

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
“HERMILIO VALDIZÁN”**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TÍTULO**

---

---

**“LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA FINANCIERA ONG CRECER MYPE PERÚ –  
HUÁNUCO, PERÍODO – 2017”.**

---

---

**TESISTAS:**

*Bach. Beligran Medrano Bruno*  
*Bach. Jackelyn Grecia Hidalgo Soto*  
*Bach. Doraliza Quispe Caqui*

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**Dr. Aurelio Simón Rosas**

**HUÁNUCO – PERÚ**

## DEDICATORÍA

*A Dios y a mis Padres Nicolasa Bruno F. y Roberto Medrano O. y hermanos, Abel, Paty, Belestran, Delia, Dan y Neyva Medrano Bruno; por su apoyo moral y económico incondicional, en el desarrollo del presente trabajo de investigación.*

*Beligran Medrano Bruno*

*A Dios, por ser la razón de mi existencia y ser todo para mí. A mis padres, Arcadia Soto Ramos y Alejandro Hidalgo Albino y hermanos, Nolberth R., Carlyton A. y Ada C. Hidalgo Soto por su ayuda económico, moral y comprensión para cumplir mis objetivos.*

*Jackelyn Grecia Hidalgo Soto*

*A Dios, A mis amados padres Emiliano Quispe A. y Tecla Caqui C. y a mis hermanos, Lelia, Anibal, Antonieta, Susi, Jose Quispe Caqui y en especial a Maribel por su apoyo moral y económico.*

*Doraliza Quispe Caqui*

## III

**AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme dotado del brillo de la inteligencia en realizar este trabajo de investigación. A la Escuela Profesional Ciencias Administrativas - UNHEVAL por la formación académica. A los docentes y colegas por su apoyo moral en todo momento de mi vida académica. Al Dr. Aurelio Simón Rosas por su asesoramiento incondicional, a los directivos y trabajadores de la financiera ONG Crecer por su colaboración.

***Beligran Medrano Bruno.***

A Dios, por darme la vida, por su gracia y bendición al apartarme del peligro y permitirme alcanzar mis metas de ser profesional. A la Escuela Profesional Ciencias Administrativas – UNHEVAL por la formación académica. A mis docentes y colegas por el apoyo moral. A los directivos y trabajadores de la financiera ONG Crecer por su apoyo y colaboración para realizar el trabajo de campo.

***Jackelyn Grecia Hidalgo Soto.***

A Dios, por haberme dotado del conocimiento para realizar el presente trabajo para optar mi título profesional. A la Escuela Profesional Ciencias Administrativas - UNHEVAL por haberme cobijado en sus aulas durante mi vida académica. A los docentes, colegas, por su apoyo moral, y al Dr. Aurelio Simón Rosas por su asesoramiento incondicional en desarrollo del presente trabajo de investigación. A los directivos y trabajadores de la financiera ONG Crecer por su apoyo y colaboración.

***Doraliza Quispe Caqui.***

## IV

**RESUMEN**

En el presente trabajo de investigación se presencia la relación de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, en la cual se muestra que no se desarrolla la motivación constante a los trabajadores por lo cual esto está creando insatisfacción en el puesto de trabajo y como consecuencia el desempeño laboral no es lo adecuado.

El nivel de investigación empleada ha sido el **descriptivo/correlacional** y con el tipo de investigación, por su alcance temporal es de tipo sincrónico; por su profundidad, es de tipo descriptivo; por su amplitud es micro administrativo; por su fuente es mixto; por su carácter es de tipo cuantitativo; por su naturaleza es de tipo encuesta; por el marco es de tipo campo; por el tipo de estudio es evaluativa y por el objeto al que se refiere es de tipo disciplinar.

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE - HUÁNUCO, siendo la muestra poblacional estudiada de 11 trabajadores. Tiene como objetivo fundamental determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que los indicadores asociados predominan más del 60%. Donde el 60% de trabajadores afirmaron que la empresa siempre realiza reconocimientos para la mejora de su desempeño laboral, el 90% de los trabajadores manifestaron que definitivamente sí, los reconocimientos por parte de su jefe son muy importantes para ellos, el 70% de los trabajadores afirmaron que constantemente la empresa invierte en capacitaciones lo cual le permite mejorar sus habilidades y destrezas, el 80%

expreso que definitivamente sí, la capacitación es fundamental para fortalecer sus conocimientos, el 60% afirmó que constantemente la empresa brinda oportunidades de promoción o ascenso lo cual le permite demostrar sus conocimientos, habilidades y destrezas, el 50% de trabajadores afirmaron estar totalmente de acuerdo, que el ascenso están en función al desarrollo de las competencias de cada persona y el otro 50% afirman lo contrario, el 60% de trabajadores afirmaron que los salarios que perciben definitivamente no, es lo adecuado, el 80% de trabajadores expresaron que definitivamente sí le motiva cuando la empresa con frecuencia aumenta los bonos salariales; así mismo el 80% de trabajadores afirmo que siempre y constantemente la satisfacción laboral mejora el comportamiento frente a sus compañeros y clientes y 60% de trabajadores expreso que siempre la autoestima es fundamental para tener voluntad y compromiso en el trabajo.

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “la motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera ONG crecer MYPE – HUÁNUCO”, tiene como finalidad dar a conocer si hay una motivación adecuada a los trabajadores, ya que es de mucha importante para su desempeño laboral, lo que influye en la productividad de la financiera, siendo así los trabajadores una pieza fundamental que garantizan su éxito en el mercado. Para su mejor comprensión, el estudio se encuentra conformado por cuatro capítulos que a continuación se describe:

**El capítulo I:** Hace referencia al problema de investigación, el cual incluye el planteamiento del problema, los objetivos, hipótesis generales y específicos, y la justificación de la investigación.

**El capítulo II:** Hace referencia al Marco teórico, lo cual contiene los elementos relacionados con los antecedentes vinculados con el estudio de investigación, se plantean las bases teóricas que son el fundamento del estudio, la operacionalización de las variables y la definición de términos básicos.

**El Capítulo III:** Hace referencia al Marco Metodológico, donde se describe lo concerniente al diseño y tipo de estudio, población y muestra, métodos de recolección de la información, los procedimientos y el análisis de los resultados.

**El Capítulo IV:** Contiene los Resultados, donde se presenta y analiza gráficamente los resultados de estudio de investigación luego se presenta la discusión de resultados con los antecedentes, referentes bibliográficos e hipótesis y seguidamente se presenta las conclusiones y sugerencias del presente estudio y finalmente se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos.

## ÍNDICE

	<u>Páginas</u>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>III</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>IV</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>V</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>VI</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>09</b>
1.1. Descripción del problema.....	09
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general .....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo general .....	15
1.3.2. Objetivos específicos .....	15
1.4. Hipótesis y Sistema de Hipótesis.....	16
1.4.1. Hipótesis general.....	16
1.4.2. Hipótesis específicas .....	16
1.5. Variables.....	17
1.6. Operacionalización de las variables.....	17
1.7. Justificación e importancia .....	18
1.8. Viabilidad .....	19
1.9. Limitaciones .....	19
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
2.1. Antecedentes .....	21
2.2. Bases teóricas .....	23
2.2.1. Base teórica N°1. La Motivación.....	23
2.2.2. Base teórica N°2. Desempeño Laboral.....	34
2.3. Definiciones conceptuales .....	38

<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>44</b>
3.1. Nivel de la investigación.....	44
3.2. Tipos de investigación .....	44
3.3. Diseño y esquema de la investigación.....	45
3.4. Población y muestra .....	46
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
3.6. Técnicas de procesamiento y presentación de datos .....	48
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>
4.1. Reseña histórica de la Financiera ONG Crecer MyPE Perú .....	49
4.2. Trabajo de campo .....	49
4.2.1. Entrevista.....	50
4.2.2. Cuestionario.....	53
4.3. Discusión de resultados .....	75
A. Contrastación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con los antecedentes .....	75
B. Contrastación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas .....	78
C. Contrastación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con las hipótesis.....	82
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>84</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>85</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>88</b>
1) <b>Anexo N° 01.</b> Instrumentos de recojo de datos.....	89
2) <b>Anexo N° 02.</b> Ficha de validación de instrumentos por expertos.....	96
3) <b>Anexo N° 03.</b> Evidencias de la investigación.....	101
a. <b>Anexo 03 – A.</b> Fotos de las capacitaciones.....	102
b. <b>Anexo 03 – B.</b> Recategorización de personal .....	104
c. <b>Anexo 03 – C.</b> Metas y bonos según sistema COREBANK .....	105
4) <b>Anexo N° 04.</b> Fotos tomadas durante el desarrollo de la tesis .....	106



# **CAPÍTULO I.**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.1. Descripción del Problema.**

Hoy en día todas las empresas se encuentran en constante competencia en el mercado internacional, nacional y local buscando ser reconocidos por los clientes y a través de ello obtener los resultados, diferenciándose en los productos y servicios, contando con un personal calificado a quienes se capacita y se les motiva constantemente. Por lo tanto, es importante mantener un clima laboral estable y armonioso, mantener buenas relaciones con los trabajadores y clientes. El desempeño del trabajador hacia su puesto de trabajo es fundamental ya que puede determinar el éxito o el fracaso de la empresa, porque cuando no hay una buena relación interpersonal y el trabajo en equipo, se puede construir un nivel de desconfianza, y de no afrontar los retos tanto individuales como grupales, como consecuencia no podrán lograr los objetivos planteados.

Por lo cual el gerente debe tener en cuenta la motivación permanente; de como evaluar los niveles de desempeño, destrezas y capacidades de cada miembro de su equipo de trabajo. Observando las debilidades que puedan afectar el desenvolvimiento de los trabajadores perturbando el ambiente de trabajo y como resultado reflejando el retraso en el cumplimiento de los objetivos planteados.

En el ámbito internacional surgen cambios constantes en la Motivación de los trabajadores debido a varios factores como: la globalización, la economía, la cultura, la sociedad y psicológico. La motivación de los trabajadores para cualquier entidad es un activo muy importante, este obliga a dichas entidades aplicar diversas técnicas, métodos y estrategias de Motivación; siendo una de ellas la motivación del trabajador cuya aplicación se generaliza en varias

empresas debido a la relación directa con el desempeño del trabajador y la satisfacción de los clientes; esto se denota en grandes empresas como; en el caso de *AMERICAN EXPRESS*, para ellos las compensaciones bien planificadas y administradas pueden convertirse en una excelente herramienta para motivar y reforzar el comportamiento de los trabajadores que conduzcan al éxito de la empresa. Es así que el área de Recursos Humanos de American Express fortaleció tres acciones para mantener el clima organizacional: flexibilidad en las decisiones, capacitación en línea y programas de redes de apoyo, cambiando las estrategias de capacitación tradicional por herramientas digitales. El objetivo es aumentar el número de empleados apoyados y medir mejor los resultados de los cursos. En México, dice José María Zas, que los colaboradores tuvieron acceso a una biblioteca digital que tiene unos 1,500 programas de estudio disponibles desde cualquier computadora, también mantuvo sus programas de salud para ayudar a los empleados a saber sus niveles de colesterol, azúcar, triglicéridos y masa muscular, entre otros esquemas para bajar de peso o reducir el estrés. La compañía dio 9,125 consultas médicas y 3,750 de nutrición en 2013, una cifra que igualó los resultados de un año antes. También afirma que “Fomentar la salud sirve como herramienta de retención de talento y productividad” y “Disminuye el ausentismo y mejora el clima organizacional”. Por último, menciona que se organizan seminarios anuales con asistencia de empleados que debaten sobre las problemáticas de interés para el colectivo, o desayunos y reuniones que cuentan con la presencia del propio Zas. Pues los empleados felices son el motor básico para aumentar la productividad. Como se observa cada empresa crea e innova estrategias para mejorar el clima organizacional de su empresa que le permitirán obtener los buenos resultados que espera con mayor facilidad.

Los cambios constantes que se dan en nuestro entorno empresarial nos exigen que tengamos la capacidad de adaptarnos al cambio, en especial en las áreas del trabajo relacionado con el servicio de calidad al cliente, por ellos vemos la gran importancia de enfocarnos en nuestros recursos humanos porque son ellos el espejo de lo que somos como empresa. Es así que el *BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ* – BCP tiene como visión ser reconocidos como un centro de desarrollo y aplicación de las mejores prácticas en la gestión del capital humano, que contribuya a contar con personal altamente capacitado y motivado y acorde con la Cultura del BCP, por lo cual busca centrarse en el desarrollo de sus colaboradores.

Así, el BCP cuenta con el Programa de Financiamiento para estudios de Maestría, dirigido a financiar los estudios de postgrado de nuestros colaboradores, tanto en instituciones nacionales como fuera del país. Por otro lado, tienen convenios con diferentes centros de estudios para que los empleados puedan cursar estudios superiores con condiciones preferenciales y financiamiento por parte del Banco.

Existen además beneficios recreacionales y eventos que están dirigidos a la integración y esparcimiento de los colaboradores. Así, el Banco fomenta la creación de asociación de empleados, clubes damas y espacios de integración. Adicionalmente, el Banco apoya las actividades de un grupo de colaboradores interesados en rescatar las tradiciones folklóricas de nuestro país, quienes conforman la agrupación Estampas Peruanas. Además, se promueven diferentes actividades deportivas y campeonatos. Existen diversos eventos conmemorativos, Vacaciones Útiles, Día de la Mujer, Día de la Madre, Aniversario BCP, Día Internacional del Niño, Almuerzo de Camaradería y Navidad de la Familia BCP.

El Banco, además, fomenta la práctica de conductas alineadas a nuestra Cultura, a través de sistemas formales e informales. Dentro de los sistemas formales cabe mencionar el Programa de Reconocimientos, a través del cual se reconoce a aquellos colaboradores cuyas conductas reflejan los valores y principios del BCP. El objetivo de estos programas es motivar e incentivar a todos los colaboradores en la reiteración de conductas positivas y acentuar su identificación y contribución con el logro de los objetivos estratégicos.

Las empresas peruanas no son ajenas a esta variable tan importante, ya que en la actualidad es un factor para el éxito de toda empresa, cada uno de sus componentes de la motivación afectará directo al desempeño laboral, así encontramos un claro ejemplo a CAJA HUANCAYO, es una institución de sólido prestigio. Actualmente tiene presencia en 25 regiones de nuestro país, a través de 126 oficinas, generando el progreso y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa. Para tener éxito Caja Huancayo tiene como un factor clave de éxito una adecuada gestión del talento humano, por tal motivo año a año ha venido aplicando enfoques que han permitido un desarrollo sostenido de sus colaboradores. Una de las perspectivas del Plan Estratégico está referido al aprendizaje y crecimiento del personal, desplegado en Objetivos Estratégicos enfocados a fortalecer las competencias de sus colaboradores, mejorar el clima organizacional, impulsar una cultura de servicios e innovación y que los colaboradores tengan acceso a una plataforma tecnológica que optimice el acceso a la información y por lo tanto genere mayor efectividad y celeridad en sus decisiones. También considera las habilidades, competencias y actitudes del personal como los pilares más importantes para el éxito de su gestión, por tal motivo cuenta con un Plan de Gestión del Talento Humano orientado al desarrollo de una cultura organizacional que promueva un compromiso en sus

colaboradores para alcanzar el éxito personal y organizacional. Caja Huancayo para fomentar una cultura organizacional que se caracterice por una comunicación abierta, un trabajo de alto desempeño y personal comprometido, tiene como uno de sus objetivos estratégicos: “Impulsar una cultura de servicio e innovación en los colaboradores”, a partir de la cual se desarrollan iniciativas estratégicas. También Caja Huancayo evalúa el compromiso del personal, a través de la medición de 03 factores clave: Satisfacción en el puesto, Participación y Relaciones de Trabajo y, Creencia en los Valores e Imagen Institucional. Siendo así una de las 100 empresas líderes en retención de talento ocupando el segundo puesto en rentabilidad y colocaciones a nivel nacional entre las cajas municipales.

En el ámbito local también encontramos distintas empresas que están enfocándose mucho en lo que se refiere a la motivación del personal y a través de ello lograr que sus trabajadores se desempeñen bien en sus labores; pero no se está desarrollando de manera adecuada tal es el caso de la empresa Financiera ONG CRECER MYPE PERÚ, Institución que brinda servicios micro financieros con atención personalizada a los micro y pequeños empresarios, cuenta con una cobertura de 33 Agencias interconectadas a nivel nacional y con más de 12 años de experiencia en el sector micro financiero; lo cual no está desarrollando adecuadamente la motivación en los trabajadores, en tal sentido no se está logrando un desempeño laboral favorable; todo ello conlleva a que no se está teniendo una adecuada motivación externa como reconocimientos, capacitación, ascensos y salarios lo cual hace que se esté generando que los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores no se estén aprovechando de manera óptima. También la motivación interna como la

satisfacción, la autoestima de los trabajadores no es lo adecuado, lo cual hace que el comportamiento y la voluntad no es lo adecuado en el ámbito laboral.

Si no se genera cambios en la motivación de los trabajadores de la empresa financiera ONG CRECER MYPE PERÚ, Huánuco, el desempeño laboral de la empresa seguirá siendo un problema y de esta manera no se tendrá trabajadores comprometidos e identificados con la institución lo cual no genera productividad ni rentabilidad para la empresa.

