

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**FACTORES DE MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE
LA COOPAC. SANTA MARÍA MAGDALENA**

PRESENTADO POR LAS BACHILLERES:

PALOMINO HUALLANCA, Corali

HUALLANCA RUMISONCCO, Sonia Sulema

AYACUCHO - PERÚ

2014

Tesis
AD 148
Pal

DEDICATORIA

A nuestros padres:

Por su amor, comprensión, paciencia y apoyo económico, nuestro agradecimiento y reconocimiento a ellos, porque nos enseñaron que la vida está lleno de retos y que cumplirlos depende de nosotras. Por todo cuanto significan para nosotras.

A nuestros hermanos:

Por todo el afecto y cariño que nos brindan y su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos profundamente a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, asimismo a los docentes de la escuela de Formación Profesional de Administración de Empresas, por brindarnos su apoyo incondicional, sus enseñanzas y por permitirnos ascender un peldaño más en nuestra formación académica, personal y profesional.

A la Cooperativa Santa María Magdalena, por permitirnos realizar el presente trabajo de investigación.

Al Lic. Adm. Manuel J. Jaime Flores; por su guía, sugerencias, aportes y exigencia en la presente investigación.

Al Lic. Adm. Ricardo M. Jorgechagua Saavedra; por el aporte en los conocimientos y opiniones acerca del trabajo de investigación.

Al Lic. Adm. Victor R. Rodríguez Hurtado; por sus enseñanzas, acotaciones en el trabajo de investigación.

A los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena; por su colaboración con su valioso tiempo en las entrevistas, encuestas, la cual nos ayudaron a desarrollar el trabajo de investigación.

A la parte administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

A nuestros amigos, quienes compartieron sus conocimientos, experiencias y sugerencias en el desarrollo de la investigación.

RECONOCIMIENTOS

A todos aquellos que de una u otra manera forman parte de este esfuerzo y que hicieron posible el presente trabajo de investigación.

Al Lic. Adm. Joge A. Gálvez Molina; nuestro especial reconocimiento, por haber aceptado como asesor de este trabajo de investigación; quien nos dedicó su paciencia, tiempo y por sus aportes valiosos para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Al Lic. Adm. Marino E. Palomino Pillaca; por permitimos desarrollar el trabajo de investigación, brindarnos información valiosa, facilitarnos una comunicación directa con los analistas de crédito.

Al Lic. Adm. Rubén Ayala; por el contacto con los administradores de cada agencia y jefes de crédito para el desarrollo del trabajo de investigación.

RESUMEN

El trabajo de investigación se ha desarrollado con el objetivo de identificar los factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena de la ciudad de Ayacucho. Dentro de los factores de motivación se tomaron en cuenta los factores higiénicos y factores motivacionales de la teoría de Frederick Irving Herzberg; referente al desempeño laboral se tomó como base la teoría de Idalberto Chiavenato.

El tipo de investigación utilizada es la aplicada; el nivel de investigación es descriptivo, correlacional y explicativo; el método de la investigación es deductivo y el diseño de investigación es no experimental dentro de ella se encuentra el diseño transeccional o transversal y los diseños transeccionales explicativos causales.

La población para esta investigación está conformada por 40 analistas de crédito que son objeto de estudio. Se utilizó la técnica de encuestas (entrevista estructurada), el mismo que nos permitió recoger las percepciones de los trabajadores acerca de su motivación y la percepción del jefe inmediato respecto del desempeño laboral de cada analista, y para el procesamiento de datos se utilizó el método estadístico Chi Cuadrado y el Coeficiente de Correlación de Spearman, necesario para la contrastación de las hipótesis, demostrándose de este modo que los factores de motivación influyen, efectivamente, en el desempeño laboral de los analistas de crédito y así demostrándose las hipótesis específicas: Los factores higiénicos influyen significativamente en el mejoramiento continuo de los analistas de crédito y los factores motivacionales influyen efectivamente en el rendimiento laboral de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena – Ayacucho, asimismo se realizaron cuadros estadísticos para el análisis e interpretación.

ABSTRACT

The research has been developed with the aim of identifying the motivational factors that are influencing the job performance of credit analysts Cooperative Santa Maria Magdalena de Ayacucho. Among the motivating factors were considered hygiene factors and motivational factors theory Herzberg Frederick Irving; concerning the job performance was based on the theory of Idalberto Chiavenato.

The type of research used is applied; the level of research is descriptive, correlational and explanatory; method is deductive research and the research design is not experimental in it is the trans or cross-sectional design and causal explanatory transeccionales designs.

