la consideración que la persona hace respecto de que si logra un determinado resultado, este servirá de algo. De acuerdo con lo anterior, si una persona no se siente capaz, piensa que el esfuerzo realizado no va a tener repercusión o no tiene interés por la tarea, no tendrá motivación para llevarla a cabo.

CONCLUSIONES

- Se llega a la conclusión de que la MOTIVACION influye significativamente al DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de la CAJA AREQUIPA HCO 2018, el 60% de los trabajadores no están siendo MOTIVADOS y es por eso que tienen un bajo DESEMPEÑO LABORAL, hay una insatisfacción por parte de los trabajadores, no sienten que la Empresa esté interesado por sus necesidades.
- Se llega la conclusión de que la COMPENSACIÓN ECONÓMICA influye significativamente al DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de la CAJA AREQUIPA HCO 2018, de los participantes encuestados el 80% no está MOTIVADO con las COMPENSACIONES ECONÓMICAS porque son muy bajas y no compensan con las horas laboradas por parte de los trabajadores.
- Se llega a la conclusión de que la CAPACITACIONES influyen significativamente al DESEMPEÑO LABORAL de los trabadores de la CAJA AREQUIPA HCO 2018, de los participantes encuestados el 60% no está capacitado para un buen DESEMPEÑO LABORAL y esto genera baja productividad y que sus labores no son eficientes.
- Se llega a la conclusión de que los ASCENSOS influyen significativamente al DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de LA CAJA AREQUIPA HCO 2018, de los participantes encuestados el 80% se sentiría MOTIVADO con los ASCENSOS, ya que eso significa una mejora económica, y en la experiencia que adquieren cada uno de ellos y ser mas competentes en el desempeño de su labor profesional.

RECOMENDACIONES

- Se tiene que implementar mejores **COMPENSACIONES ECONÓMICAS** mensuales y anuales (comisiones, bonos, metas, etc) para poder **MOTIVAR** a los trabajadores de la Caja Arequipa; así ellos serán más productivos en sus funciones laborales y sentirán el apoyo que les brindan.
- Se tiene que invertir en **CAPACITACIONES** (cursos, diplomados, estudios, asesoramientos, especializaciones, pasantías, becas, etc.) para mejorar el **DESEMPEÑO LABORAL** de los trabajadores de la Caja Arequipa así obtendremos efectividad en sus labores dentro de la empresa en beneficio de los consumidores.
- La Caja Arequipa tiene que **MOTIVAR** mediante **ASCENSOS** (evaluaciones, convocatorias, plazas, etc.) a los trabajadores que se desempeñan mejor en la empresa y considerar sus años de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraham Maslow (1943). UNA TEORÍA SOBRE LA MOTIVACIÓN HUMANA.
- Victor Harold Vroom (1964). TRABAJO Y MOTIVACIÓN.
- James Arthur Finch Stoner (1996). ADMINISTRACIÓN.
- Idalberto Chiavenato (2000). DESEMPEÑO LABORAL.
- Gary Dessler (1996). ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.
- Tony Robbins (2001). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.
- [http:// www.cybertesis.uchile.cl](http://www.cybertesis.uchile.cl) (universidad de chile)
- [http:// cybertesis.uni.edu.pe](http://cybertesis.uni.edu.pe) (universidad nacional de ingeniería)
- [http:// cybertesis.upc.edu.pe](http://cybertesis.upc.edu.pe) (universidad de ciencias aplicadas)
- UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
- La Motivación y el Trabajo en Equipo – Jorge Garcia Cruz
- La Motivación empieza en uno mismo – Juan Luis Urcola

-Recursos Humanos – desempeño Laboral – L. L. Cummings, Donald P. Schwap

ANEXOS

Tesis: “Motivación y Desempeño Laboral en la Caja Arequipa Huánuco - 2018”
Autor: Bach. Juan Carlos Alva Orizano
Matriz de Consistencia



FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018? <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera se relaciona la compensación económica con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018? 	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018. <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar la relación que existe entre la compensación económica y el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018. 	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018. <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> La compensación económica como factor motivador se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018. Las capacitaciones como factor motivador se 	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> MOTIVACIÓN <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Compensación Económica Capacitaciones Ascensos <p><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u></p>	<p><u>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> DESCRIPTIVA: Describimos características y propiedades de las variables que intervienen en la investigación, explicando la relación que existen entre sí. ENFOQUE Cuantitativo: se procesara información para cuantificarla y poder explicarla. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN La Investigación es no experimental – Transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> ENCUESTA <p>Instrumento que se aplicara a los Trabajadores de la Caja Arequipa Huánuco.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● ¿De qué manera se relaciona las capacitaciones con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018? ● ¿De qué manera se relaciona los ascensos con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluar la relación que existe entre las capacitaciones y el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018. ● Evaluar la relación que existe los ascensos y el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018. 	<p>relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Los ascensos como factor motivador se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco – 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> ● DESEMPEÑO LABORAL ● <u>DIMENSIONES</u> ● Productividad Laboral ● Ambiente de Trabajo ● Reconocimiento Laboral 	<p>A. Población Trabajadores 148 personas</p> <p>B. Muestra n = 20 personas</p>	
--	--	--	--	--	--

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA CAJA AREQUIPA – HUÁNUCO 2018



- ✚ ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?
 - a. Siempre
 - b. Muchas veces
 - c. Pocas veces
 - d. Nunca

- ✚ ¿Cree que el trabajo que realiza está bien remunerado?
 - a. Siempre
 - b. Muchas veces
 - c. Pocas veces
 - d. Nunca

- ✚ ¿Le dan algún pago adicional por comisiones o trabajo extra?
 - a. Siempre
 - b. Muchas veces
 - c. Pocas veces
 - d. Nunca

- ✚ ¿La posibilidad de ascender en el grado, lo motiva a usted para desempeñarse mejor en sus labores?
 - a. Siempre
 - b. Muchas veces
 - c. Pocas veces
 - d. Nunca

- ✚ ¿Se preocupa Ud. constantemente por lograr un ascenso?
 - a. Siempre
 - b. Muchas veces

c. Pocas veces

d. Nunca

+ ¿En la institución, los ascensos se realizan con frecuencia?

a. Siempre

b. Muchas veces

c. Pocas veces

d. Nunca

+ ¿Su institución cuenta con un plan de capacitación continuo al personal?

a. Siempre

b. Muchas veces

c. Pocas veces

d. Nunca

+ ¿Los directivos de su institución le dan las facilidades para capacitarse?

a. Siempre

b. Muchas veces

c. Pocas veces

d. Nunca

+ ¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?

a. Siempre

b. Muchas veces

c. Pocas veces

d. Nunca

+ ¿Estaría dispuesto a trabajar fuera de su horario, en bien de la institución?

a. Siempre

b. Muchas veces

c. Pocas veces

d. Nunca

+ ¿Es importante para Ud. el prestigio de su institución?

- a. Siempre
- b. Muchas veces
- c. Pocas veces
- d. Nunca

✚ ¿Antepone los intereses de la institución a sus propios intereses?

- a. Siempre
- b. Muchas veces
- c. Pocas veces
- d. Nunca

✚ ¿Los ambientes de la institución están en perfecto estado y siempre se conservan limpios y aseados?

- a. Siempre
- b. Muchas veces
- c. Pocas veces
- d. Nunca

✚ ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?

- a. Siempre
- b. Muchas veces
- c. Pocas veces
- d. Nunca

✚ ¿Cuenta con los recursos e instrumentos necesarios para realizar bien su trabajo?

- a. Siempre
- b. Muchas veces
- c. Pocas veces
- d. Nunca

✚ ¿Siente que sus jefes reconocen su desempeño laboral?

- a. Siempre
- b. Muchas veces
- c. Pocas veces
- d. Nunca

✚ ¿Cuándo hace un buen trabajo su jefe se lo reconoce con palabras de agradecimiento?

- a. Siempre
- b. Muchas veces
- c. Pocas veces
- d. Nunca

✚ ¿Se siente estimulado a trabajar más al recibir un elogio de su jefe?

- a. Siempre
- b. Muchas veces
- c. Pocas veces
- d. Nunca