El pronóstico planteado se podrá revertir, cuando la alta dirección aplique y desarrolle adecuadamente la motivación en los trabajadores, de tal manera que fomente y concientice al personal sobre la importancia de la práctica de una buena motivación.

## **1.2. Formulación del Problema.**

### 1.2.1. Problema General.

*P<sub>G</sub>*: ¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017?

### 1.2.2. Problemas Específicos.

*PE<sub>1</sub>*: ¿Cómo se relaciona la motivación externa y las competencias de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017?

*PE<sub>2</sub>*: ¿Qué relación tiene la motivación interna con las actitudes de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017?

## **1.3. Objetivos de Investigación.**

### 1.3.1. Objetivo General.

*O<sub>G</sub>*: Determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período – 2017.

### 1.3.2. Objetivos Específicos.

*OE<sub>1</sub>*: Identificar la relación de la motivación externa y las competencias de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período – 2017.

*OE*<sub>2</sub>: Identificar la relación de la motivación interna y las actitudes de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período – 2017.

#### **1.4. Hipótesis y Sistema de Hipótesis.**

##### 1.4.1. Hipótesis General.

H<sub>i</sub>: La motivación se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período – 2017.

H<sub>o</sub>: La motivación se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período – 2017.

##### 1.4.2. Hipótesis Específica.

H<sub>I1</sub>: La motivación externa se relaciona de manera positiva con las competencias de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período – 2017.

H<sub>I2</sub>: La motivación interna se relaciona de manera positiva con las actitudes de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período – 2017.



### 1.5. Variables.

Las variables del proyecto de investigación son las siguientes:

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
<b>H<sub>i</sub>:</b>	<b>LA MOTIVACIÓN</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>
<b>H<sub>i1</sub>:</b>	Motivación externa	Competencias
<b>H<sub>i2</sub></b>	Motivación interna	Actitudes

### 1.6. Operacionalización de Variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE:	"LA MOTIVACIÓN"		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
Es la situación emocionalmente positiva o negativa, que se produce en un sujeto cuando existe un estímulo o incentivo que le satisface una necesidad y le hace desarrollar una conducta determinada.	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
	MOTIVACIÓN EXTERNA	RECONOCIMIENTOS	<b>TÉCNICA:</b> • Encuesta. <b>INSTRUMENTO:</b> • Cuestionario.
		CAPACITACIÓN	
		ASCENSOS	
	MOTIVACIÓN INTERNA	SATISFACCIÓN	<b>TÉCNICA:</b> • Entrevista. <b>INSTRUMENTO:</b> • Guía de entrevista. <b>TÉCNICA:</b> • Observación. <b>INSTRUMENTO:</b> Guía de Observación.
		AUTOESTIMA	
VARIABLE DEPENDIENTE	"DESEMPEÑO LABORAL"		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
Es 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.	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
	COMPETENCIAS	CONOCIMIENTOS	<b>TÉCNICA:</b> • Encuesta. <b>INSTRUMENTO:</b> • Cuestionario.
		HABILIDADES	
		DESTREZAS	
	ACTITUDES	COMPORTAMIENTO	<b>TÉCNICA:</b> • Entrevista. <b>INSTRUMENTO:</b> • Guía de entrevista. <b>TÉCNICA:</b> • Observación. <b>INSTRUMENTO:</b> Guía de Observación.
		VOLUNTAD	

## 1.7. Justificación e Importancia.

### 1.7.1. Justificación.

La realización del siguiente trabajo de investigación se justificó por las siguientes razones:

- ❖ **PRÁCTICA:** Porque se determinó cómo la empresa desarrolla la motivación y a través de ello se identificó la relación que existe con el desempeño laboral.
- ❖ **METODOLOGÍA:** El trabajo de investigación permitió el mejoramiento de las estrategias, métodos, procedimientos, técnicas, tácticas, etc. Así mismo ello permitió el buen desarrollo de la motivación en las empresas.
- ❖ **ORGANIZACIÓN:** El presente trabajo de investigación ayudó al desarrollo de la institución porque permitió identificar y realizar correcciones en las deficiencias que se presentan en la motivación. Conocer la motivación es relevante en el comportamiento del personal que labora en las organizaciones; ello "potencia aspectos como el de la eficacia, diferenciación, innovación, adaptación y productividad".
- ❖ **SOCIAL:** El presente trabajo de investigación fue beneficioso para el bienestar de la sociedad por que busco que los trabajadores estén más motivados y satisfechos con su trabajo y lo cual es beneficioso para la empresa, trabajadores y clientes.

### 1.7.2. Importancia.

Con el presente trabajo de investigación se pretende despertar la reflexión de la alta gerencia de la institución; sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que la motivación es un factor determinante de la eficacia administrativa tomando en cuenta además que el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que tenga éste de la organización, por lo que la motivación debe ser desarrollada para lograr un equilibrio entre los grupos de referencia y de esta manera sean más competitivos, productivos y fomenten un clima laboral eficiente para un mejor desarrollo de sus labores.

### 1.8. Viabilidad.

Los aspectos que nos permitieron ejecutar el trabajo de investigación son los siguientes:

- ❖ BIBLIOGRAFÍA. - Se contó con libros físicos y virtuales actualizados para el desarrollo del trabajo de investigación.
- ❖ DISPONIBILIDAD DE TIEMPO. - Los tesistas dispusieron de tiempo necesario para el desarrollo de trabajo de investigación.
- ❖ RECURSOS MATERIALES. - Se contó con los recursos necesarios e indispensables para realizar dicha investigación.
- ❖ ANTECEDENTES. – Se contó con antecedentes relacionados al tema de investigación.
- ❖ RECURSOS FINANCIEROS. - Se contó con dinero necesario para la ejecución del trabajo de investigación.
- ❖ ACCESIBILIDAD. - Se contó con la autorización de la institución para el desarrollo de la investigación.

### **1.9. Limitaciones.**

Las limitaciones del trabajo de investigación se detallan a continuación.

- **POCA EXPERIENCIA EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** Los tesistas tuvieron poca experiencia en desarrollo del trabajo de investigación. Esta limitación se superó con la ayuda de un especialista en el tema y con la revisión de fuentes bibliográficas.
- **MANEJO METODOLÓGICO:** Se tuvo escaso conocimiento para el manejo metodológico del trabajo de investigación. Esta limitación se superó con la ayuda de los docentes especialistas en el tema y con el apoyo del asesor del presente trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

**1.1. Antecedentes.** - Se revisó la biblioteca física y virtual, donde se ha encontrado trabajos relacionados con el tema de investigación, a nivel local, nacional e internacional que se muestran a continuación.

#### 1.1.1. A NIVEL LOCAL.

La tesis de Juan Carlos Alva Orizano “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA AREQUIPA HUÁNUCO - 2016”. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Privada de Huánuco, quien llega a la siguiente conclusión:

Se llega a la conclusión de que la motivación influye significativamente al desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa Hco 2016, el 60% de los trabajadores no están siendo motivados y es por eso que tiene un bajo desempeño laboral.

#### 1.1.2. A NIVEL NACIONAL.

La tesis de Leandro Mamani Merma, titulada: “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA “MIBANCO” DE LA CIUDAD DE PUNO, DEL AÑO 2016”. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Administración y Marketing en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, quien llega a la siguiente conclusión:

La relación entre la motivación y el desempeño laboral se determina que tiene un nivel regular de productividad con tendencia a mejorar, con lo cual queda demostrado la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación constante; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

### 1.1.3. A NIVEL INTERNACIONAL.

La tesis de Shirley Escalante Díaz y Cila González Castellar, titulada: “LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR SIGNIFICATIVO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA COMERCIAL Y VENTAS DE LAS FUNDACIONES QUE OTORGAN MICROCRÉDITO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA”. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad de Cartagena, quien llega a la siguiente conclusión:

En conclusión, se podría decir que, en términos generales el nivel socioeconómico de los asesores de las fundaciones en estudio, es de relativo bienestar ya que logran satisfacer sus necesidades básicas o fundamentales como son: subsistencia (salud, alimentación, etc.).

## 1.2. Bases Teóricas.

### 1.2.1. Base Teórica N° 1. La Motivación.

- a) ETIMOLOGÍA: La palabra motivación deriva del latín *motivus* o *motus* (movimiento) y el sufijo *-ción* (acción y efecto), que significa causa del movimiento.

Según el diccionario de la Real Academia Española: *“Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona”*.

- b) HISTORIA: Esta tiene su origen en el viejo mundo europeo (1700) cuando los ancestrales talleres de artesanos pasaron a convertirse en fábricas cuya producción estaba a cargo de un gran número de personas quienes operaban las diversas maquinarias que en ella funcionaban; la relación entre artesano y auxiliares comenzó a tornarse difícil, debido a la diversidad de pensamientos que existían en la fábrica lo que hacía cuesta arriba la coordinación y asignación de las tareas que se debían ejecutar, influyendo esto más tarde en el declive de la producción, apatía por el trabajo, desmotivación y conflicto entre otros. (Dessler, 1996). Es como en estas situaciones que las empresas se ven con la necesidad de implantar métodos que movilicen la actuación del individuo con el fin de armonizar el ambiente de trabajo satisfaciendo las necesidades que estos tienen.

En aquellos tiempos se pronunciaron autores reconocidos como Maslow, sosteniendo que los individuos necesitan un medio por el cual son movidos a realizar las tareas asignadas con mayor de dicción y empeño. En estos tiempos, en los que las empresas buscan atraer, potenciar y retener a sus colaboradores ofreciendo un clima laboral que les haga

sentir cómodos, capacitando a los jefes para que aprendan a desarrollar relaciones más horizontales con sus colaboradores, la motivación se ha convertido en un factor clave del liderazgo y la gestión de personas. En Perú autores como Fishman, afirman que más efectivo que las motivaciones monetarias son los motivadores intrínsecos como la autonomía, sentido de trascendencia, competencia, etc.

- c) DEFINICIÓN: La definición teórica de la motivación se mencionan a continuación.

Según URCOLA TELLERÍA, Luis, (2011, p. 56), define como, *“es la situación emocionalmente positiva o negativa, que se produce en un sujeto cuando existe un estímulo o incentivo que le satisface una necesidad y le hace desarrollar una conducta determinada”*. Según SILVIA GONZÁLEZ, María Del Mar... [et...al] (2008, p. 91), define como, *“la situación emocionalmente positiva, que se produce en un sujeto, cuando existe un estímulo o incentivo que le satisface una necesidad, lo que permite obtener de él, una conducta apetecida”*. Por su parte STEPHEN, ROBBINS. (2012, p.341), sostiene que es el *“proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta”*. según DALTON, Marie, (2007, p. 56) define, *“es el estímulo emocional que nos hace actuar. Puede ser una necesidad o un impulso que activan ciertas conductas. En el trabajo es una combinación de todos los factores del entorno laboral que originan esfuerzos positivos o negativos”*. Según FINCOWSKY, Franklin, (2011, p. 100), define que, *“es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, o que origina una propensión hacia un comportamiento*



*específico. Este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo (proveniente del entorno) o de ser generado internamente, a partir de los procesos mentales del individuo". Según PETRI, Herbert L., (2006, p. 16), define, "es el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo en su interior para que inicie y dirija la conducta". Según ROBBINS/COULTER (2005, p.392) define como "Los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual". Según GARCÍA CRUZ, Jorge, (1996, p. 02), "es el impulso que da eficacia al esfuerzo colectivo dirigido a conseguir los objetivos de la empresa y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores prestaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado".*

d) LA MOTIVACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9004-2:1991.

El recurso más importante en cualquier organización lo forma los miembros individuales del personal implicado. Esto es de especial importancia es una organización de servicios en la cual la conducta y el rendimiento de los individuos influyen directamente en la calidad del servicio.

Como un estímulo para la motivación, el desarrollo, la comunicación y el desempeño del personal, la dirección debe:

- ✓ Seleccionar al personal en base a su capacitación para satisfacer las especificaciones de trabajo definidas.

- ✓ Proporcionar un ambiente de trabajo que fomente la perfección y una segura relación en el trabajo.
- ✓ Aprovechar el potencial de cada miembro de la organización mediante métodos de trabajos creativos, compatibles y con oportunidades para una mayor participación.
- ✓ Asegurar que las tareas que deben ejecutarse y los objetivos que se quiere lograr sean comprendidos, incluyendo la manera en que afecta la calidad.
- ✓ Asegurar que todo el personal sienta que participa e influye en la calidad del servicio proporcionado a los clientes.
- ✓ Estimular la participación para mejorar la calidad dando el debido reconocimiento y recompensando debidamente los logros alcanzados.
- ✓ Evaluar periódicamente los factores que motivan el personal a proporcionar un servicio de calidad.
- ✓ Establecer acciones planificadas para actualizar los conocimientos del personal.

e) **CARACTERIZACIÓN MOTIVACIONAL EN UNA ORGANIZACIÓN.**

Según JORGE GARCÍA CRUZ (1996, p. 08), Si analizamos los motivos por los cuales una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una organización, encontraremos que esta lo hace en primer lugar para conseguir el dinero que le permita por lo menos cubrir sus necesidades básicas, pero otras necesidades que no son estrictamente económicas. De manera general las necesidades del individuo tienen dos componentes: uno de carácter económico y otro de carácter psicológico. Sin entrar aún en detalles de los factores que producen

satisfacción o insatisfacción del trabajador, o, en otros términos, de los factores que motivan y de los que causan desmotivación en un centro laboral; puede decirse que, si una organización funciona bien, será capaz de generar suficiente valor económico como para satisfacer a los que contribuye con su trabajo a generarlo, caso contrario no podrá satisfacerle lo suficiente como para inducirlos a trabajar a cambio de lo que puede darle.

De esta premisa se infiere que los trabajadores que tienen cubierta sus necesidades y expectativas, tienen suficiente razón para sentirse motivados y por consiguiente continuar aportando a su esfuerzo. Por otro lado, las personas que no tienen cubierta sus expectativas, pueden decidirse a buscar un nuevo trabajo o simplemente continuar dentro de la organización, pero en estado de insatisfacción. Es de suponer que las personas que estando insatisfechas no buscan trabajo es porque tal vez tenga alguna esperanza de que la situación mejore, o es porque se ven limitado en sus capacidades, o porque se trata de personas conformistas que prefieren “lo malo conocido que lo bueno por conocer”.

f) CICLO MOTIVACIONAL.

Según FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique B. y KRIEGER, Mario José (2011, p. 101) define, el ciclo motivacional se refiere al conjunto de etapas que constituyen el proceso de motivación de los individuos. Comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento.

Cada vez que aparece una necesidad, esta rompe el equilibrio existente y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción que permita descargar la tensión, liberándolo de la inconformidad y el desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisface la necesidad y descarga la tensión provocada por ella, con lo cual el organismo recupera su estado de equilibrio. A medida que el ciclo se repite, el aprendizaje derivado del proceso hace que los comportamientos se vuelvan más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades.

Sin embargo, en ocasiones la necesidad no puede satisfacerse en el ciclo motivacional, lo cual suele originar frustración o búsqueda de compensación (transferencia de las expectativas de satisfacción hacia otro objeto, persona o situación). Cuando se presenta la frustración, la tensión que provoca el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera u obstáculo que impide su liberación. La tensión reprimida busca entonces una vía indirecta de salida, activando conductas psicológicas diversas (agresividad, descontento, apatía, indiferencia, depresión, etc.), o respuestas fisiológicas (insomnio, repercusiones cardíacas, respiratorias, digestivas, abdominales, dolor de cabeza, etc.).

En algunos casos, aun cuando la necesidad quede insatisfecha no existe frustración, porque puede transferirse o compensarse. Esto se verifica cuando la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad no satisfecha. Un ejemplo sería cuando en vez de un ascenso se obtiene un buen aumento de salario.

La insatisfacción de algunas necesidades es transitoria y pasajera; de hecho, la motivación humana en general es cíclica. Desde este punto de vista, el comportamiento representa un proceso de solución de problemas y satisfacción de necesidades.

g) DIFERENCIA ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN.

Según FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique B. y KRIEGER, Mario José (2011, p. 102) define, la motivación se relaciona con el impulso y el esfuerzo realizado por satisfacer un deseo o una meta. En cambio, la satisfacción se refiere al placer que experimenta el individuo cuando satisface un deseo. Por lo tanto, desde un punto de vista administrativo, las personas podrían tener una alta satisfacción en el empleo, pero un bajo nivel de motivación por el mismo, o viceversa.

h) IMPORTANCIA Y FUNCIONES DE LA MOTIVACIÓN.

Según JORGE GARCÍA CRUZ (1996, p. 06), De manera concreta la función de la motivación es la de impulsarnos a actuar para alcanzar un mayor nivel de logro en la satisfacción de nuestras necesidades.