The population for this study consists of 40 credit analysts are studied. Technical survey (structured interview), it allowed us to gather the perceptions of workers about their motivation and perception of supervisor regarding the job performance of each analyst was used, and the data processing method used Chi Square statistic and Spearman correlation coefficient, required for the testing of hypotheses, thus demonstrating that motivational factors influence effectively in the job performance of credit analysts and thus demonstrating the specific hypotheses: Factors hygienic significantly influence the continuous improvement of credit analysts and motivational factors do affect job performance analysts Cooperative credit St. Mary Magdalene - Ayacucho also statistical tables for analysis and interpretation were performed.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1. MARCO HISTÓRICO	12
1.1.1 Antecedentes de la investigación	12
1.2. MARCO TEÓRICO	16
1.2.1 Factores de motivación	16
1.2.1.1 Antecedentes de motivación	16
1.2.1.2 Motivación laboral	21
1.2.1.3 Modelo motivación laboral seleccionada para la investigación	22
1.2.2 Desempeño laboral	34
1.2.2.1 Antecedentes sobre desempeño laboral	34
1.2.2.2 Desempeño laboral	41
1.2.2.3 Modelo desempeño laboral seleccionado para la investigación.....	43
1.3. MARCO CONCEPTUAL	49

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	52
2.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	54
2.2.1 Delimitación espacial	54
2.2.2 Delimitación temporal.....	54
2.2.3 Delimitación cuantitativa	54
2.2.4 Delimitación social	54
2.3. PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	54
2.3.1 Problema general.....	54
2.3.2 Problemas específicos	54
2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	55
2.4.1 Objetivo general.....	55
2.4.2 Objetivos específicos	55
2.5. HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECIFICOS	55
2.5.1 Hipótesis general	55
2.5.2 Hipótesis específicos	55
2.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	56
2.6.1 Variable independiente	56
2.6.2 Variable dependiente	56

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS, VARIABLES E INDICADORES.....	57
2.8. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
2.8.1 Justificación de la investigación.....	58
2.8.2 Importancia de la investigación.....	59
2.9. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	60

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
3.1.1 Tipo de investigación.....	61
3.1.2 Nivel de investigación.....	61
3.1.3 Método de investigación.....	62
3.1.4 Diseño de investigación.....	62
3.2. POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
3.2.1 Universo.....	62
3.2.2 Población.....	63
3.2.3 Criterio de inclusión y exclusión para la determinación de la población.....	63
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	63
3.3.1 Fuentes.....	63
3.3.2 Técnicas.....	63
3.4. TÉCNICAS ESTADÍSTICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	64
3.4.1 Prueba estadística.....	64
3.4.2 Procesamiento de datos.....	64
3.5. PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA ESTRUCTURADA.....	64
3.5.1 Uso del Método Delphi para la eliminación de preguntas.....	64
3.5.2 Uso del Método Estadístico Alpha de Cronbach.....	65

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	66
4.1.1 Análisis e interpretación de los resultados de los datos generales.....	67
4.1.2 Análisis e interpretación de los resultados del proceso de correlación de variables.....	71
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	92
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	98

4.3.1 Diseño y estrategias del trabajo operacional estadístico y análisis de la entrevista estructurada.....	98
4.3.2 ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE MOTIVACIÓN QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.....	99
A. Análisis de influencia entre las dimensiones: Factores Higiénicos (X1) y el Mejoramiento Continuo de Actitudes (Y1).....	99
B. Análisis de la Influencia entre las dimensiones: Factores Motivacionales (X2) y el Rendimiento Laboral (Y2).....	109

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.....	122
RECOMENDACIONES.....	123
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	124
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.....	127

ANEXOS

ANEXO N° 01: Matriz de consistencia.....	130
ANEXO N° 02: Matriz de operacionalización de las variables e indicadores.....	132
ANEXO N° 03: Matriz de correlaciones o cruces de variables.....	137
ANEXO N° 04: Ficha estructurada.....	139
ANEXO N° 05: Entrevista estructurada de factores de motivación.....	140
ANEXO N° 06: Entrevista estructurada de la evaluación del desempeño laboral.....	143
ANEXO N° 07: Juicio de expertos "Método Delphi".....	145
ANEXO N° 08: Validación de cuestionario con el Método "Alpha de Cronbach".....	148
ANEXO N° 08: Constancias de validación.....	149
ANEXO N° 09: Cuadros estadísticos: Resultados de correlaciones entre los indicadores de la variable independiente y la variable dependiente, bajo el método estadístico inferencial no paramétrico Chi Cuadrado y el Coeficiente de Correlación de Spearman.....	154
ANEXO N° 10: Tabla del Chi Cuadrado y Spearman.....	195
ANEXO N° 11: Recorte de Información secundaria de la Cooperativa Santa María Magdalena.....	198

INTRODUCCIÓN

Hoy en día debido a la alta competencia que surge en el mercado, las organizaciones están preocupadas en el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos del personal que está a su cargo. Las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan. En este sentido, se hace necesario, que las empresas desarrollen nuevas técnicas en servicio y atención al cliente, lo cual necesariamente amerita de la calidad del talento humano.