En el ámbito laboral o empresarial la motivación es la base para:

- ✓ Elevar el espíritu y la moral de las personas, conduciéndolas a adoptar una actitud cada vez más positiva para que los resultados de sus acciones se traduzcan en mayores logros personales, profesionales y de su organización.
- ✓ Permitir el cambio de actitudes para lograr el compromiso, involucramiento y participación en acciones de mejoramiento en la calidad y productividad de la organización.

i) **DIMENSIONES:**

Las dimensiones de la motivación se mencionan y detallan a continuación:

Las personas realizan un trabajo, un esfuerzo, con la pretensión de satisfacer unas determinadas necesidades y en la creencia de lograr unas ciertas expectativas atractivas para ellas. Estas expectativas vienen definidas en términos de compensaciones económicas, elogios, promesas, premios, promesas de promoción, ascensos, reconocimientos, satisfacción de aprender y ofrecer un servicio.

En tal sentido el economista y profesor mercantil y especialista en dirección de personal; URCOLA TALLERÍA, Juan Luis (2011, Pg. 75-87), clasifica a la motivación en dos dimensiones como se menciona a continuación:

**1. MOTIVACIÓN EXTERNA**

ORIGINA OTROS  TERMINA EN MÍ

**2. MOTIVACIÓN INTERNA**

ORIGINA EN MÍ  TERMINA EN MÍ

## A. MOTIVACIÓN EXTERNA.

La motivación externa según URCOLA TALLERÍA, Juan Luis (2011, Pg. 75-87), *“es aquella que procede del exterior del sujeto. Tiene su origen en otras personas y termina en la persona a la que se pretende motivar”*. La motivación externa se basa tanto en la aplicación de recompensas prometidas, tales como el salario, las promociones, el reconocimiento, la seguridad, la formación, etc., o de personalizaciones (castigos), tales como la sanción, el despido, la amonestación pública, el expediente, el traslado, etc. A las primeras las denominamos motivaciones externas positivas y a las segundas, motivaciones externas negativas.

El problema de motivar a las personas a través de premios o castigos es que tanto las recompensas como las penalizaciones tienen un efecto limitado y pasajero. El ser humano se habitúa rápidamente a niveles de estimulación cada vez más altos y, con el tiempo baja el rendimiento y se incrementa la desmotivación. Cuando un trabajador se acostumbra a trabajar en base a “incentivos”, necesita, al igual que un drogadicto, dosis cada vez mayores para que le surtan mismo efecto. Y es que la motivación tiene efectos positivos a corto plazo, pero negativos y contrarios a la auténtica motivación a medio y largo plazo.

- ✓ La motivación positiva, debe ser utilizada cuando se trate de reforzar un comportamiento deseado en un momento determinado, de forma puntual y excepcional.

✓ La motivación negativa, debe ser utilizado cuando se trate de evitar o corregir un comportamiento no deseado. Por ello para que esta motivación surja efecto debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ser EXCEPCIONAL, poco habitual.
- Ser OPORTUNA y en el momento preciso.
- PERSONAL. Solo a las personas que se trata de corregir.
- PROPORCIONAL al fallo producido.

#### B. MOTIVACIÓN INTERNA.

La motivación interna según URCOLA TALLERÍA, Juan Luis (2011, Pg. 75-87), *“es aquella que nace y acaba en el propio sujeto. El origen y la finalidad está en la propia persona”*. Está basado en la *satisfacción del personal, méritos y autoestima*.

Se origina dentro de uno mismo y permite al trabajador desarrollar su trabajo con total independencia de premios o castigos, simplemente por el hecho de que considera que es lo más oportuno y lo mejor para él. La conducta que se pone en manifiesto en estos casos es que las personas actúan no porque les ordena un superior, ni por los estímulos o presiones provocados por recompensas o castigos, si no a que están convencidos de que lo que tienen que hacer es lo más procedente. Cuando una persona está motivada intrínsecamente, percibe que la causa que origina su propio comportamiento está dentro de sí mismo, que no depende de factores externos y, lo que está más importante, se siente auto determinado y competente en su trabajo.



Por lo tanto, la dirección en una empresa es un proceso de conducción, no de seducción. Por ello, dirigir supone orientar hacia objetivos claros, facilitar los medios, dejar hacer y dar participación en los modos, supervisar y propiciar el éxito de los colaboradores y, finalmente, medir y aprender de la experiencia, tratando siempre de respetar la dignidad de las personas.

#### 1.2.2. Base Teórica N° 2. Desempeño Laboral.

- a) ETIMOLOGÍA. Este vocabulario en su etimología este compuesto del verbo activo transitivo “desempeñar” con la misma acepción.
- b) HISTORIA. A medida que han ido desarrollándose estudios al respecto del desempeño, el concepto del desempeño laboral ha sufrido diversas modificaciones y ha sido enfocado desde distintos puntos de vista a lo largo del tiempo. En la primera generación Surge a principios del siglo XX en ella, la evaluación es considerada, como medición, y se fundamenta en la recopilación de información útil, proveniente de la aplicación de instrumentos de medición. En efecto, ella se ha centrado en la medición de: (a) cociente intelectual; (b) factores de inteligencia; y (c) rendimiento académico dentro de una escala. Entre los proponentes de esta generación se sitúa a: Rice, Galton, Binet, Otis y otros. En la Segunda Generación, se comienza a diagnosticar y valorar el impacto de los cambios curriculares en los resultados educacionales, dentro de un enfoque eminentemente experimental. Y la tercera generación ella 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, Stoffebeam y otros.

- c) DEFINICIÓN. Las definiciones teóricas de desempeño laboral se mencionan a continuación.

Según el Diccionario de la Real Academia Española asigna el verbo "Desempeñar entre las opciones, la de cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio, actuar, trabajar, dedicarse a una actividad satisfactoriamente". A si por "Alto Desempeño" se entiende aquí a convicción y las acciones tendencias a lograr la misión, superando las normas y los estándares fijados, así como las expectativas de las asociadas, dentro de los valores establecidos, sin desperdicios y con la máxima repercusión positiva para la calidad de vida de las personas, los grupos y la sociedad en general. Según Morales Cartaya, Alfredo define al "*Desempeño Laboral*" "*es 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*". Por su parte, Robbins (2001) indica que: "*El desempeño laboral depende de las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para el eficiente desempeño de sus funciones, haciéndose de este modo necesario el estudio actualizado del perfil de los mismos*". La realidad es que, en el área laboral, cada vez es más notorio como los empleados quieren puestos que sean significativos, en los cuales se les dé la oportunidad de ser

responsables del resultado de su trabajo; es decir que puedan tener autonomía pero que a su vez tengan retroalimentación de los resultados por su esfuerzo". Según Chiavenato, 2009; indica que es "*la estimación del proceso logrado en los objetivos planteados*". De acuerdo con este autor el desempeño laboral es el conjunto de habilidades y destrezas que un sujeto posee para llevar a cabo sus actividades laborales. Y es el esfuerzo que hace el trabajador para alcanzar sus metas. Para lograrlas se basa en sus capacidades y sus habilidades. Sin perder de vista factores como: el ausentismo, los retardos y la rotación de personal.

d) DIMENSIONES.

Las dimensiones del desempeño laboral se mencionan, definen y detallan a continuación:

A. COMPETENCIAS.

Según, ALLES, Martha Alicia, (2012, p. 99) especialista en recursos humanos, define a las competencias como; "*es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada*". Las competencias laborales están basadas en *conocimientos, habilidades y destrezas* de los trabajadores. Según la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO (OIT), define, "*es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada*".

<https://meditacionesdeldia.com/2013/11/05/competencia-y-competitividad/>. *“Competencia supone capacidad, aptitud, preparación y pone en relación al individuo con su propio ser y con el objeto de su deseo”.*

Las competencias son conocimientos, habilidades y destrezas para responder exitosamente a una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo.

#### B. ACTITUDES.

Según, ALLES, Martha Alicia, (2012, p. 41) especialista en recursos humanos, define a las actitudes como; *“disposición de ánimo que se manifiesta, usualmente a través de un comportamiento de los trabajadores”.* Las actitudes en una empresa están determinadas por el *comportamiento y la voluntad* de cada individuo que labora en dicha institución.

#### e) IMPORTANCIA.

Las importancias del desempeño laboral en una empresa se mencionan a continuación:

- Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos.
- Es importante que el trabajador conozca las expectativas de desempeño laboral, que se le proporcionen oportunidades de aprendizaje y entregas de incentivos si obtiene calificaciones altas.

- Las empresas, en conclusión, deben tener cifras y estadísticas claras para contar con evidencias de los seguimientos realizados al trabajador y fortalecer también los planes de carrera.

f) VENTAJAS.

Para el Empleado.

- Tener presentes de manera clara las expectativas de su jefe y la organización respecto a su puesto de trabajo, sus objetivos y desempeño.
- Conocer las características y competencias que la empresa valora más en las personas que conforman el equipo de trabajo.
- Contar con la oportunidad de hacer una autoevaluación para su crecimiento profesional.
- Estar motivado y comprometido para ofrecer su mejor esfuerzo a la empresa.

Para el jefe.

- Poder evaluar mejor y de manera objetiva el desempeño y comportamiento de sus colaboradores al contar con una base de medición y un sistema planificado y estandarizado.
- Contar con indicadores para evaluar y mejorar el estándar de desempeño de sus colaboradores.
- Tener el poder de fomentar una mejor comunicación con sus colaboradores para que comprendan la dinámica de evaluación como un sistema objetivo y concreto mediante el cual pueden conocer cómo ha sido su desempeño en la compañía.

- Poder planificar y organizar mejor su área en conjunto con todo el talento humano que la conforma para hacer sinergia y que funcione más eficientemente.
- Poder disminuir la rotación de su equipo de trabajo fingiendo como un líder que ayuda al desarrollo de su personal, logrando compromiso y buen ambiente.

**1.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.** – Los términos de la presente investigación se definen a continuación:

#### RECONOCIMIENTOS.

Según la Real Academia Española (RAE) define el término de reconocimiento como, *“La acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio”*.

Mientras que Según <https://mba.americaeconomia.com/articulos/-reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>. Define, al reconocimiento como, *“es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados”*.

A las personas por naturaleza nos gusta que nos reconozcan, sentirse importantes y que todos nuestros logros sean celebrados; para ello existen diferentes formas de reconocimiento desde los más sofisticados hasta los más sencillos, los de alto costo como los de bajo o ningún costo, por lo que

no hay pretexto para otorgarlos. Logrando así motivar al trabajador comprometiéndolo con su trabajo.

#### CAPACITACIÓN.

Según CHIAVENATO, Idalberto, define, *“es el proceso educativo de 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. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias”*.

La capacitación es un factor fundamental que proporciona a los empleados mejoras en sus competencias profesionales y capacidades interpersonales, abriendo oportunidades para su crecimiento al interior de la organización.

#### ASCENSOS.

Según la abogada MONTANER, Barbara define, *“Un ascenso laboral significa subir de categoría, teniendo en cuenta elementos como la formación del trabajador, méritos o antigüedad”*. Un ascenso laboral se da dentro del sistema de clasificación profesional que haya establecido por Convenio o, en su defecto, en acuerdo colectivo entre la empresa y los representantes de los trabajadores. Mientras que Según, <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>. Define como, *“es el 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”*.

Un ascenso es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La posibilidad de no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación para el trabajador.

#### SALARIO.

Según CHIAVENATO, Idalberto, define como, *"Salario es el total de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena"*.

Mientras que, ALBURQUEQUE, Rafael, define como *"Es toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo, es decir, la remuneración por una actividad productiva"*.

#### SATISFACCIÓN.

Según el autor STEPHEN, P. Robbins. (2009, p. 79), define como, *"una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características"*. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Mientras que <http://www.monografias.com/-trabajos10/sala/sala.-shtml>. Define como *"es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo"*. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".



## AUTOESTIMA.

Según Abraham Maslow, afirma que la autoestima, *“se refiere a la necesidad de respeto y confianza en sí mismo”*. La necesidad de la autoestima es básica, todos tenemos el deseo de ser aceptados y valorados por los demás. Satisfacer esta necesidad de autoestima hace que las personas se vuelvan más seguras de sí mismas. El no poder tener reconocimiento por los propios logros, puede llevar a sentirse infeliz o un fracasado.

Es una forma de pensar positivamente, una motivación para experimentar diferentes perspectivas de la vida, de enfrentar retos, de sentir y actuar qué implica que nosotros nos aceptemos, respetemos, confiemos y creamos en nosotros mismos.

## CONOCIMIENTOS.

Según, ALLES, Martha Alicia, (2012, p. 108) especialista en recursos humanos, define a los conocimientos como; *“conjunto de saberes ordenados sobre un tema en particular, materia o disciplina”*.

Los conocimientos son Hechos o información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto referente a la realidad.

## HABILIDADES.

Según, ALLES, Martha Alicia, (2012, p. 207) especialista en recursos humanos, define a las habilidades como; *“capacidad para hacer algo en particular”*.

Las habilidades son las destrezas o facilidades para desarrollar algunas actividades o tareas de manera eficiente.

## DESTREZAS.

Según, ALLES, Martha Alicia, (2012, p. 126) especialista en recursos humanos, define a las destrezas como; *“es la capacidad física de una persona”*. Es la habilidad que se tiene para realizar correctamente algo.

## COMPORTAMIENTO.

Según, ALLES, Martha Alicia, (2012, p. 41) especialista en recursos humanos, define al comportamiento como; *“es la actuación deseado del personal dentro del ámbito de cada organización, en función de sus objetivos y estrategias”*.

Todas las empresas especifican lo que es un comportamiento aceptable y qué no lo es, al contratar a un empleado. Muchos incluso resumen la conducta que se espera en las descripciones de los puestos de trabajo o durante el proceso de entrevista.

Las pautas de comportamiento suelen abordar temas tales como ropa de trabajo, el acoso y el lenguaje. Los trabajadores que no cumplan con los códigos de conducta pueden recibir advertencias verbales y escritas, y en última instancia, ser despedidos.

## VOLUNTAD.

Según <http://definicion.de/voluntad/>. Define como; *“es la potestad de dirigir el accionar propio. Se trata de una propiedad de la personalidad que apela a una especie de fuerza para desarrollar una acción de acuerdo a un resultado esperado”*. La voluntad implica generalmente la esperanza de una recompensa futura, ya que la persona se esfuerza para reaccionar ante una tendencia actual en pos de un beneficio ulterior.

Mientras que, <http://filosofia.laguia2000.com/los-valores/la-voluntad>.

Define como; *“es la fuerza interior que hace posible el dominio de uno mismo y el control de los impulsos y que permite postergar, reflexionar, tomar distancia de las cosas para otorgarles su verdadera dimensión”*.

La voluntad es aquella facultad que nos lleva a desear, a elegir entre un comportamiento u otro con vistas a la consecución de un fin. Lo cual reflejara en el desempeño de los trabajadores.

## CAPÍTULO III.

### MARCO METODOLÓGICO.

**3.1. Nivel de Investigación.** – El nivel del presente trabajo de investigación es **descriptivo/correlacional**; porque se describió la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral. Tomando como referencia el libro del autor R. Hernández Sampieri titulado *“Metodología de la investigación”* 6° ta. Edición.

**3.2. Tipos de Investigación.** - El presente trabajo de investigación está inmerso dentro de los siguientes tipos de investigación:

- A. POR SU ALCANCE TEMPORAL. - El presente trabajo de investigación es de tipo **sincrónico**; porque el problema se estudió en un periodo de tiempo de 12 meses desde el mes de noviembre 2016 hasta noviembre de 2017.
- B. POR SU PROFUNDIDAD. - El presente trabajo de investigación es de tipo **descriptivo**; porque se describió las características y elementos de dos variables independiente y dependiente.
- C. POR SU AMPLITUD. - El presente trabajo de investigación es de tipo **micro administrativo**; porque la investigación se efectuó en la Financiera ONG Crecer MyPE Perú - Huánuco.
- D. POR SU FUENTE. - El presente trabajo de investigación es de tipo **mixto**; porque se utilizaron fuentes primarias (recolectados por el investigador) y secundarias (recolectados por terceros).
- E. POR SU CARÁCTER. - El presente trabajo de investigación es de tipo **cuantitativo**; porque se investigaron fenómenos de la Motivación que son susceptibles a la medición y cuantificación.

- F. POR SU NATURALEZA. - El presente trabajo de investigación es de tipo **encuestas**; porque se recolecto datos procedentes de manifestaciones verbales y escritas.
- G. POR EL MARCO. - El presente trabajo de investigación es de **campo**; porque se realizaron las observaciones a los grupos o fenómenos en las áreas administrativas de Financiera ONG Crecer – Huánuco.
- H. POR EL TIPO DE ESTUDIO. – El presente trabajo de investigación es **evaluativa**; porque se evaluó la relación que existe entre la Motivación y el Desempeño Laboral.
- I. POR EL OBJETO AL QUE SE REFIERE. - El presente trabajo de investigación es de tipo **disciplinar**; porque se manejó dos disciplinas de las Ciencias Administrativas relacionadas con la Motivación y el Desempeño Laboral.

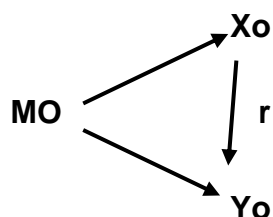
### **3.3. Diseño y Esquema de Investigación.**

3.3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. - El diseño que se aplicó en el presente trabajo de investigación fue el **no experimental**, con su variante el **transaccional o transversal**. El diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. En este diseño se observan los fenómenos tal y como dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Su propósito es describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado.

### 3.3.2. ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN.

El diseño **descriptivo/correlacional** tiene el siguiente esquema:



DONDE:

**Mo** = Observación de la muestra.

**Xo** = Observación de la variable independiente (La Motivación).

**r** = Relación entre la VI y VD.

**Yo** = Observación de la variable dependiente (Desempeño Laboral).

### 3.4. Población y Muestra.

3.4.1. POBLACIÓN. - ÑAUPAS PAITÁN, Humberto. (2013, p. 205), define, la población “es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación”. En la presente investigación la población está representada por los trabajadores de la Financiera Crecer MyPE Perú - Huánuco conformado por todos los trabajadores y la administradora como se detalla a continuación.

#### CUADRO N° 1

TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CRECER MYPE PERÚ DISTRIBUIDOS POR CARGOS. HUÁNUCO. 2017.

CARGOS	CANTIDAD
ADMINISTRADORA	1
OPERADORA DE VENTANILLA	2
ASESOR DE CRÉDITO	5
AUXILIAR DE INVERSIONES	3
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

FUENTE : Planilla de trabajadores de ONG CRECER MYPE PERÚ.

ELABORACIÓN: Tesistas.

3.4.2. MUESTRA. - Hernández Sampieri, Roberto (2010, p. 173); define a la muestra de la siguiente manera: *“Es un subgrupo de la población del cual se recolectan datos y debe ser representativo de esta”*. Ortiz Frida (2008, p. 132) define; *“Es un conjunto de datos, los cuales corresponden a las características de un grupo de individuos u objetos, en lugar de examinar al grupo entero llamado población se examina solo a una pequeña parte del grupo a la cual se denomina muestra”*. En este contexto la muestra del presente trabajo de investigación se caracterizó por ser de **muestra poblacional**; ya que su población es pequeña, por lo tanto, se tomó como muestra a la misma población que son 11.

### 3.5. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron durante el trabajo de campo para el recojo de datos se mencionan a continuación:

TÉCNICAS	INSTRUMENTO	N°	APLICACIÓN/USO
ENCUESTA	Cuestionario	10	Operadora de ventanilla, asesor de crédito y auxiliar de inversiones.
ENTREVISTA	Guía de entrevista	1	Administradora de la empresa
OBSERVACIÓN	Guía de observación	-	Investigadores
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	

ELABORACIÓN: Tesistas.

Las mismas que fueron evaluados y validados por expertos especialistas en el tema el Dr. Aurelio Simón Rosas con una puntuación de 72.50 puntos y Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila con una puntuación de 58.20 puntos; como opinión de estos expertos concluyo que se aplique los instrumentos como se puede ver en el **anexo: N° 02**.

### **3.6. Técnicas de Procesamiento y Presentación de Datos.**

#### **3.6.1. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO DE DATOS.**

Los datos recolectados en el trabajo de campo fueron procesados haciendo uso de los métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva, en que se utilizaron cuadros estadísticos de la técnica frecuencial y porcentual.

#### **3.6.2. TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN DE DATOS.**

Los datos procesados fueron presentados en cuadros y gráficos estadísticos. (gráfico de barras simple).



## **CAPÍTULO IV.**

### **RESULTADOS.**

#### **4.1. Reseña histórica de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco.**

La empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú, fue fundada en el distrito y provincia de Concepción departamento de Junín – Huancayo Perú en el año 2005, es una institución que brinda servicios micro financieros con atención personalizada a los micro y pequeños empresarios, actualmente cuenta con una cobertura de 33 Agencias interconectadas a nivel nacional y con más de 12 años de experiencia en el sector micro financiero. En la ciudad de Huánuco apertura una agencia en el en el año 2012 actualmente está ubicado en el Jirón Huallayco N° 635 conformado por un administrador dos operadoras de ventanilla cinco asesores de créditos y 3 auxiliares de inversiones; contando con más de 580 clientes activos tanto en créditos y ahorros diarios.

#### **4.2. Trabajo de Campo.**

Los datos que han sido recolectados mediante la aplicación de los instrumentos guía de entrevista, cuestionario y guía de observación a los trabajadores de la de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, se demuestran a continuación.

#### 4.2.1. Entrevista a la administradora.

Las respuestas que han sido recolectados mediante la aplicación del instrumento guía de entrevista a la administradora de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, se demuestran a continuación de manera organizada. **Ver anexo N° 01 y 04.**

1. ¿CON FRECUENCIA LA EMPRESA HACE RECONOCIMIENTOS A LOS TRABAJADORES PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL?

**RESPUESTA:** Manifestó que sí; la empresa realiza reconocimientos lo cual influyen en el desempeño laboral de los trabajadores. También expresó que es fundamental en la empresa los reconocimientos, porque a través de ello el trabajador estará motivado a realizar bien sus funciones lo cual lo hace más competitivo en tal sentido genera productividad para la empresa.

2. ¿USTED COMO ADMINISTRADORA DE ESTA EMPRESA ESTÁ DE ACUERDO QUE LA EMPRESA INVIERTA EN LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE MANERA QUE LE PERMITE POTENCIAR LAS HABILIDADES Y DESTREZAS?

**RESPUESTA:** Declaró que sí, porque la capacitación de los trabajadores es fundamental para su desempeño. Afirmo que en la empresa Crecer se capacita al personal constantemente sobre el sistema de trabajo, sobre los nuevos productos que se implanta y diferentes temas relacionados con las micro finanzas. **Ver anexo N° 03.**

3. ¿LA EMPRESA BRINDA OPORTUNIDADES DE ASCENSOS A SUS TRABAJADORES A UN CARGO DE TRABAJO, QUE LE PERMITE MOSTRAR SUS CONOCIMIENTOS?

**RESPUESTA:** Manifestó que sí hay oportunidades de ascensos; afirmó que la empresa evalúa al personal según su desempeño y los selecciona para poder capacitarlos y puedan ocupar cargos superiores como administradores (as), supervisores (as) o cargos similares lo cual indirectamente influencia a los trabajadores a que se esmeren más y puedan demostrar sus potencialidades.

4. ¿COMO ADMINISTRADORA CREE USTED QUE A LOS TRABAJADORES LE MOTIVA A SER COMPETITIVO, CUANDO LA EMPRESA REALIZA CON FRECUENCIA LOS AUMENTOS DE BONOS SALARIALES?

**RESPUESTA:** Manifestó que definitivamente sí los salarios tienen mucha influencia con la productividad de los trabajadores. Afirmó que la empresa tiene políticas de recategorización con lo que son aumento de sueldos y bonos (**ver anexo N° 03 - B**).

Para ello se tiene que cumplir varios indicadores, en tal sentido es un motivo para que los trabajadores se esfuercen más para lograr dicho objetivo y sean más productivos y competitivos.

- ✓ ¿Usted como Administradora considera que la satisfacción laboral influye en los conocimientos, habilidades y destrezas de sus trabajadores?

**RESPUESTA:** Expresó que sí la satisfacción laboral influye en los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores. Afirma que cuando un trabajador está insatisfecho es una debilidad para el equipo de trabajo lo cual se trata de evitar realizando reuniones con dinámicas

con todos los trabajadores para escuchar sus opiniones y necesidades respecto al trabajo que realizan cada uno de ellos.

5. ¿CONSIDERA USTED QUE LA AUTOESTIMA ES FUNDAMENTAL PARA TENER MAYOR VOLUNTAD Y COMPROMISO EN EL TRABAJO?

**RESPUESTA:** Manifestó que sí la autoestima de cada uno de mi equipo de trabajo es muy importante y tiene su influencia con la voluntad y compromiso hacia su trabajo. Afirmó que un trabajador con una buena autoestima estará seguro de sí mismo, como resultado demostrará sus habilidades y capacidades en el trabajo.

*¿Y cree usted que sus trabajadores están satisfechos en su centro de trabajo?*

Sí. Están satisfechos porque están comprometidos con su trabajo y son responsables también aportan ideas, conocimientos para realizar de la mejor manera una actividad, lo cual se tiene en cuenta.

#### 4.2.2. Cuestionario.

Los datos que han sido recolectados mediante la aplicación del instrumento cuestionario a los trabajadores de la Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, se demuestran a continuación de manera organizada en cuadros y gráficos estadísticos.

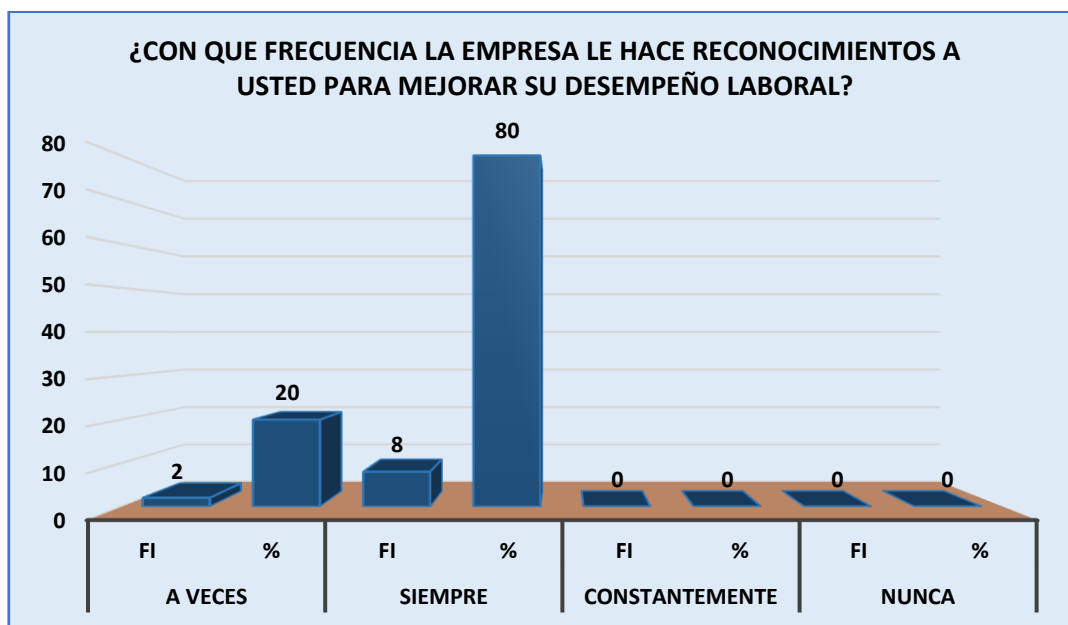
#### CUADRO N° 01

Resultados obtenidos de la primera pregunta sobre con qué frecuencia hace reconocimientos la empresa al personal, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.

PREGUNTA N° 01										
<i>¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA LE HACE RECONOCIMIENTOS A USTED PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL?</i>										
RESPUESTA	A veces		Siempre		Constantemente		Nunca		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	$\Sigma$ fi	$\Sigma$ %
		2	20	8	80	0	0	0	0	10
<b>FUENTE:</b> Cuestionario, julio 2017.										
<b>ELABORACIÓN:</b> Tesistas.										

**GRÁFICO N° 01**

Resultados obtenidos de la primera pregunta sobre con qué frecuencia hace reconocimientos la empresa al personal, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.



**FUENTE:** Cuadro N° 01.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

**ANÁLISIS:**

Según los datos procesados del ítem N° 01 se muestra que 8 trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, que representan el 80% consideraron que siempre la empresa les hace reconocimientos para mejorar su desempeño laboral y 2 trabajadores que son el 20% consideraron que a veces, la empresa les hace reconocimientos para mejorar su desempeño laboral.

## INTERPRETACIÓN:

Por lo cual deducimos que la mayoría de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, consideran que la empresa frecuentemente hace reconocimientos a sus trabajadores lo cual incide en su desempeño laboral. Según la entrevista realizada a la Lic. Guyana Tucto Chávez – Administradora de agencia de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, expresó que el reconocimiento a los trabajadores por su desempeño es fundamental, porque a través de ello el trabajador estará motivado a realizar bien sus funciones lo cual les hace más competitivos siendo así más productivo para la agencia y la empresa en general.

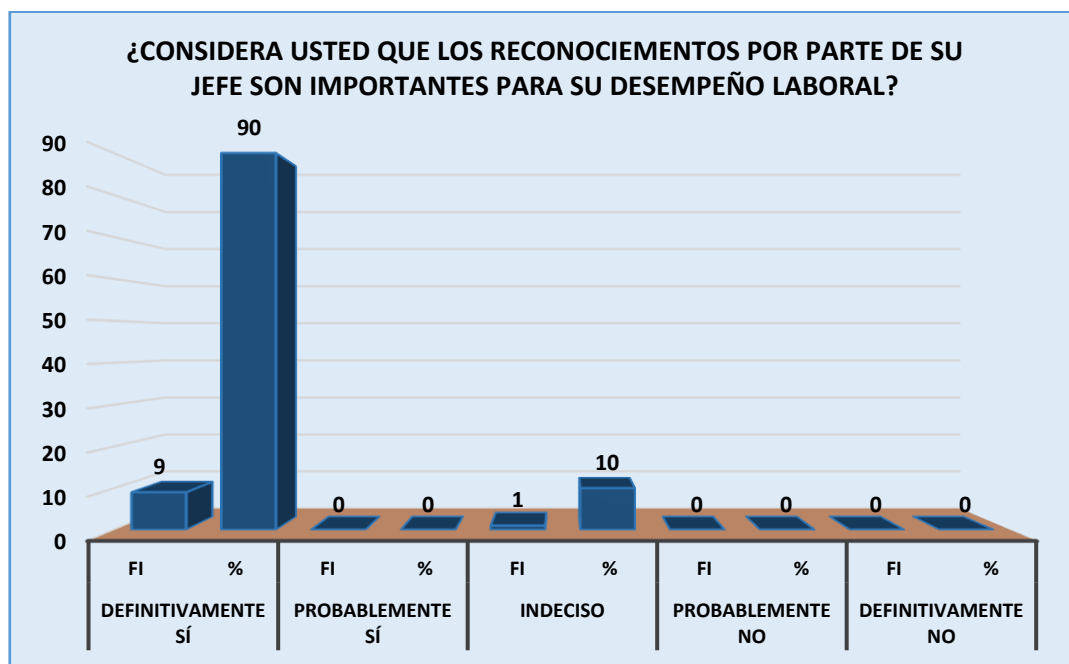
### CUADRO N° 02

Resultados obtenidos de la segunda pregunta sobre si los reconocimientos por parte de su jefe son importantes para su desempeño laboral, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco.

PREGUNTA N° 02												
<i>¿CONSIDERA USTED QUE LOS RECONOCIMIENTOS POR PARTE DE SU JEFE SON IMPORTANTES PARA SU DESEMPEÑO LABORAL?</i>												
RESPUESTA	Definitivamente sí		Probablemente sí		Indeciso		Probablemente no		Definitivamente no		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Σ fi	Σ %
		9	90	0	0	1	10	0	0	0	0	10
<i>FUENTE: Cuestionario, julio 2017.</i>												
<i>ELABORACIÓN: Tesistas.</i>												

## GRÁFICO N° 02

Resultados obtenidos de la segunda pregunta sobre si los reconocimientos por parte de su jefe son importantes para su desempeño laboral, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco.



**FUENTE:** Cuadro N° 02.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

### ANÁLISIS:

Según los datos procesados del ítem N° 02 se muestra que 9 trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, que representan el 90% afirmaron que definitivamente sí los reconocimientos son importantes para su desempeño laboral, lo cual se refleja en su trabajo siendo más productivos para la empresa y 1 trabajador que representa el 10% afirmó estar indeciso si los reconocimientos son importantes para su desempeño laboral.



## INTERPRETACIÓN:

Por lo cual deducimos que la mayoría de los trabajadores de la empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, afirmaron que los reconocimientos por parte de su jefe son muy importantes para ellos lo cual incide a que se sientan estimulados y comprometidos con su trabajo. Según la entrevista realizada a la Lic. Guyana Tucto Chávez – Administradora de agencia de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, contestó que ella hace reconocimientos a sus trabajadores como felicitaciones, cena con todo el equipo cada fin de mes; también afirma que la empresa tiene implantado incentivos y bonos para los trabajadores que se desempeñan de la mejor manera y cumplan sus metas lo cual hace que sus trabajadores se sientan más motivados de cumplir con sus metas; logrando así de esta manera generar mayor productividad en beneficio de la agencia y la empresa en general. En las observaciones que se hizo mediante la guía de observación se pudo verificar que la empresa cuenta con metas ya propuestos para cada uno de sus trabajadores lo cual esta sistematizado y también cuenta con normas y políticas de recategorización como se puede observar en el **anexo N° 03 - B**; lo cual es una forma de motivar y reconocer al trabajador por su desempeño.

**CUADRO N° 03**

Resultados obtenidos de la tercera pregunta sobre si la empresa invierte en la capacitación del personal, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.