Para el desarrollo de las habilidades de personal es preciso implementar nuevas estrategias organizacionales, es por ello que en todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas; ya que, representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad. La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace; estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos de la organización.

Es por ello que el presente trabajo de investigación se enfoca en la importancia del talento humano en las organizaciones, por lo tanto se presentan algunos factores que determinan la motivación laboral y como pueden influir en su desempeño laboral. Se considera que mediante la implementación de políticas que beneficien a los miembros de las organizaciones se puede lograr que ellos se sientan satisfechos en sus lugares de trabajo y así obtener una mejora en la productividad de las empresas.

Bajo éste planteamiento se presenta el trabajo de investigación titulado "Factores de motivación laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC. Santa María Magdalena – Ayacucho.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1. MARCO HISTÓRICO

1.1.1. Antecedentes de la investigación

Para una mayor información del presente trabajo de investigación, fue necesario revisar investigaciones que se realizaron a nivel nacional e internacional sobre motivación y desempeño laboral.

“La Motivación como Factor Determinante en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Empresa G.E.H., Asesores Integrales de Salud, C.A.”¹

En la presente investigación que tuvo objetivo identificar los factores motivacionales presentes en la empresa, diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores y conocer el nivel de satisfacción de los empleados, al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que:

La motivación no solo depende de los sistemas de recompensas económicas o monetarias que pudieran implementar las organizaciones, claro está, que éste es fundamental y uno de los principales, pero no el único.

Es de significativa importancia a la hora de iniciar programas o acciones que motiven al trabajador, que las organizaciones pudieran determinar las expectativas y necesidades que lleguen a tener cada individuo en particular, ya que cada persona se caracteriza por tener expectativas y necesidades diferentes que de una u otra forma determinan y modelan las acciones o comportamientos que tendrán y experimentarán los trabajadores al realizar su labor.

¹ MEDRANO A. DANIEL, SERRANO L. YANIS. Tesis: “La motivación como factor determinante en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.E.H., Asesores Integrales de Salud, C.A.” Universidad de Carabobo – Valencia, 2003.

Las organizaciones buscan consolidar los objetivos y metas que tienen planteados, pero para ello es necesario tener un personal comprometido y fundamentalmente motivado.

El primer objetivo de la investigación, fue identificar los factores motivacionales presentes en la empresa. En la que se encontraron: las relaciones intergrupales, el reconocimiento del trabajo por parte de los jefes, el trabajo en equipo manifestado a través de la solidaridad y disposición para solventar diferentes situaciones, el ambiente de trabajo, el cual cumple con las normas de higiene y seguridad necesarias para sus operaciones. Para lograr que las personas se sientan motivadas y comprometidas es necesario que la empresa desarrolle programas o estrategias que le permitan al trabajador adquirir e implementar al máximo sus aptitudes y capacidades generando un buen desempeño.

En la relación al segundo objetivo planteado por los investigadores sobre el diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores; se puede señalar que un buen desempeño se deriva de las expectativas y necesidades de retribución hacia los trabajadores por parte de los jefes, ya que estos se pueden sentir motivados y por lo tanto ejercer un buen desempeño. Debe existir una equidad entre los esfuerzos que implementa el trabajador para desempeñar sus funciones y las recompensas que recibe, ya que al no ser retribuido su esfuerzo el individuo lo reducirá.

Con respecto al tercer objetivo, el cual se titula el nivel de satisfacción en el trabajo de los empleados, se llegó a la conclusión, que cada día el trabajador tiene el deseo de conocer más acerca de su trabajo y de las labores que realizan, además de sentirse a gusto con el equipo de trabajo.

Finalmente, cabe destacar en primer lugar la relación que tiene la motivación con el desempeño laboral y en segundo lugar las características individuales del trabajador a la hora de motivarlos.