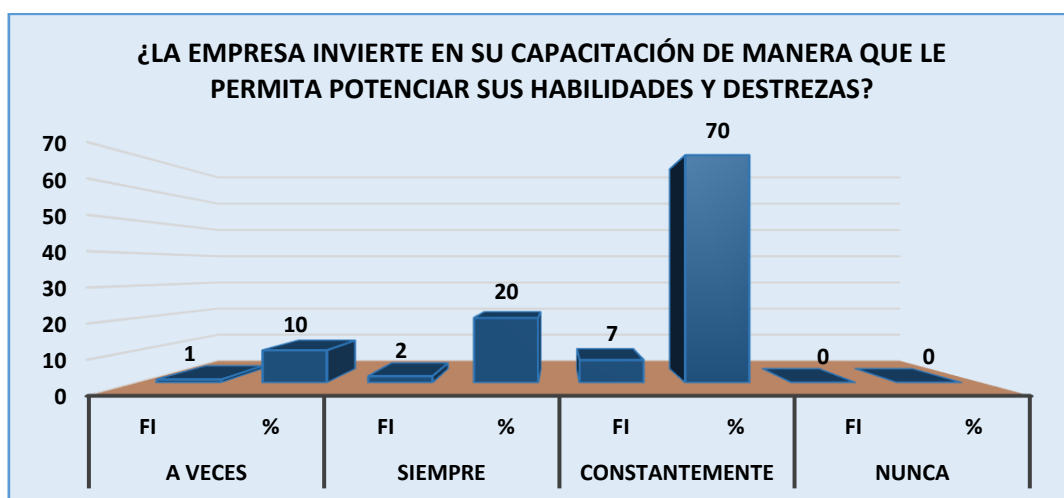
<b>PREGUNTA N° 03</b>										
<b>¿LA EMPRESA INVIERTE EN SU CAPACITACIÓN DE MANERA QUE LE PERMITA POTENCIAR SUS HABILIDADES Y DESTREZAS?</b>										
<b>RESPUESTA</b>	<b>A veces</b>		<b>Siempre</b>		<b>Constantemente</b>		<b>Nunca</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>Σ fi</b>	<b>Σ %</b>
		1	10	2	20	7	70	0	0	10

**FUENTE:** Cuestionario, julio 2017.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

**GRÁFICO N° 03**

Resultados obtenidos de la tercera pregunta sobre si la empresa invierte en la capacitación del personal, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.



**FUENTE:** Cuadro N° 03.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

### ANÁLISIS:

Según los datos procesados del ítem N° 03 se muestra que 7 trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, que representan el 70% afirmaron que constantemente la empresa invierte en capacitación al personal lo cual les permite potenciar sus habilidades y destrezas en su área laboral, así mismo 2 trabajadores que representan el 20% consideraron que siempre la empresa invierte en la capacitación del personal lo cual les permite potenciar sus habilidades y destrezas en su área laboral y 1 trabajador que representa el 10% afirmo que a veces la empresa invierte en capacitación al personal lo cual le permite potenciar sus habilidades y destrezas en su área laboral.

### INTERPRETACIÓN:

Por lo cual deducimos que la mayoría de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, afirmaron que invertir frecuentemente en la capacitación al personal es fundamental en su centro de trabajo lo cual les ayuda a mejorarse cada vez más logrando de esta manera potenciar sus habilidades y destrezas lo cual les ayudara a ser más competitivos en el mercado competitivo. Según la entrevista realizada a la Lic. Guyana Tucto Chávez – Administradora de agencia de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, comentó que la empresa si invierte en la capacitación al personal lo cual lo realiza 4 veces al año logrando con ello que el personal aprenda el sistema de trabajo, este más actualizado y también conocer sobre los nuevos productos que se va implantando en la empresa; de esta manera el personal tenga desempeño laboral favorable, lo

cual lo hace más competitivo y productivo para la agencia y la empresa en general.

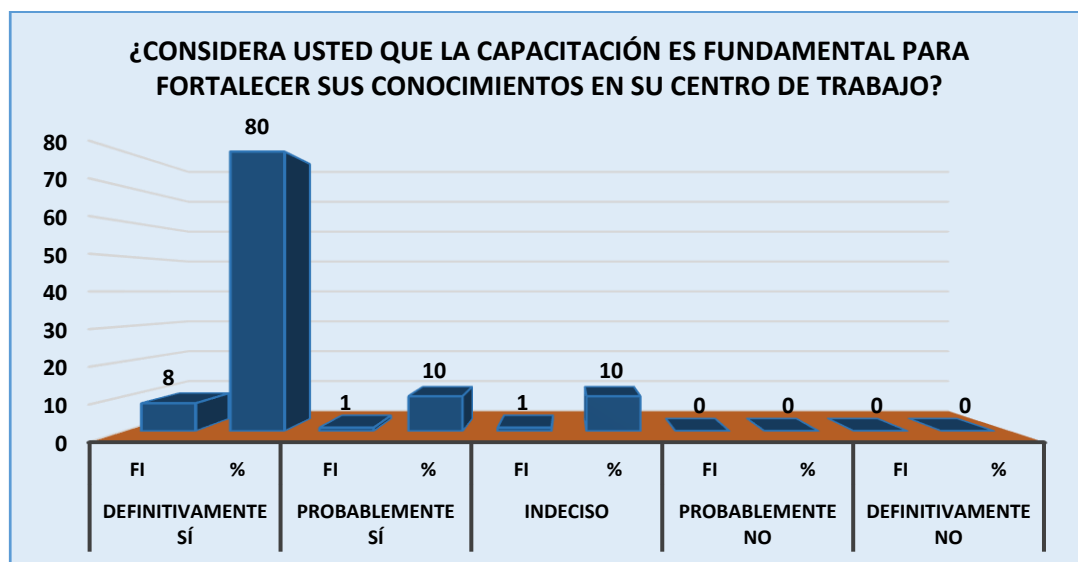
#### CUADRO N° 04

Resultados obtenidos de la cuarta pregunta sobre si la capacitación es fundamental para fortalecer sus conocimientos, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.

PREGUNTA N° 04												
¿CONSIDERA USTED QUE LA CAPACITACIÓN ES FUNDAMENTAL PARA FORTALECER SUS CONOCIMIENTOS EN SU CENTRO DE TRABAJO?												
RESPUESTA	Definitivamente sí		Probablemente sí		Indeciso		Probablemente no		Definitivamente no		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Σ fi	Σ %
		8	80	1	10	1	10	0	0	0	0	10
<i>FUENTE: Cuestionario, julio 2017.</i>												
<i>ELABORACIÓN: Tesistas.</i>												

### GRÁFICO N° 04

Resultados obtenidos de la cuarta pregunta sobre si la capacitación es fundamental para fortalecer sus conocimientos, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.



**FUENTE:** Cuadro N° 04.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

#### ANÁLISIS:

Según los datos procesados del ítem N° 04 se muestra que 8 trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, que representan el 80% afirmaron que definitivamente sí, la capacitación es fundamental para fortalecer sus conocimientos. Por otro lado 1 trabajador que representa un 10%, consideró que probablemente sí la capacitación es fundamental para fortalecer sus conocimientos y a si mismo 1 trabajador que representa 10% considero estar indeciso si las capacitaciones son fundamentales para fortalecer sus conocimientos.

## INTERPRETACIÓN:

Por lo cual deducimos que el 80% de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco que representan la mayoría, consideraron que las capacitaciones son fundamental para fortalecer sus conocimientos, lo cual les ayuda a mejorarse cada vez mejor y también puedan superarse profesionalmente. Según la entrevista realizada a la Lic. Guyana Tucto Chávez – Administradora de agencia de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, comentó que la capacitación al personal es fundamental en la empresa de esta manera el personal tenga desempeño laboral favorable, lo cual los hace más competitivos y productivo para la agencia y la empresa en general.

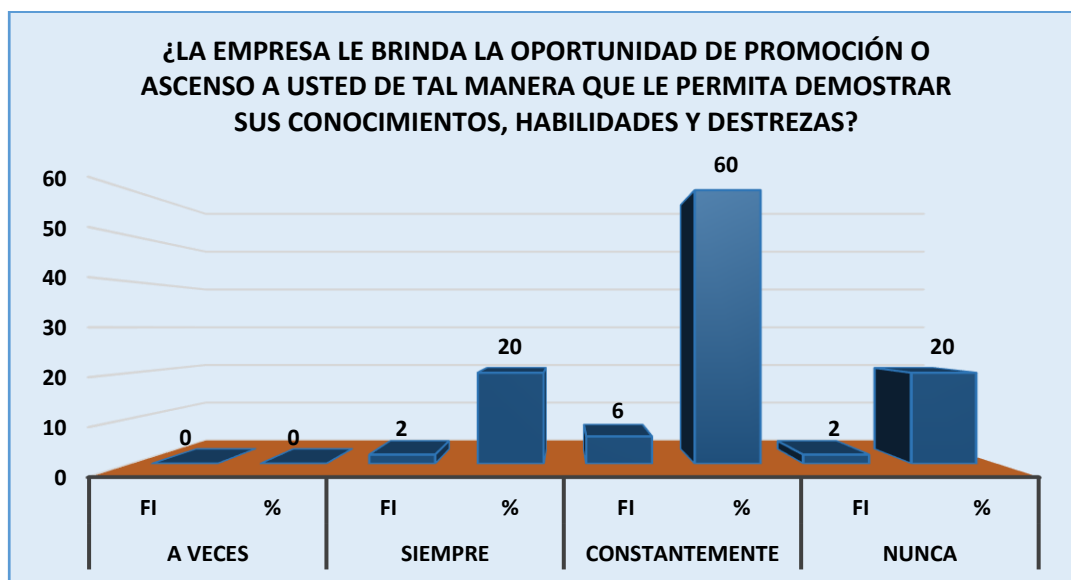
### CUADRO N° 05

Resultados obtenidos de la quinta pregunta sobre la promoción o ascenso de cargo, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.

PREGUNTA N° 05										
<i>¿LA EMPRESA LE BRINDA LA OPORTUNIDAD DE PROMOCIÓN O ASCENSO A USTED DE TAL MANERA QUE LE PERMITA DEMOSTRAR SUS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS?</i>										
RESPUESTA	A veces		Siempre		Constantemente		Nunca		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Σ fi	Σ %
		0	0	2	20	6	60	2	20	<b>10</b>
<b>FUENTE:</b> Cuestionario, julio 2017.										
<b>ELABORACIÓN:</b> Tesistas.										

## GRÁFICO N° 05

Resultados obtenidos de la quinta pregunta sobre la promoción o ascenso de cargo, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.



**FUENTE:** Cuadro N° 05.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

### ANÁLISIS:

Según los datos procesados del ítem N° 05 se muestra que 6 trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, que representan el 60% afirmaron que constantemente la empresa le brinda la oportunidad de promoción o ascenso de cargo, lo cual les permite demostrar sus conocimientos, habilidades y destrezas en su área laboral. Por otro lado también 2 trabajadores, que representan un 20%, consideraron que siempre la empresa les da la oportunidad de promoción o ascenso de cargo lo cual les permite demostrar sus conocimientos, habilidades y destrezas. Así mismo 2 trabajadores que representan el 20% consideraron que nunca tuvieron la oportunidad de promoción o ascenso de cargo lo cual no les permite demostrar sus conocimientos, habilidades y destrezas.

## INTERPRETACIÓN:

Por lo tanto, se comprueba que la mayoría de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, están de acuerdo, que la promoción o ascenso de cargo es fundamental para su desempeño laboral, lo cual les ayuda a desarrollar sus conocimientos, habilidades y destrezas. También desarrollar una línea de carrera profesional y superarse profesionalmente. Según la entrevista realizada a la Lic. Guyana Tucto Chávez – Administradora de agencia de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, declaró que la promoción o ascenso de cargo es muy importante en la empresa, ella afirma que la empresa siempre promociona ascensos de forma interna lo cual consiste en convocar personal netamente trabajadores de la Financiera Crecer para cargos como administrador, supervisor y cargos de gerencia para ello se toma en cuenta su experiencia, desempeño, la práctica de valores como la puntualidad, honradez entre otros. Según las observaciones realizado por los tesisistas con la guía de observación, se pudo verificar que la empresa si haciende a sus personales que más desempeño tienen en su trabajo las convocatorias lo hacen por medio de su página web, cuenta de Facebook y por el sistema de Core Bank que manejan internamente; como se puede observar en el **anexo N° 03 – A**.



**CUADRO N° 06**

Resultados obtenidos de la sexta pregunta sobre si el ascenso está en función al desarrollo de competencias de cada persona, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.

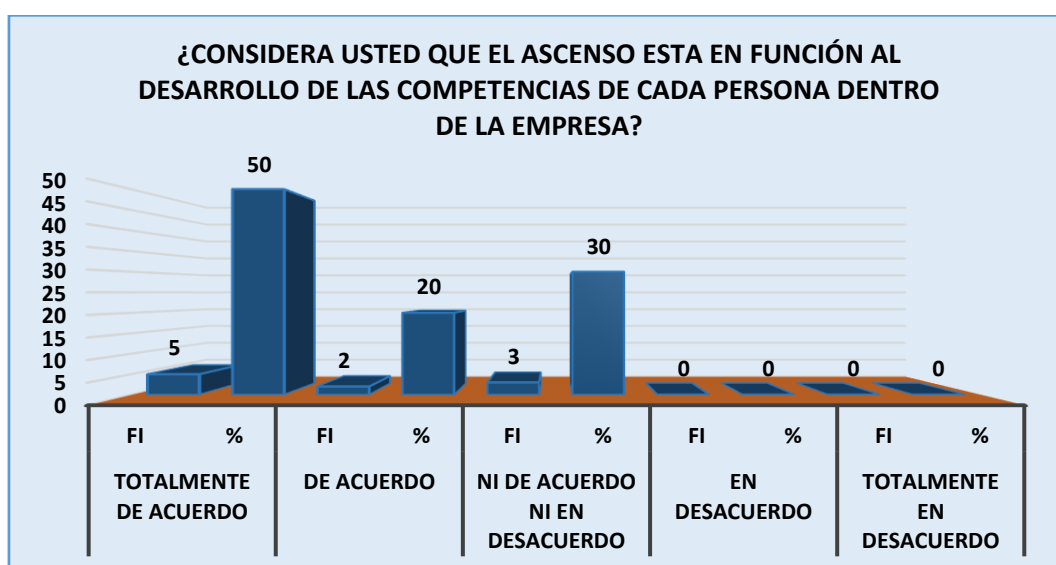
<b>PREGUNTA N° 06</b>												
<b>¿CONSIDERA USTED QUE EL ASCENSO ESTA EN FUNCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DE CADA PERSONA DENTRO DE LA EMPRESA?</b>												
<b>RESPUESTA</b>	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Σfi	Σ%
		5	50	2	20	3	30	0	0	0	0	10

**FUENTE:** Cuestionario, julio 2017.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

**CUADRO N° 06**

Resultados obtenidos de la sexta pregunta sobre si el ascenso está en función al desarrollo de competencias de cada persona, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.



**FUENTE:** Cuadro N° 06.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

### ANÁLISIS:

Según los datos procesados del ítem N° 06 se muestra que 5 trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, que representan el 50% consideran estar totalmente de acuerdo que el ascenso está en función al desarrollo de las competencias de cada persona dentro de la empresa. Por otro lado 2 trabajadores, que representan un 20%, consideraron estar de acuerdo que el ascenso está en función al desarrollo de las competencias de cada persona dentro de la empresa y por otro lado 3 trabajadores que representan 30% no están de acuerdo ni en desacuerdo sobre si el ascenso está en función al desarrollo de las competencias de cada persona.

### INTERPRETACIÓN:

Por lo tanto, se demuestra que la mayoría de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco que son un 70% consideran estar totalmente de acuerdo que el ascenso está en función al desarrollo de las competencias de cada persona dentro de la empresa, lo cual hace que se sientan más comprometidos con su trabajo desempeñándose mejor cada día. Según la entrevista realizada a la Lic. Guyana Tucto Chávez – Administradora de agencia de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, expresó que, la oportunidad de ascender depende de cada trabajador como aprovecha cada una de las oportunidades que le da empresa demostrando con resultados positivos para la empresa que son medidos en base a la productividad y valores, con lo cual se obtiene un colaborador competente y productivo en la empresa.

### CUADRO N° 07

Resultados obtenidos de la séptima pregunta sobre si los beneficios económicos que perciben es lo adecuado, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.

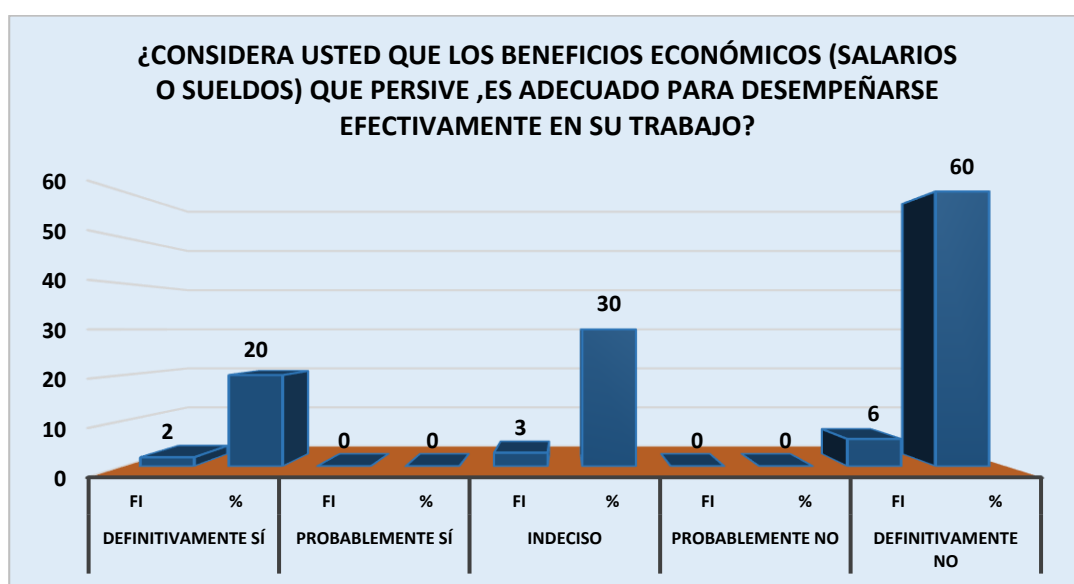
PREGUNTA N° 07												
¿CONSIDERA USTED QUE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS (SALARIOS O SUELDOS) QUE PERSIVE ,ES ADECUADO PARA DESEMPEÑARSE EFECTIVAMENTE EN SU TRABAJO?												
RESPUESTA	Definitivamente sí		Probablemente sí		Indeciso		Probablemente no		Definitivamente no		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Σ fi	Σ %
		2	20	0	0	3	30	0	0	6	60	10

**FUENTE:** Cuestionario, julio 2017.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

### GRÁFICO N° 07

Resultados obtenidos de la séptima pregunta sobre si los beneficios económicos que perciben es lo adecuado, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.



**FUENTE:** Cuadro N° 07.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

## ANÁLISIS:

Según los datos procesados del ítem N° 07 se muestra que 6 trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco que representan el 60%, consideraron que los beneficios económicos que perciben definitivamente no es lo adecuado para desempeñarse efectivamente en su trabajo. Por otro lado 3 trabajadores, que representan un 30%, afirman estar indeciso si los beneficios económicos que perciben son lo adecuado para desempeñarse efectivamente en su trabajo. Por otra parte 2 trabajador que representa 20% afirma que definitivamente sí los beneficios económicos que percibe es lo adecuado para desempeñarse efectivamente en su trabajo.

## INTERPRETACIÓN:

Por lo tanto, se comprueba que el 60% de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco que son la mayoría, no están de acuerdo con el sueldo que perciben lo cual influye a que no se desempeñen de manera efectiva en su trabajo. Consideran que por el trabajo que realizan deben ganar más. Según la entrevista realizada a la Lic. Guyana Tucto Chávez – Administradora de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, declara que los beneficios económicos que perciben los trabajadores es lo adecuado. También manifestó que el incremento de sueldo ya depende de cada uno de los ellos; el incremento de sueldo se va a dar en base a su recategorización (**ver anexo N° 03 - B**), para ello se va a tener en cuenta su desempeño, compromiso y productividad que demuestran en su trabajo cada uno de ellos.

**CUADRO N° 08**

Resultados obtenidos de la octava pregunta sobre el aumento frecuente de bonos salariales, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.

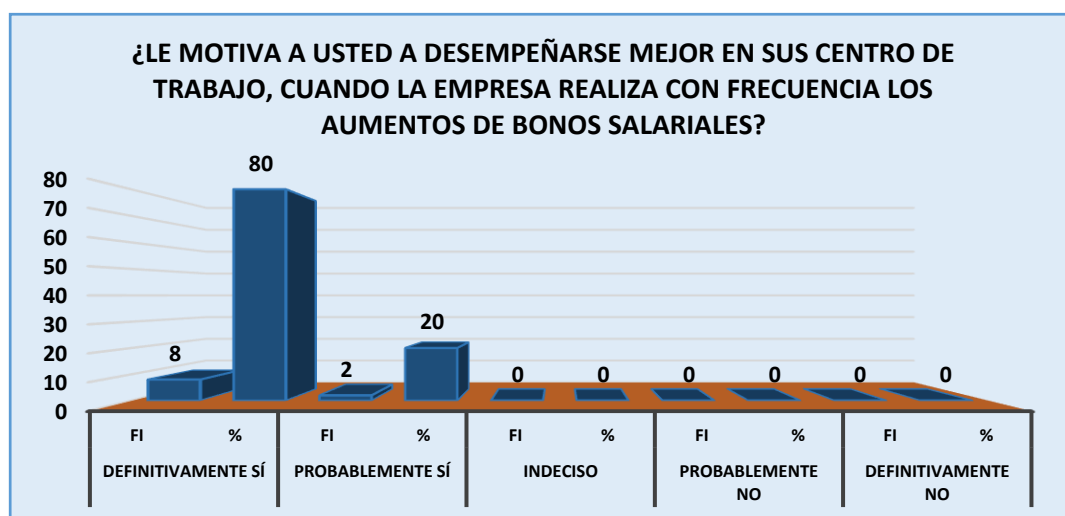
<b>PREGUNTA N° 08</b>												
<b>¿LE MOTIVA A USTED A DESEMPEÑARSE MEJOR EN SUS CENTRO DE TRABAJO, CUANDO LA EMPRESA REALIZA CON FRECUENCIA LOS AUMENTOS DE BONOS SALARIALES?</b>												
<b>RESPUESTA</b>	Definitivamente sí		Probablemente sí		Indeciso		Probablemente no		Definitivamente no		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Σ fi	Σ %
		8	80	2	20	0	0	0	0	0	0	<b>10</b>

**FUENTE:** Cuestionario, julio 2017.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

**GRÁFICO N° 08**

Resultados obtenidos de la octava pregunta sobre el aumento frecuente de bonos salariales, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.



**FUENTE:** Cuadro N° 08.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

### ANÁLISIS:

Según los datos procesados del ítem N° 08 se muestra que 8 trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco, que representan el 80% consideraron que definitivamente sí cuando la empresa realiza con frecuencia los aumentos de bonos salariales le motiva a desempeñarse mejor en su centro de trabajo. A si mismo 2 trabajadores, que representa 20%, consideran que probablemente sí los aumentos frecuentes de bonos salariales le motiven a desempeñarse mejor en su centro de trabajo.

### INTERPRETACIÓN:

Por lo tanto, se demuestra que la gran mayoría de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer – Huánuco que son un 90% están totalmente de acuerdo que el aumento frecuente de bonos salariales les motiva a desempeñarse mejor en su trabajo y así generar mayor productividad para la empresa. Según la entrevista realizada a la Lic. Guyana Tucto Chávez – Administradora de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, expresó que, el salario es fundamental para todo trabajador. Afirmando que en la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú se paga el sueldo básico lo cual es s/. 850, se incrementa el sueldo según el tiempo de trabajo, experiencia y desempeño de cada trabajador, lo cual está dado por niveles de recategorización como, N1, N2, N3 y N4 implantados en las normas y políticas de recategorización de la empresa. Según las observaciones que hemos realizado hemos podido evidenciar que la empresa si cuenta con niveles de recategorización lo cual está plasmado en las normas y políticas de recategorización de la empresa; como se puede observar en el **anexo N° 03 - B**.

**CUADRO N° 09**

Resultados obtenidos de la novena pregunta sobre satisfacción laboral, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.

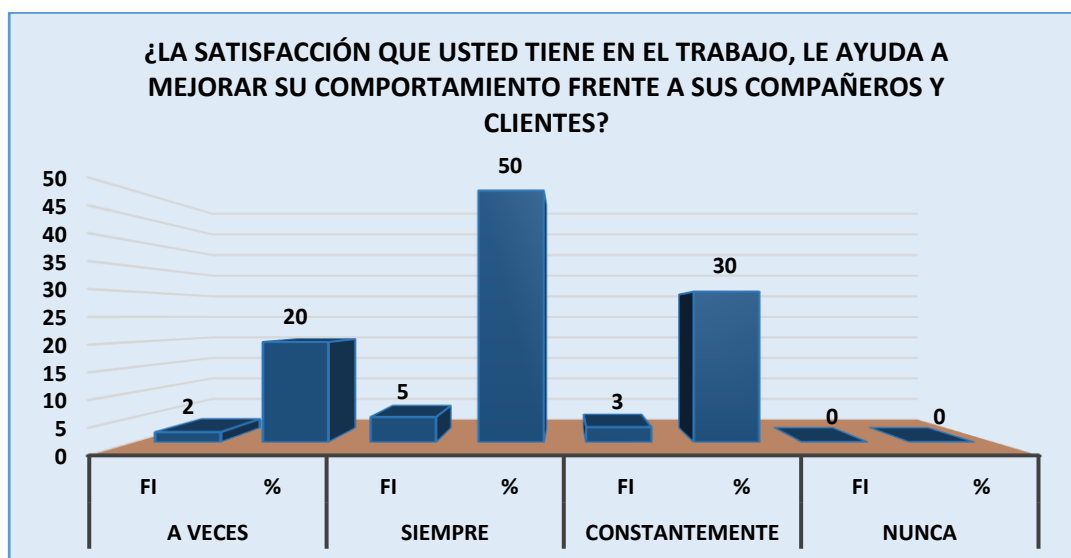
PREGUNTA N° 09										
¿LA SATISFACCIÓN QUE USTED TIENE EN EL TRABAJO, LE AYUDA A MEJORAR SU COMPORTAMIENTO FRENTE A SUS COMPAÑEROS Y CLIENTES?										
RESPUESTA	A veces		Siempre		Constantemente		Nunca		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Σ fi	Σ %
		2	20	5	50	3	30	0	0	10

**FUENTE:** Cuestionario, julio 2017.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

**CUADRO N° 09**

Resultados obtenidos de la novena pregunta sobre satisfacción laboral, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.



**FUENTE:** Cuadro N° 09.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

### ANÁLISIS:

Según los datos procesados del ítem N° 09 se muestra que 5 trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco que representan el 50%, afirmaron que siempre la satisfacción laboral que tiene en el trabajo le ayuda a mejorar su comportamiento frente a sus compañeros y clientes. A si mismo 3 trabajadores, que representan un 30%, consideraron que constantemente la satisfacción laboral que tiene en el trabajo le ayuda a mejorar su comportamiento frente a sus compañeros y clientes y 2 trabajadores que representan un 20% consideran que a veces la satisfacción laboral que tiene en el trabajo le ayuda a mejorar su comportamiento frente a sus compañeros y clientes.

### INTERPRETACIÓN:

Por lo tanto, se demuestra que la mayoría de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, consideran que la satisfacción laboral tiene una influencia en su capacidad para desarrollar de manera efectiva sus actividades laborales y manejar un buen clima laboral lo cual redundará en el servicio que se brinda al cliente. Según la entrevista realizada a la Lic. Guyana Tucto Chávez – Administradora de agencia de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, expresa que la satisfacción laboral es fundamental en la empresa; cuando el personal está satisfecho en su centro de trabajo siempre va a realizar bien su trabajo demostrando sus conocimientos habilidades y destrezas, como resultado tendremos colaboradores de alto rendimiento.



**CUADRO N° 10**

Resultados obtenidos de la décima pregunta sobre la autoestima, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.

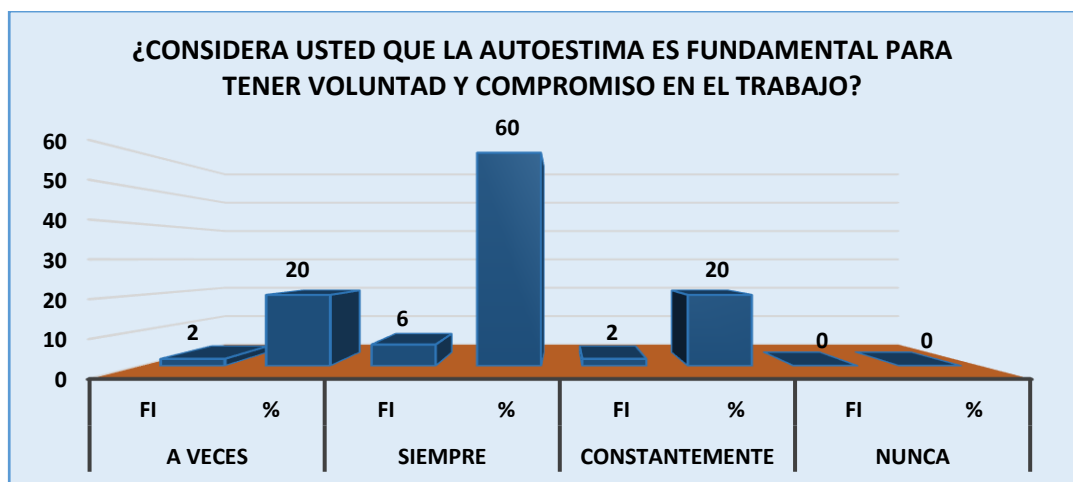
<b>PREGUNTA N° 10</b>										
<b>¿CONSIDERA USTED QUE LA AUTOESTIMA ES FUNDAMENTAL PARA TENER VOLUNTAD Y COMPROMISO EN EL TRABAJO?</b>										
<b>RESPUESTA</b>	<b>A veces</b>		<b>Siempre</b>		<b>Constantemente</b>		<b>Nunca</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>Σ fi</b>	<b>Σ %</b>
		2	20	6	60	2	20	0	0	<b>10</b>

**FUENTE:** Cuestionario, julio 2017.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

**GRÁFICO N° 10**

Resultados obtenidos de la décima pregunta sobre la autoestima, presentados de manera frecuencial y porcentual que fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, Período - 2017.



**FUENTE:** Cuadro N° 08.

**ELABORACIÓN:** Tesistas.

### ANÁLISIS:

Según los datos procesados del ítem N° 10 se muestra que 6 trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, que representan el 60%, afirmaron que siempre, la autoestima es fundamental para tener voluntad y compromiso en el trabajo. De la misma manera 2 trabajadores, que representan el 20% consideran que a veces, la autoestima es fundamental para tener voluntad y compromiso en el trabajo y de igual manera, 2 trabajadores, que representan el 20%, consideran que constantemente, la autoestima es fundamental para tener voluntad y compromiso en el trabajo.

### INTERPRETACIÓN:

Por lo tanto, demostramos que la mayoría de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, están de acuerdo con que la autoestima es fundamental para tener voluntad y compromiso en el trabajo, logrando así mejores resultados en el trabajo que desempeñan cada uno de ellos. Según la entrevista realizada a la Lic. Guyana Tucto Chávez – Administradora de la Financiera ONG Crecer MyPE Perú – Huánuco, comentó que la autoestima es fundamental para cada uno de los trabajadores. Porque a través de ello el trabajador estará seguro de sí mismo, como resultado el trabajador tendrá voluntad y compromiso.

### 4.3. Discusión de Resultados.

A continuación, presenta la discusión de resultados de la presente tesis, para lo cual se tomaron como base los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo, para contrastarlo y confrontarlo con los antecedentes, bases teóricas e hipótesis; las mismas que se detallan a continuación:

#### A. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO CON LOS ANTECEDENTES.

Para la elaboración de la investigación se seleccionaron los antecedentes que poseen una relación directa con la presente investigación, entre los antecedentes mencionados tenemos:

Juan Carlos Alva Orizano "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA AREQUIPA HUÁNUCO - 2016", quien llegó a la siguiente conclusión:

Se llega a la conclusión de que la motivación influye significativamente al desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa Hco 2016, el 60% de los trabajadores no están siendo motivados y es por eso que tiene un bajo desempeño laboral.

Los resultados del presente trabajo de investigación coinciden con la conclusión en referencia como se puede observar en los cuadros estadísticos N° 01; 02; 03; 04; 05; 06; 07; 08; 09 y 10 en cuanto a que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral en ambas organizaciones.

Permitiendo manifestar puntualmente que la aplicación de una excelente motivación influirá significativamente en el desempeño eficiente y eficaz de sus colaboradores.

Leandro Mamani Merma, "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA "MIBANCO" DE LA CIUDAD DE PUNO, DEL AÑO 2016", quien llego a la siguiente conclusión:

La relación entre la motivación y el desempeño laboral se determina que tiene un nivel regular de productividad con tendencia a mejorar, con lo cual queda demostrado la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación constante; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

En el presente trabajo de investigación nos muestra que la satisfacción, incentivos, capacitación son fundamentales para un buen desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera ONG Crecer MyPE Huánuco, como se puede observar en los cuadros estadísticos N° 01; 02; 03 y 04 al igual que los comentarios de la Lic. Guyana Tucto Chávez, administradora de la agencia, expresa que la satisfacción, incentivos, capacitación es fundamental en la empresa, ya que si el colaborador se encuentra satisfecho, incentivado y capacitado en su centro de trabajo siempre realizara bien su trabajo brindando sus conocimientos, habilidades y destrezas. Y como resultado contaremos con colaboradores de alto rendimiento, lo cual se verá reflejado en la productividad de la empresa.

Se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación no coinciden en cuanto a que la Financiera ONG Crecer MyPE Huánuco, si desarrolla la motivación, pero no obtiene resultados porque no se está aplicando de manera estratégica, por ende, la productividad de la empresa se ve afectada de manera negativa y decreciente.