“Motivación Laboral en la empresa DaimlerChrysler de México S.A. Planta de Motores Saltillo”²

El propósito de esta investigación sobre la motivación laboral se realizó con la finalidad de detectar y confirmar sobre las necesidades que hay de conocer en el campo laboral para rescatar el interés del obrero hacia la fábrica y así propiciar una acción positiva y un proceso de trabajo que más que provocar temor y apatía, proporcione placer y agrado.

El trabajador motivado sobre la base de sus propios intereses y vivencias, puede lograr mejoras significativas, de ahí la importancia de que la organización conozca bien a sus trabajadores y el medio social del cual son parte integrante, para que sus técnicas, respondan eficazmente a la conducción del proceso de producción – calidad.

En la presente investigación se llegó a diversas conclusiones con respecto a la motivación de los trabajadores como:

- Elevando la autoestima de la persona, concientizándolo a que regrese al trabajo con ideas creativas y con esfuerzo.
- La motivación constituye un factor muy importante para llevar a cabo cualquier actividad, ya que todo ser humano tiene motivos que lo llevan a realizar actividades, que le proporcionan la satisfacción de diferentes actividades que se suscitan en todo ser humano.
- La motivación en el trabajo juega un papel muy importante ya que forma parte del proceso de producción – calidad y está presente desde el inicio hasta la culminación de éste.
- Por lo general los trabajadores no son capaces de apreciar el valor de la importancia de su trabajo, pues con frecuencia no pueden comprender la relación que existe entre la producción y la calidad, es por eso que se debe fomentar la motivación e iniciativa promoviendo que sean más creativos y productivos.
- La mejor manera de motivar al trabajador es mediante el mejoramiento económico.

² GONZALES ESQUIVEL, DAVID A. (2002). Tesis: “La Motivación Laboral en la Empresa DaimlerChrysler de México S.A. Planta de Motores Saltillo”. Universidad Autónoma de Nuevo León. México.

“Marketing Interno y Desempeño Laboral de los trabajadores del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Ayacucho 2011”³

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las técnicas del Marketing Interno en el nivel de Desempeño Laboral de los Trabajadores del área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Ayacucho y como objetivo Específico analizar la influencia de las técnicas de la motivación intrínseca en el logro de objetivos y resultados.

Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión:

Que se ha demostrado con evidencias significativas, estadísticamente que la limitada práctica de las técnicas de motivación extrínseca, referido al reconocimiento individual (bonificación, recreación y esparcimiento, premiación y ascensos transparente) y asignación para la capacitación; influyen efectivamente en el bajo rendimiento en el logro de objetivos, validándose de esta manera la hipótesis específica.

“La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional de la Empresa Bienes – Raíces Multiviviendas C.A.”⁴

En torno al objetivo correspondiente a interpretar la relación que existe entre el salario, las expectativas laborales y la motivación de los empleados de la Empresa Bienes - Raíces Multiviviendas, C.A. se obtuvo que el 50% de la población considerada que la remuneración que percibe está acorde con sus funciones, sus responsabilidades y sus expectativas, mientras que el otro 50% considera que no lo están, a medida que un trabajador va mejorando, su estatus económico disminuye la importancia que le da al dinero. Por tanto no motivará de la misma manera a un trabajador que tiene sus necesidades cubiertas que a un trabajador que lo necesita para subsistir. Lo

³ ESCAJADILLO ROLDAN, Jackeline. MONZON TRIGOS, Angie. Tesis: “Marketing Interno y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Area de Operaciones del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Ayacucho”. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho, 2012.

⁴ DELGADO VALERI María. Di ANTONIO DUARTE, Ana: “La Motivación Laboral y su incidencia en el Desempeño Organizacional de la Empresa Bienes – Raíces Multiviviendas”. Universidad Central de Venezuela. Caracas, 2010.

anteriormente dicho quiere decir que ya no se trata de cuan alto sea el salario, aspectos como el reconocimiento, el sentirse valorado, el buen clima de trabajo y el conocimiento entre otros son factores claves para la motivación del personal.

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. FACTORES DE MOTIVACIÓN

1.2.1.1. Antecedentes de Motivación Laboral

“El deseo de conocer, predecir o influir la conducta laboral de los individuos, ha llevado a muchos científicos a estudiar las causas y consecuencias de la motivación y satisfacción en el trabajo, estudios que se han realizado, bajo diferentes enfoques, en el intento de explicar los factores que determinan las actitudes de los trabajadores para su desempeño laboral.

La teoría clásica pretendía desarrollar una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyeran las más importantes preocupaciones del administrador. Sus principios no siempre se aceptaron de manera sosegada, donde los trabajadores y sindicatos la describieron como un medio sofisticado de explotación laboral a favor de los recursos patronales. Para la teoría clásica el hombre es motivado e incentivado por estímulos salariales y económicos.