Shirley Escalante Díaz y Cila González Castellar, titulada: “LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR SIGNIFICATIVO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA COMERCIAL Y VENTAS DE LAS FUNDACIONES QUE OTORGAN MICROCRÉDITO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA”, quien llegó a la siguiente conclusión:

En conclusión, se podría decir que, en términos generales el nivel socioeconómico de los asesores de las fundaciones en estudio, es de relativo bienestar ya que logran satisfacer sus necesidades básicas o fundamentales como son: subsistencia (salud, alimentación, etc.).

En el presente trabajo de investigación en el cuadro estadístico N° 07 y 08 nos muestra que los trabajadores de la empresa Financiera ONG Crecer MyPE Huánuco afirmaron que los salarios influyen en su desempeño laboral, considerando que el salario es su principal fuente de ingreso para cubrir sus necesidades básicas.

En tal sentido se observa que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación no coinciden porque la mayoría de los trabajadores de la empresa Financiera ONG Crecer MyPE Huánuco se encuentra insatisfecho con el salario que percibe lo cual afecta su nivel socioeconómico. Esta situación hace que no estén motivados para trabajar al 100%, lo cual influye en el desempeño laboral de cada uno y en general en la productividad de la empresa.

## B. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.

Las bases teóricas que se seleccionaron en esta investigación nos permiten discutir los resultados obtenidos, las mismas que se mencionan a continuación:

El autor JUAN LUIS URCOLA TELLERÍA en su libro titulado “La Motivación Empieza en Uno Mismo” – 2011, nos manifiesta que la motivación *“es la situación emocionalmente positiva o negativa, que se produce en un sujeto cuando existe un estímulo o incentivo que le satisface una necesidad y le hace desarrollar una conducta determinada”*. Así mismo, MARÍA DEL MAR SILVIA GONZÁLEZ... [et...al]. (2008), en su libro titulado “Las Relaciones Humanas en la Empresa” define a la motivación como, *“es la situación emocionalmente positiva, que se produce en un sujeto, cuando existe un estímulo o incentivo que le satisface una necesidad, lo que permite obtener de él, una conducta apetecida”*.

Los resultados obtenidos en la presente investigación concuerdan con la que los autores manifiestan, como se muestran en todos los resultados de la presente investigación, lo cual nos muestra que los reconocimientos, ascensos, capacitación, salarios, satisfacción laboral y autoestima de los trabajadores genera eficiencia en la empresa. Con el desarrollo y práctica de estos indicadores los trabajadores lograrán poseer conductas positivas dentro de la misma obteniendo así colaboradores satisfechos y comprometidos con su trabajo con lo cual se logrará mayor productividad por parte de los mismos lo cual

redundara de manera indirecta en la mejora y rentabilidad de la empresa.

MARIE DALTON (2007), en su libro titulado "Relaciones Humanas" define a la motivación como, *"es el estímulo emocional que nos hace actuar. Puede ser una necesidad o un impulso que activan ciertas conductas. En el trabajo es una combinación de todos los factores del entorno laboral que originan esfuerzos positivos o negativos"*. Así mismo FRANKLIN FINCOWSKY (2011), en su libro titulado "Comportamiento Organizacional" define a la motivación como, *"es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, o que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo (proveniente del entorno) o de ser generado internamente, a partir de los procesos mentales del individuo"*.

Los resultados obtenidos en la presente investigación concuerdan con lo que los autores manifiestan como se muestran en los cuadros 01; 02; 05; 07; y 08. En tal sentido todos los administradores y directivos enfrentan un reto enorme en las empresas que dirigen lo cual es motivar a los trabajadores para que produzcan los resultados deseados, con eficacia, calidad e innovación y con satisfacción y compromiso. Para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, se tiene que valorar adecuadamente la cooperación de los miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la empresa y al mismo

tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de los colaboradores.

JORGE GARCÍA CRUZ (1996), en su libro titulado “La Motivación y el Trabajo en Equipo”, define a la motivación como, *“es el impulso queda eficacia al esfuerzo colectivo dirigido a conseguir los objetivos de la empresa y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores prestaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado”*. Así mismo el autor ROBBINS/COULTER (2005), en su libro titulado “Comportamiento Organizacional” define a la motivación como *“Los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”*.

Los resultados obtenidos se relacionan con lo que los autores manifiestan como se puede observar en los cuadros N° 06; 09 y 10 mantener a los empleados motivados es fundamental para toda empresa en el cual los trabajadores puedan desarrollar actitudes positivas las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, ya que cuando los empleados están correctamente motivados ejecutarán de la mejor posible sus funciones y tareas laborales lo cual es beneficioso, tanto para la organización que tendrá mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para los propios trabajadores quienes experimentarán un aumento en su calidad de vida laboral. Por lo tanto, los gerentes y administradores encargados de dirigir al personal son responsables de mantener motivados a sus trabajadores para integrarlos entre sí, para que estén comprometidos con los objetivos empresariales, para que



tengan iniciativas, para que den lo mejor de sí mismos, para lograr su satisfacción como empleados.

El autor STEPHEN P. ROBBINS (2001), en su libro titulado "Comportamiento Organizacional" indica que: *"El desempeño laboral depende de las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para el eficiente desempeño de sus funciones, haciéndose de este modo necesario el estudio actualizado del perfil de los mismos"*. Así mismo el autor ALFREDO MORALES CARTAYA, en su libro "Capital Humano" define al Desempeño Laboral como; *"es 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"*.

Los resultados obtenidos en esta investigación se relacionan con lo que los autores manifiestan; el desempeño laboral es fundamental en toda organización o empresa ya que a través de ello se logrará aprovechar mejor las capacidades y habilidades del personal en tal sentido el personal generará mayores beneficios para él y la empresa. Para lograr esto, las empresas deben evaluar a sus trabajadores en lo cual se tiene que tener en cuenta, la conducta, solución de conflictos, efectividad, objetivos, desarrollo personal, trabajo en equipo, habilidades y tácticas. Lo cual le ayudará a implementar estrategias para conocer las fortalezas y debilidades de cada uno de ellos para crear programas de capacitación. Por lo tanto, como resultado se obtendrá mayor

productividad por parte de los trabajadores lo cual será rentable para la empresa.

### C. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO CON LAS HIPÓTESIS.

Las hipótesis que se plantearon en esta investigación nos permiten discutir los resultados obtenidos, las mismas que se mencionan a continuación:

Los resultados que se encuentran en los cuadros N° 01; 02; 03; 04; 05; 06; 07; 08; 09 y 10 evidencian que efectivamente con la aplicación adecuada de las dimensiones de la motivación como son, motivación externa y motivación interna generará cambios significativos en los trabajadores, ya que esto mejorará sustancialmente sus condiciones de trabajo y mejorará su desempeño laboral, con lo cual serán más productivos; así mismo la empresa como resultado obtendrá mayor rentabilidad. En tal sentido la hipótesis de la presente investigación queda aceptada.

Los resultados que se encuentran en los cuadros N° 01; 02; 03; 04; 05; 06; 07 y 08; nos muestra que evidentemente la aplicación adecuada de la dimensión motivación externa como reconocimientos, capacitación, ascensos y salario de la variable independiente, mejorará las competencias de los trabajadores; a través de ello el desempeño laboral de los trabajadores será eficiente y eficaz logrando así mayor productividad en su entorno laboral. En tal sentido la hipótesis de la presente investigación queda aceptada.

Según los resultados obtenidos en los cuadros N° 09 y 10 evidencian que efectivamente la motivación interna como: satisfacción y autoestima de los trabajadores se relaciona con las actitudes como: comportamiento y voluntad que tienen los trabajadores; lo cual ayuda a que los trabajadores tengan un mejor desempeño en su área de trabajo generando así resultados positivos para la empresa. En tal sentido nuestra hipótesis es aceptada.

## CONCLUSIONES

1. La motivación se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE – Huánuco; como se observa en los cuadros estadísticos N° 01; 02; 03; 04; 05; 07; 08; y 10.
2. Se concluye que la relación entre la motivación externa y las competencias de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE - Huánuco es alto, ya que más del 60% de los trabajadores afirman que mientras haya un reconocimiento, capacitación, promociones, ascenso de cargo o algún estímulo salarial, experimentaran sensaciones placenteras de agrado y disfrute al realizar sus labores dentro de la empresa; así mismo demostrando sus conocimientos, habilidades y destrezas que reflejen el nivel de preparación y experiencia que tiene el trabajador, como se observa en los cuadros estadísticos N° 02; 04; 05; 06; 05 y 08.
3. Así mismo concluimos que la relación existente entre la motivación interna con las actitudes de los trabajadores de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE es significativo, ya que los trabajadores manifiestan que al estar satisfechos y con una buena autoestima el comportamiento y la voluntad de realizar su trabajo es positivo, a su vez se ven reflejados en su buen desempeño laboral dentro de la institución; como se observa en los cuadros estadísticos N° 09 y 10.

## SUGERENCIAS

1. Se sugiere al gerente de Recursos Humanos y a la administradora de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú - Huánuco, seguir desarrollando y fortaleciendo la motivación e implementar un programa de evaluación del desempeño lo cual le permita analizar como realizan los trabajadores sus funciones. Esto permitirá mejorar los niveles de desempeño de cada uno.
2. Se propone al gerente de Recursos Humanos y a la administradora de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú - Huánuco, potencializar la motivación externa como reconocimientos, capacitación, ascensos, salarios y otros para lograr que los colaboradores lleguen a tener un mejor desempeño laboral en su área de trabajo.
3. Se sugiere a la administradora de la Empresa Financiera ONG Crecer MyPE Perú - Huánuco, desarrollar la motivación interna como satisfacción y autoestima para que los colaboradores se sientan aún más motivados y comprometidos con su trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

ALLES, Martha Alicia. (2012). Diccionario de Términos de Recursos Humanos. Primera edición. Granica. Buenos Aires – Argentina.

DALTON, Marie; DAWN G., Hoyle... [et. al.]. (2007). Relaciones Humanas. Tercera Edición. Thomson. México.

FRANKLIN FINCOWSKY y Enrique B.; KRIEGER, Mario José. (2011). Comportamiento Organizacional. PEARSON EDUCACIÓN. México.

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Mc GRAW-HILL. Bogotá, Colombia.

CHIAVENATO, Idalberto (2009). Gestión del Talento Humano. Segunda edición. Mc GRAW-HILL. Bogotá, Colombia.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición. McGraw-Hill. México D. F.

L. PETRI, Herbert y M. GOVERN, Jhon. (2006). Motivación: Teoría, Investigación y Aplicaciones. Quinta Edición. Thomson. México.

MORALES CARTAYA, Alfredo (2009). Capital Humano. Editora Política.

ÑAUPAS PAITÁN, Humberto; MEJÍA, Elías... [et. al.]. (2013). Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis. Tercera edición. CEPREDIM. Lima – Perú.

STEPHEN P. Robbins. (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edición. Pearson Educación. México.

STEPHEN P. Robbins. (2001). Comportamiento Organizacional. 10ª Edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall. México.

SILVA GONZÁLEZ, María del Mar; SANTOS DURÁN, José Luis... [et. al.]. (2008). Las Relaciones Humanas en la Empresa. PARANINFO CENGAGE Learning. España.

URCOLA TELLERÍA, Juan Luis (2011). La Motivación Empieza en Uno Mismo. ESIC Editorial. España.

### **PÁGINAS WEB.**

<https://www.gestiopolis.com/motivacion-laboral/>

<https://es.scribd.com/doc/316824929/Motivacion-y-Desempeno-Laboral-en-La-Caja-Arequipa-Huanuco-2016-Copia-1>

<http://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/actualidad/estos-son-gurues-motivacion-empresarial-noticia-1982048>

[www.ongcrecer.org](http://www.ongcrecer.org)

<https://meditacionesdeldia.com/2013/11/05/competencia-y-competitividad/>.

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>

<http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.-shtml>

<http://cms-site.inacap.cl/cdl/busqueda-de-trabajo/o-laboral/valores-en-el-trabajo>

<http://filosofia.laguia2000.com/los-valores/la-voluntad>

[https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsingger\\_MADE.pdf](https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsingger_MADE.pdf)

**ANEXOS**



**ANEXO N° 01**  
**INSTRUMENTOS DE RECOJO DE**  
**DATOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"-HCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



**CUESTIONARIO**

Estimado trabajador (ra):

Se viene desarrollando el trabajo de investigación titulado "LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FINANCIERA ONG CRECER MYPE PERÚ – HUÁNUCO, PERÍODO – 2017"; para lo cual se está recolectando datos relacionados con el respectivo trabajo; a continuación, usted encontrara un conjunto de preguntas sírvase a responder las mismas con la veracidad y sinceridad del caso, marcando con un "X" en los recuadros correspondientes.

1. ¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA LE HACE RECONOCIMIENTOS A USTED PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL?
  - a) A veces.
  - b) Siempre.
  - c) Constantemente.
  - d) Nunca.
  
2. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS RECONOCIEMIENTOS POR PARTE DE SU JEFE SON IMPORTANTES PARA SU DESEMPEÑO LABORAL?
  - a) Definitivamente sí
  - b) Probablemente sí
  - c) Indeciso
  - d) Probablemente no
  - e) Definitivamente no
  
3. ¿LA EMPRESA INVIERTE EN SU CAPACITACIÓN DE MANERA QUE LE PERMITA POTENCIAR SUS HABILIDADES Y DESTREZAS?
  - a) A veces.
  - b) Siempre.
  - c) Constantemente.
  - d) Nunca.
  
4. ¿CONSIDERA USTED QUE LA CAPACITACIÓN ES FUNDAMENTAL PARA FORTALECER SUS CONOCIMIENTOS EN SU CENTRO DE TRABAJO?
  - a) Definitivamente sí
  - b) Probablemente sí
  - c) Indeciso
  - d) Probablemente no
  - e) Definitivamente no
  
5. ¿LA EMPRESA LE BRINDA LA OPORTUNIDAD DE PROMOCIÓN O ASCENSO A USTED DE TAL MANERA QUE LE PERMITA DEMOSTRAR SUS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS?
  - a) A veces.
  - b) Siempre.
  - c) Constantemente.
  - d) Nunca.

6. ¿CONSIDERA USTED QUE EL ASCENSO ESTA EN FUNCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DE CADA PERSONA DENTRO DE LA EMPRESA?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo.
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d) En desacuerdo.
  - e) Totalmente en desacuerdo.
7. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS (SALARIOS O SUELDOS) QUE PERSIVE ES ADECUADO PARA DESEMPEÑARSE EFECTIVAMENTE EN SU TRABAJO?
- a) Definitivamente sí
  - b) Probablemente sí
  - c) Indeciso
  - d) Probablemente no
  - e) Definitivamente no
8. ¿LE MOTIVA A USTED A DESEMPEÑARSE MEJOR EN SUS CENTRO DE TRABAJO, CUANDO LA EMPRESA REALIZA CON FRECUENCIA LOS AUMENTOS DE BONOS SALARIALES?
- a) Definitivamente sí
  - b) Probablemente sí
  - c) Indeciso
  - d) Probablemente no
  - e) Definitivamente no
9. ¿LA SATISFACCIÓN QUE USTED TIENE EN EL TRABAJO, LE AYUDA A MEJORAR SU COMPORTAMINETO FRENTE A SUS COMPAÑEROS Y CLIENTES?
- a) A veces.
  - b) Siempre.
  - c) Constantemente.
  - d) Nunca.
10. ¿CONSIDERA USTED QUE LA AUTOESTIMA ES FUNDAMENTAL PARA TENER VOLUNTAD Y COMPROMISO EN EL TRABAJO?
- a) A veces.
  - b) Siempre.
  - c) Constantemente.
  - d) Nunca.



*Muchas gracias por su colaboración...*



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"-HCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



## **GUÍA DE ENTREVISTA**

### **DATOS GENERALES**

PERSONA A ENTREVISTAR: Lic. Guyana A. Tucto Chávez – Administradora de la Financiera ONG Crecer MyPE Perú Agencia – Huánuco.

PERSONA QUE VA A ENTREVISTAR: Jackelyn Grecia Hidalgo Soto

COLABORADOR: Beligran Medrano Bruno

FECHA DE ENTREVISTA:.....

HORA DE ENTREVISTA:.....

LUGAR DE LA ENTREVISTA: Oficina de Administración de la Financiera ONG Crecer MyPE Perú Agencia – Huánuco.

Señorita administradora muy buenos días, somos alumnos de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", de la Escuela Académica Profesional Ciencias Administrativas; tenga usted nuestros cordiales saludos; de antemano agradecemos por el tiempo que nos esta asignando; el propósito de esta entrevista es para recoger datos que serán utilizados en nuestro trabajo de investigación titulado "LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FINANCIERA ONG CRECER MYPE PERÚ – HUÁNUCO, PERÍODO – 2017", de esta prestigiosa institución.

En seguida le voy a formular algunas preguntas relacionadas con el trabajo de investigación, espero que me pueda contestar con la sinceridad del caso.

1. ¿CON FRECUENCIA LA EMPRESA LE HACE RECONOCIMIENTOS A LOS TRABAJADORES PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL?

- ¿De qué manera? (si)
- ¿Por qué? (no)

2. ¿USTED COMO ADMINISTRADORA DE ESTA EMPRESA ESTÁ DE ACUERDO QUE LA EMPRESA INVIERTA EN LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE MANERA QUE LE PERMITE POTENCIAR LAS HABILIDADES Y DESTREZAS?

- Fundamente su respuesta (si)
- ¿Por qué? (no)

3. ¿LA EMPRESA BRINDA OPORTUNIDADES DE ASCENSOS A SUS TRABAJADORES A UN CARGO DE TRABAJO, QUE LE PERMITE MOSTRAR SUS CONOCIMIENTOS?

➤ ¿Por qué? **(si)**

¿Y usted obtiene resultados óptimos por parte de los trabajadores?

➤ ¿Por qué? **(no)**

Fundamente su respuesta

4. ¿COMO ADMINISTRADORA CREE USTED QUE A LOS TRABAJADORES LE MOTIVA A SER COMPETITIVO, CUANDO LA EMPRESA REALIZA CON FRECUENCIA LOS AUMENTOS DE BONOS SALARIALES?

➤ ¿Como? **(si)**

➤ ¿Por qué? **(no)**

5. ¿CONSIDERA USTED QUE LA AUTOESTIMA ES FUNDAMENTAL PARA TENER MAYOR VOLUNTAD Y COMPROMISO EN EL TRABAJO?

➤ ¿Por qué? **(si)**

➤ Fundamente su respuesta **(no)**



*Muchas gracias por la información  
brindada y su tiempo prestado para realizar  
la entrevista...*



### **GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

OBSERVADOR: Jackelyn Grecia Hidalgo Soto

LUGAR DE OBSERVACIÓN: Financiera ONG Crecer MyPE Perú Agencia – Huánuco.

DEPENDENCIA: Área de atención al cliente y Administración

FECHA:.....

HORA:.....

ENUNCIADOS	EVIDENCIAS		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
1) Existe reconocimiento en la empresa.			
2) Reciben capacitación los trabajadores por la empresa lo cual les permite aplicar en el trabajo.			
3) Brinda la empresa oportunidades de ascensos a sus trabajadores.			
4) Los trabajadores se sienten satisfechos en su puesto de trabajo.			
5) El ascenso está en función al desarrollo de las competencias de cada persona dentro de la empresa.			
6) Los trabajadores tienen conocimientos habilidades y destrezas en el campo laboral.			



### **GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

OBSERVADOR: Doraliza Quispe Caqui

LUGAR DE OBSERVACIÓN: Financiera ONG Crecer MyPE Perú Agencia – Huánuco.

DEPENDENCIA: Área de atención al cliente y Administración

FECHA:.....

HORA:.....

ENUNCIADOS	EVIDENCIAS		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
1) Existe reconocimiento en la empresa.			
2) Reciben capacitación los trabajadores por la empresa lo cual les permite aplicar en el trabajo.			
3) Brinda la empresa oportunidades de ascensos a sus trabajadores.			
4) Los trabajadores se sienten satisfechos en su puesto de trabajo.			
5) El ascenso está en función al desarrollo de las competencias de cada persona dentro de la empresa.			
6) Los trabajadores tienen conocimientos habilidades y destrezas en el campo laboral.			

# **ANEXO N° 02**

## **FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS**





**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS INVESTIGADORES</b>	<b>ESCUELA DONDE ESTUDIA</b>
Medrano Bruno, Beligran	Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas.
Hidalgo Soto, Jackelyn Grecia	
Quispe Caqui, Doraliza	

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

"LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FINANCIERA ONG CRECER MYPE PERÚ -HUÁNUCO, PERÍODO -2017"

**ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20										REGULAR 21 - 40										BUENO 41 - 60										MUY BUENO 61 - 80										EXCELENTE 81 - 100																																																																	
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																																																																		
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems, es:																																																																																																										
2. OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:																																																																																																										
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:																																																																																																										
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítem, es:																																																																																																										
5. SUFICIENCIA	El número de ítems , en relación al número de indicadores es:																																																																																																										
6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar la variable dependiente, es:																																																																																																										

7. CONSISTENCIA	En la redacción de los ítems, se evidencia relaciones lógicas entre los indicadores de la variable independiente y dependiente, siendo así la consistencia de los ítems es:																					75	
8. COHERENCIA	La coherencia entre los ítems, indicadores y las dimensiones, es:																						75
9. METODOLOGÍA	Las estrategias de los instrumentos responden al propósito del estudio, siendo así la metodología del instrumento es:																						75
10. PRESENTACIÓN	La presentación del instrumento es:																						80
PUNTAJE VALORACIÓN PARCIAL:																							725
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL:																							72.50

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL VALIDADOR: HUY BUENO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR	SIMÓN ROSAS AURELIO	TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO	<i>Titular en Administración Fagocitar en Educación, Doctor en Administración</i>
-----------------------------------	---------------------	--------------------------------------	---

LUGAR Y FECHA	NºD. N. I.	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO
Huánuco, 21 de agosto de 2017.	22404209		951516988



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS INVESTIGADORES</b>	<b>ESCUELA DONDE ESTUDIA</b>
Medrano Bruno, Beligran	Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas.
Hidalgo Soto, Jackelyn Grecia	
Quispe Caqui, Doraliza	

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

"LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FINANCIERA ONG CRECER MYPE PERÚ – HUÁNUCO, PERÍODO – 2017"


**ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20					REGULAR 21 – 40					BUENO 41 – 60					MUY BUENO 61 – 80					EXCELENTE 81 – 100				
		00	06	11	16	21	21	26	31	36	41	41	46	51	56	61	61	66	71	76	81	81	86	91	96	100
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems, es:														60											
2. OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:													55												
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:													60												
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítem, es:													60												
5. SUFICIENCIA	El número de ítems , en relación al número de indicadores es:													55												

6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar la variable dependiente, es:																							
7. CONSISTENCIA	En la redacción de los ítems, se evidencia relaciones lógicas entre los indicadores de la variable independiente y dependiente, siendo así la consistencia de los ítems es:																							
8. COHERENCIA	La coherencia entre los ítems, indicadores y las dimensiones, es:																							
9. METODOLOGÍA	Las estrategias de los instrumentos responden al propósito del estudio, siendo así la metodología del instrumento es:																							
10. PRESENTACIÓN	La presentación del instrumento es:																							
PUNTAJE VALORACIÓN PARCIAL:																								
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL:																								

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL VALIDADOR: *Buenos*

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR</b>  OLIVEROS DÁVILA, JUVENAL AUBERTO	<b>TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO</b>  <i>Lic. Adv.</i>  <i>Dr. Adv.</i>
--	--

<b>LUGAR Y FECHA</b>  Huánuco, 21 de agosto de 2017.	<b>Nº D. N. I.</b>  <i>22428396</i>	<b>FIRMA DEL VALIDADOR</b>  	<b>TELÉFONO</b>  <i>962344384</i>
--	---	---	---

**ANEXO N° 03**  
**EVIDENCIAS DE LA**  
**INVESTIGACIÓN**

## ANEXO N° 03 - A

### FOTOS DE LAS CAPACITACIONES

Es seguro | <https://www.facebook.com/Crecer-Lideres-en-credidiarios-705375282928521/>

Crecer Lideres en credidiarios

Te gusta | Siguiendo | Compartir

**CRECER**  
Lideres en Credidiarios

Crecer Lideres en credidiarios

Inicio

Publicaciones

Videos

Fotos

Información

Comunidad

Crear una página

**CRECER**  
Lideres en Credidiarios

**Crecer Lideres en credidiarios** ha compartido su publicación.  
13 de febrero ·

Así culmino la II JORNADA DE CAPACITACIÓN "FORMANDO COLABORADORES DE ALTO RENDIMIENTO 2017-I"  
Desarrollado en la ciudad de Huancayo, donde nuestros colaboradores participantes pudieron disfrutar y aprender de cada ponencia con éxito con el único fin de fortalecer y desarrollar sus Talentos y habilidades.  
A cada uno de los participantes la familia Crecer les desea muchas Felicidades y éxitos en los nuevos retos que cada uno asumirá.  
**! NOSOTROS SOMOS UN EQUIPO GANADOR CON CRECER..!**

ALTO RENDIMIENTO 2017-I»



**II JORNADA DE CAPACITACIÓN**  
**« FORMANDO COLABORADORES DE ALTO RENDIMIENTO 2017-I»**



B612



**ANEXO N° 03 - B****RECATEGORIZACIÓN DE PERSONAL  
FINANCIERA CRECER****(Fotos Tomadas del Manual de Normas Y Políticas)**

MANUAL DE NORMAS Y POLITICAS PARA LA RECATEGORIZACION DE ASESORES DE CRÉDITO			
CÓDIGO	APROBACIÓN:	VIGENCIA:	VERSIÓN.
MNPR0716	11/07/2016	10/07/2017	002

## ANEXO 01

PARAMETROS PARA LA RECATEGORIZACION DE ASESORES DE  
CRÉDITO

NIVELES DE ASESORES	PARAMETROS	RANGO DE VALOR MÍNIMO-MÁXIMO
ASESORES N1	SALDO DE CARTERA S/	>10000 a 40000
	N° DE CLIENTES VIGENTES	10 a 80
	MORA > a 08 días 1000 a 20000 20001 a 40000	< 3%
ASESORES N2	SALDO DE CARTERA S/	>40001 a 60000
	N° DE CLIENTES VIGENTES	81-120
	MORA > a 08 días.	< 4%
ASESORES N3	SALDO DE CARTERA S/	>60001 a 100000
	N° DE CLIENTES VIGENTES	121-130
	MORA > a 08 días.	< 4.5%
DOMINIQUE	SALDO DE CARTERA S/	>100001 a más
	N° DE CLIENTES VIGENTES	131 a más
	MORA > a 08 días.	< 5%

MANUAL DE NORMAS Y POLITICAS PARA LA RECATEGORIZACION DE ASESORES DE CRÉDITO			
CÓDIGO	APROBACIÓN:	VIGENCIA:	VERSIÓN.
MNPR0716	11/07/2016	10/07/2017	002

## ANEXO 02

PARAMETROS PARA LA RECATEGORIZACION DE  
ADMINISTRADORES DE AGENCIA

ADMINISTRADORES DE AGENCIA	PARAMETROS	RANGO DE VALOR MÍNIMO Y MÁXIMO
PUNTO DE ATENCIÓN	SALDO DE CARTERA S/	Hasta 100000
	MORA > a 08 días.	<2%
ADMINISTRADOR NI	SALDO DE CARTERA S/	100001 a 200000
	N° DE CLIENTES VIGENTES	
	N° DE ASESORES DE CRÉDITO	
ADMINISTRADOR NII	MORA > a 08 días.	< 4.5%
	SALDO DE CARTERA S/	200001 a más
	N° DE CLIENTES VIGENTES	
ADMINISTRADOR NII	N° DE ASESORES DE CRÉDITO	
	MORA > a 08 días.	< 6%

**CATEGORIA DE SUELDOS**

NIVELES DE ASESORES	SUELDOS PARCIALES	
<b>ASESORES N1</b>	850.00	
<b>ASESORES N2</b>	1000.00	900.00
<b>ASESORES N3</b>	1300.00	1100.00
<b>ASESOR DOMINE</b>	1400.00	

ADMINISTRADORES DE AGENCIA	PARAMETROS
<b>PUNTO</b>	1300.00
<b>ADMINISTRADOR NI</b>	1500.00
<b>ADMINISTRADOR NII</b>	1700.00



# ANEXO N° 03 - C

## METAS Y BONOS MENSUALES DE LA FINANCIERA CRECER POR COLABORADOR SEGÚN NIVEL DE RECATEGORIZACIÓN EN EL SISTEMA COREBANK.

### METAS MENSUALES

Fecha: 07-09-2017 12:14:50  
 Usuario: HCOADM01HCOADM01  
 Pág. 1 de 1

**CUMPLIMIENTO DE METAS DEL MES AL 07-09-2017**

COLABORADOR	AGE	SALDO DE CARTERA		COLOCACIONES		MORA		CLIENTES NUEVOS		TOTAL DE CLIENTES		MORA DE DESEMBOLOS		MORA DE OPERACIONES		
		META ASIGNADA	VALOR CUMPLIDO	%	META ASIGNADA	VALOR CUMPLIDO	%	META ASIGNADA	VALOR CUMPLIDO	%	META ASIGNADA	VALOR CUMPLIDO	%	META ASIGNADA	VALOR CUMPLIDO	%
CHRISTIAN DAVID HIDALGO	PLAUSO	51,759.08	53,412.80	89.38%	92,000.00	11,700.00	12.72%	3.26	8.86	183.71%	16.67%	124.00	113.00	91.13%		
CLAUDIO MEZA	PLAUSO	41,504.69	40,810.80	83.37%	57,000.00	12,500.00	21.87%	1.76	5.52	188.12%	50.00%	87.00	77.00	88.51%		
GUIYANA ALCABRA TUCTO	PLAUSO	269,387.91	269,822.80	100.17%	379,000.00	52,150.00	13.76%	12.80	16.74	123.14%	27.50%	485.00	495.00	102.78%		
IVAN JOHATHAN ESPIRITU	PLAUSO	69,028.70	60,690.90	87.92%	90,000.00	10,200.00	11.33%	0.93	3.91	179.23%	42.69%	94.00	94.00	100.00%		
KELVIN BASILIO AGUIERO	PLAUSO	50,272.55	45,028.80	89.57%	77,000.00	11,650.00	15.13%	0.00	6.14	0.00%	25.00%	85.00	86.00	90.59%		
KEVIN BEYVIS ACUÑA	PLAUSO	48,802.90	43,423.80	88.98%	63,000.00	6,100.00	9.68%	12.88	18.82	135.22%	11.11%	95.00	75.00	82.24%		
MAYUMI GISEL ACOSTA	PLAUSO	269,987.91	269,822.80	100.17%	379,000.00	52,150.00	13.76%	12.80	16.74	123.14%	27.50%	485.00	495.00	102.78%	79.00	301.00
<b>TOTAL:</b>																

### BONOS MENSUALES

Fecha: 07-09-2017 12:23:06  
 Usuario: HCOADM01HCOADM01  
 Pág. 1 de 1

**CUMPLIMIENTO DE BONIFICACIONES DEL MES AL 31-03-2017**

COLABORADOR	AGE	SALDO DE CARTERA		COLOCACIONES		MORA		CLIENTES NUEVOS		MORA DE DESEMBOLOS		MORA DE OPERACIONES	
		META ASIGNADA	VALOR CUMPLIDO	%	META ASIGNADA	VALOR CUMPLIDO	%	META ASIGNADA	VALOR CUMPLIDO	%	META ASIGNADA	VALOR CUMPLIDO	%
ABEL ANGEL TRUJILLO	PLAUSO	48,230.77	45,886.60	95.16%	64,000.00	63,700.00	99.53%	12.88	15.15	10.00%	0.00	0.00	70.00
BELGRAN MEDRANO	PLAUSO	266,532.92	262,972.50	98.68%	381,000.00	351,500.00	92.26%	12.80	14.13	25.00%	102.7	40.00	32.00
CLAUDIO MEZA	PLAUSO	42,857.14	36,572.50	85.36%	60,000.00	58,850.00	98.08%	1.80	1.76	10.00%	38.56	8.00	6.00
GUIYANA ALCABRA TUCTO	PLAUSO	70,186.67	59,417.60	84.60%	89,000.00	60,900.00	68.32%	1.00	1.07	25.00%	105.14	7.00	6.00
KELVIN BASILIO AGUIERO	PLAUSO	40,600.11	33,611.00	82.79%	57,000.00	57,700.00	101.40%	6.39	6.39	10.00%	0.00	10.00	7.00
MAYUMI GISEL ACOSTA	PLAUSO	65,458.23	62,599.40	95.64%	90,000.00	86,100.00	95.67%	12.80	14.13	10.00%	23.56	40.00	32.00
MELISSA GISEL MORALES	PLAUSO	130.00	127.00	97.69%	101,250.00	112,450.00	111.07%	3.27	3.28	20.00%	33.33	6.00	7.00

COLABORADOR	AGE	TOTAL DE CLIENTES		MORA DE DESEMBOLOS		TOTAL A PAGAR	
		META ASIGNADA	% CUMPLIMIENTO	META ASIGNADA	% CUMPLIMIENTO	META ASIGNADA	% CUMPLIMIENTO
ABEL ANGEL TRUJILLO	PLAUSO	95.00	74.00	77.89%	15.00%	0.00	0.00
BELGRAN MEDRANO	PLAUSO	475.00	469.00	98.74%	20.00%	423.00	423.00
CLAUDIO MEZA	PLAUSO	76.00	69.00	90.79%	15.00%	310.00	310.00
GUIYANA ALCABRA TUCTO	PLAUSO	89.00	81.00	91.01%	20.00%	81.94	81.94
KELVIN BASILIO AGUIERO	PLAUSO	69.00	69.00	100.00%	15.00%	0.00	0.00
MAYUMI GISEL ACOSTA	PLAUSO	685.00	681.00	99.42%	20.00%	681.00	681.00
MELISSA GISEL MORALES	PLAUSO	130.00	127.00	97.69%	15.00%	285.00	285.00

**ANEXO N° 04**  
**FOTOS TOMADAS DURANTE**  
**EL DESARROLLO DE LA**  
**TESIS**

## FOTOS DE LA ENTREVISTA



## FOTOS AGENCIA CRECER HUÁNUCO