A consecuencia de lo anterior nace la Teoría de las Relaciones Humanas, que fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores con el experimento de Hawthorne. Fue un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración, en la que permite delinear principios básicos como: El nivel de producción depende de la integración social, el comportamiento social de los trabajadores, las recompensas y sanciones sociales, los grupos informales, las relaciones humanas, la importancia del contenido del cargo y el énfasis en los aspectos emocionales.

En conclusión El experimento de Hawthorne marcó, el surgimiento de una nueva teoría administrativa basada en valores humanísticos,

las conclusiones iniciales del experimento Hawthorne introducen nuevas variables como la integración y el comportamiento social”⁵.

La motivación es la voluntad de desarrollar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, bajo la condición de que dicho esfuerzo ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual. El autor da a entender que es la actitud, impulso o reacción de la persona por lograr una meta específica, manteniendo una relación constante con la necesidad y la capacidad de poder lograrlo. Stephen P. Robbins⁶

La motivación como toda influencia que suscita, dirige o mantiene el comportamiento orientado a las metas de los individuos. Agrega que la motivación es lo que un individuo actúe y se comporte de alguna manera pero siempre en busca de un objetivo. Hellriegel⁷

La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como “un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados”. Roussel (2000)⁸

La motivación suele plantearse en forma de expectativas y de experiencias o bien de contribuciones y retribuciones relativizando las posibilidades de cambio o de transformación que puedan sufrir. La noción de expectativa introducida por Morse expresa el conjunto de valores que el individuo ha ido asimilando y que quiere ver realizados en su ámbito de trabajo; así, la satisfacción será el resultado de lo que el individuo espera obtener y lo que obtiene realmente. Pérez Rubio⁹

La motivación laboral como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador y originan que se comporte de una manera determinada,

⁵ C.W.M. Hart. (2012). Los experimentos de Hawthorne. Revista Cubana de Salud Pública. Pág. 156-167

⁶ Robbins Stephen P. y Coulter, M. (2000). Administración (6ta Ed.). México: Prentice Hall, p. 484

⁷ Hellriegel Don y Slocum. Jhon W. (2000). Administración. (7ma Ed.). México: Thomson, p.460

⁸ Roussel (2000)

⁹ Pérez Rubio, 1997

dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” Amorós, E¹⁰.

La motivación laboral es la cantidad de esfuerzos que una persona invierte para alcanzar una meta o realizar una tarea. De aquí su importancia, ya que su diagnóstico revela todas aquellas variables que dificultan o conducen el logro de metas de una actividad y así también la motivación es útil para el mejoramiento del desempeño de las personas, lo que lleva a aumentar el compromiso de ambas partes y contribuir a mejorar el clima organizacional. Velasco, E¹¹.

La motivación es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o existencia, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras. Delgado¹².

La motivación es el conjunto de fuerzas que llenan de energía, dirigen y sostienen los esfuerzos de una persona. Bateman¹³.

La motivación es el concepto que utilizaremos al describir las fuerzas que actúan sobre un empleado y que inician o dirigen su conducta. Gibson¹⁴.

La motivación es un proceso que genera un comportamiento en la persona dirigido a conseguir tanto los objetivos organizacionales como sus propios objetivos individuales. Chiavenato¹⁵

¹⁰ Amorós, E. (2007) P. 81

¹¹ Velasco, Elva. Trabajo de Investigación: La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del instituto tecnológico superior de Tantoyuca.

¹² Delgado (1998)

¹³ Bateman (1999)

¹⁴ Gibson, Ivancevich, Donnely. Op. Cit.p. 164.

*Para un mayor detalle de la variable motivación y otras: ver el libro. El administrador y su entorno dentro de la administración de J. Mancebo del Castillo Trejo de editorial Limusa.

¹⁵ Chiavenato, Op. Cit.,p.597

La escuela del desarrollo organizacional en la cual se destacan: Newton Marguiles, Anthony Raia, Wendell French, Kenneth Benne, Kurt Olmosk, William Dyer, considera que para lograr motivar adecuadamente a los individuos y a los grupos, la organización debe actuar como generadora y determinadora de la directriz de la misma motivación. Para hacer más eficiente esta motivación, la organización utiliza especialistas denominados agentes de cambio. Estas personas tratan de motivar a los individuos a través de producir en ellos cambio de actitudes. El supuesto fundamental de este tipo de motivación, es que el autoconocimiento de las debilidades y fortalezas del mismo trabajador, fungen como motivadores que impulsan al individuo a desempeñarse de una manera dentro de la organización¹⁶.

En resumen se presenta el siguiente cuadro:

CUADRO N° 01.
Principales teorías de motivación

Teoría	Aportación
Jerarquía de necesidades, Abraham Maslow ¹⁷ , (1943)	Identifico cinco niveles distintos de motivación: fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización, dispuestos en una estructura piramidal, en las que las necesidades básicas se encuentran debajo y las necesidades superiores o racionales arriba.
Modelo Existencia, Relación y Crecimiento. Clayton Alderfer ¹⁸ , (1972)	Propone tres grupos de necesidades primarias: existencia, relación y crecimiento, esta teoría igual que la de Maslow presenta la hipótesis de progresión de la satisfacción, pero de la misma manera plantea la hipótesis de regresión de la frustración

¹⁶ Mancebo Del Castillo, Op. Cit.p.272.

¹⁷ Maslow, A.H., A theory of human motivation pp22-43. En twentieth Century Psychology Recent Developments in Psychology Philip Lawmnce Harriman. Ayer Publishing 1970.

¹⁸ Stoner, James A.F., et al (1996). Administración (6ma Ed.). México: Pearson Educación, p.493.

<p>Necesidades adquiridas, David C. McClelland¹⁹, (1989)</p>	<p>Toría basada en tres tipos de motivación: logro, poder y afiliación. Afirma que la cultura influye en las personas incrementando en ellas su estado de superarse.</p> <p>Debate que la incitación al logro es el ingrediente principal en el éxito de los negocios, los individuos y las naciones.</p>
<p>Teoría X y Y Douglas McGregor²⁰, (1960)</p>	<p>La teoría X supone que los seres humanos son perezosos que deben ser motivados a través del castigo y que evitan las responsabilidades. La teoría Y supone que el esfuerzo es algo natural en el trabajo y que el compromiso con los objetivos supone una recompensa y que los seres humanos tienden a buscar responsabilidades.</p>
<p>Modelo de dos factores, Frederick Herzberg²¹, (1959)</p>	<p>Existen dos factores motivacionales independientes entre sí, uno que provoca la satisfacción y otra la insatisfacción laboral.</p> <p>Factores motivacionales o satisfactores, referentes al trabajo: reconocimiento, responsabilidad, crecimiento profesional, ascensos.</p> <p>Factores higiénicos o insatisfactores: relacionado con el ambiente laboral, políticas y procedimientos administrativos, supervisión, condiciones de trabajo.</p>
<p>Teoría motivacional de la expectativa, Victor Vroom²², (1963), Lyman W. Porter y Eduwar E. Lawler²³, (1968)</p>	<p>Sostiene que los empleados se motivan al tiempo que creen que cuando pueden concluir la tarea, serán recompensados y las recompensas por realizar dicha tarea justificarán el esfuerzo.</p>

¹⁹ Koontz, H., y Wehrich, H. (2002). Elementos de administración: enfoque internacional. (6 Ed.) México: Mc Graw Hill, p.312.

²⁰ Schermerhorn, J. (2004). Administración. México: Limusa Wiley.p.79

²¹ Rue, L. W. & Byars, L.L. (2000). Administración: teoría y aplicaciones. Colombia: Alfaomega, p. 204

²² Duncan, J. W. (2000). Las ideas y la práctica de la administración: los principales desafíos en la era moderna. México: Oxford, p. 208.

²³ Koontz, H., y Wehrich, H. (6 Ed.). (2002). Elementos de administración: enfoque internacional. México: Mc Graw Hill, p. 309

Teoría de la equidad, J. Stacy Adams ²⁴ , (1963)	Afirma que los individuos comparan sus recompensas y el producto de su trabajo con los demás y evalúan si son justas, reaccionando con el fin de eliminar cualquier injusticia.
Teoría del reforzamiento B.F. Skinner ²⁵ .	Menciona que la motivación en los empleados se dará entendiéndola relación que se produce entre los comportamientos y sus consecuencias y así generar las circunstancias que refuercen las conductas deseables.
Establecimiento de metas, Edwin Locke ²⁶ , (1968)	Trabajar dirigidos hacia una meta es la fuente de motivación laboral

Elaboración: Lugarda Soberanes Espinoza "Modelo de motivación para organizaciones"

Lo que se debe resaltar de las teorías anteriores es que todas pretenden explicar el comportamiento humano y la manera en que puede ayudar a encontrar el camino más adecuado para alcanzar los resultados buscados dentro de una organización.

1.2.1.2. Motivación Laboral

Existen una gran variedad de definiciones y teorías acerca de la motivación laboral, pero quienes mejor la definen la naturaleza del concepto de motivación laboral son: Velasco y la escuela de pensamiento administrativo que tiene como representante a Frederick Herzberg, quienes la define como:

La motivación laboral es la cantidad de esfuerzos que una persona invierte para alcanzar una meta o realizar una tarea. De aquí su importancia, ya que su diagnóstico revela todas aquellas variables que dificultan o conducen el logro de metas de una actividad y así también la motivación es útil para el mejoramiento del desempeño

²⁴ Montana, P. j. (2002). Administración. México: CECSA, P. 277

²⁵ Lussier, R.N. Y Achua, C.F. (2002). Liderazgo: teoría, aplicación, desarrollo de habilidades. México Thomson, p. 88

²⁶ Robbins P., Stephen, Comportamiento Organizacional, Prentice Hall, México 1999, p : 180

de las personas, lo que lleva a aumentar el compromiso de ambas partes y contribuir a mejorar el clima organizacional. Velasco, E²⁷

Muchos autores clasifican la motivación de distintas formas. En este caso tomaremos la siguiente clasificación.

- **Motivación Intrínseca.-** Es la que nace de una necesidad que se genera de forma espontánea; es decir, que se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla, sin que nadie de manera obvia le da algún incentivo externo. Un pasatiempo es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la autosuperación o la sensación de éxito.
- **Motivación Extrínseca.-** Es aquella que aparece cuando es inducida de forma externa; es decir, cuando lo que atrae no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada. Por ejemplo, una situación social, dinero, comida o cualquier otra forma de recompensa.

1.2.1.3. Modelos de Motivación Laboral seleccionado para la investigación

Modelo de dos factores de Herzberg (1959)²⁸

“Herzberg expuso formalmente su teoría enriquecimiento del trabajo. En este trabajo expuso sus ya clásicos de carga horizontal y vertical del puesto de trabajo, reiterando que todo enriquecimiento del trabajo exige llenar el puesto del trabajo de factores motivadores, de tal manera que el empleado encuentre en este la oportunidad de satisfacer sus necesidades de crecimiento personal. En este sentido de acuerdo con Herzberg los gerentes más que a motivar a los empleados, cargándoles sus trabajos verticalmente, con tareas rutinarias, por ejemplo, dándole al individuo algo más que hacer – deben, por el contrario cargar horizontalmente los trabajos proporcionándoles mayores posibilidades de encontrar

²⁷ Velasco, Elva. Trabajo de Investigación: La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del instituto tecnológico superior de Tantoyuca.

²⁸ Rue, L. W. & Byars, L.L. (2000). Administración: teoría y aplicaciones. Colombia: Alfaomega, p. 204.

oportunidades de logro, reconocimiento al desempeño, tareas estimulantes, ser objeto de mayores responsabilidades, experimentar crecimiento personal y de progreso laboral y sobre todo permitiéndoles ejercer control sobre los diferentes recursos, que le permiten llevar a cabo sus trabajos, según Herzberg solo la carga vertical del trabajo hace posible su enriquecimiento. En su tiempo Herzberg recomendó a los gerentes siete estrategias básicas para el enriquecimiento de los puestos de trabajo.

Aunque reconoció que sus estrategias motivacionales no eran un asunto fácil, de implementar en el medio organizacional a lo largo de toda su carrera profesional, enfatizó de que los gerentes hicieran de ellas una política continua en sus empresas. En las últimas décadas, la pruebas aportadas por diferentes investigadores (Hackman y Odham, 1976), han venido reconociendo que en la práctica del enriquecimiento del trabajo se encuentra la respuesta definitiva a la motivación de los empleados, señalándose que la clave de ello, radica fundamentalmente en la habilidad de los administradores para establecer un ajuste casi perfecto entre las características y requerimientos del puesto de trabajo y las capacidades, habilidades y necesidades de crecimiento del individuo".²⁹

CUADRO N° 02

ESTRATEGIAS	MOTIVADORES IMPLICADOS
Eliminar controles innecesarios	Responsabilidad y éxito personal
Aumentar la responsabilidad de los empleados en su trabajo.	Responsabilidad y reconocimiento
Asignar a los empleados a unidades naturales y completas de trabajo (Módulo, división, sección)	Responsabilidad, éxito y reconocimiento
Conceder más autoridad y autonomía a los empleados en sus actividades.	Responsabilidad, logro y reconocimiento

²⁹ MANZO PINTO, Juan (2002). El legado de Frederick Herzberg. Revista universidad EAFIT. Colombia. Pág. 79 – 86, 128.

Elaborar informes periódicos sobre la calidad del desempeño y ponerlos directamente a disposición de los empleados, más que del supervisor	Reconocimiento Interno
Introducir nuevas y más interesantes tareas y formas de hacer el trabajo.	Capacitación y aprendizaje
Asignar a los individuos tareas específicas o especializadas que les permitan convertirse en expertos.	Responsabilidad, capacitación y avance laboral

Fuente: Herzberg (1968) "One More Time: How do you Motivate Employees. Harvard Business Reviews. January – February. Pp. 59"

A partir de las investigaciones que Frederick Herzberg realizó concluyó que existen dos factores motivacionales independientes entre sí, uno que provoca la satisfacción y otro la insatisfacción laboral.

Los factores de insatisfacción, higiénicos o ambientales, representan lo que afecta el contexto donde se realiza el trabajo, representan la energía que da impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. En cambio los satisfactores o motivadores, son aquellos cuya presencia puede impulsar hacia el trabajo.

Los factores higiénicos y los factores motivacionales son equiparables, a tal punto de generar una satisfacción o insatisfacción íntegra de los factores hacia los resultados, que pueden prevalecer en la organización, a su vez explica que el individuo es capaz de aceptar "retos", es decir, que sus tareas sean incrementadas con respecto a sus capacidades, pero si esto no está acompañado de una recompensa, es evidente que las personas se sentirán desmotivados e incluso frustrado. La teoría de motivación e higiene es una teoría que comprueba el sentido que tiene el "reconocimiento", para las personas que laboran en una organización. Por lo anterior es importante tomar en cuenta esta teoría para la creación de planes y programas que avalúen el

desempeño de cada trabajador, y aplicar el principio del "reconocimiento", con el apoyo de los superiores, es decir, que éstos tengan la asertividad de reconocer y apoyar a los subordinados que tienen a su cargo. Por último, es la responsabilidad tanto de superiores como de subordinados crear ambientes de trabajo "sanos", en donde el individuo tenga la capacidad de desarrollar sus capacidades y que sobre todas las cosas tenga oportunidades de crecimiento.

La importancia de esta teoría recae en gran parte en el momento que recuerda a los gerentes que en todo puesto de trabajo existen dos aspectos muy importantes: Lo implícito en el puesto mismo, es decir todo lo que los empleados hacen en términos de actividades y tareas de trabajo. Por otro lado está el contexto del puesto, esto hace referencia al escenario de trabajo, en el cual el trabajador se desenvuelve.

Herzberg también sugiere que las organizaciones serían más efectivas en situaciones donde el trabajo esté bien estructurado para maximizar la oportunidad de la necesidad de satisfacción.

En "New Approaches in Management Organization and Job Design"³⁰, Herzberg señala que:

1. Los factores que hacen a la gente feliz, no son los mismos que la hacen infeliz en el trabajo.
2. Los factores ambientales o higiénicos son de una duración relativamente corta en contraste con los factores motivacionales.

Es importante destacar que dentro de esta teoría los satisfactores como los insatisfactores pueden estar presentes en una sola persona, por eso es importante que los gerentes entiendan las diferencias que existen entre una persona y otra, una vez que se diseñen los métodos de motivación. La relación de un individuo con

³⁰ Herzberg, F. (1962). New Approaches in Management Organization and Job Desing. Journd of Industrial Medicine.

su trabajo es básica y de que su actitud hacia éste, puede determinar el éxito o el fracaso de la organización.

En resumen, la satisfacción se logra por dos tipos de factores que son independientes y de distinta dimensión. Por otro lado, todos los factores son susceptibles de una correcta utilización por parte de los directores de los equipos de trabajo.

Factores de motivación – higiene: Son un conjunto de variables que desde la perspectiva de la teoría de Herzberg, generan satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Son en total 14 factores, de los cuales 8 son de higiene y 6 de motivación.

CUADRO N° 03

Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

FACTORES DE MOTIVACIÓN	
Factores higiénicos (ambientales)	Factores motivacionales (del trabajo en sí)
<ul style="list-style-type: none"> • Política y administración de la empresa • Estatus • Salario • Seguridad en el trabajo • Supervisión • Condiciones de trabajo • Relaciones interpersonales • Vida personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Reconocimiento • Ascenso • Crecimiento personal • Responsabilidad • Trabajo en sí

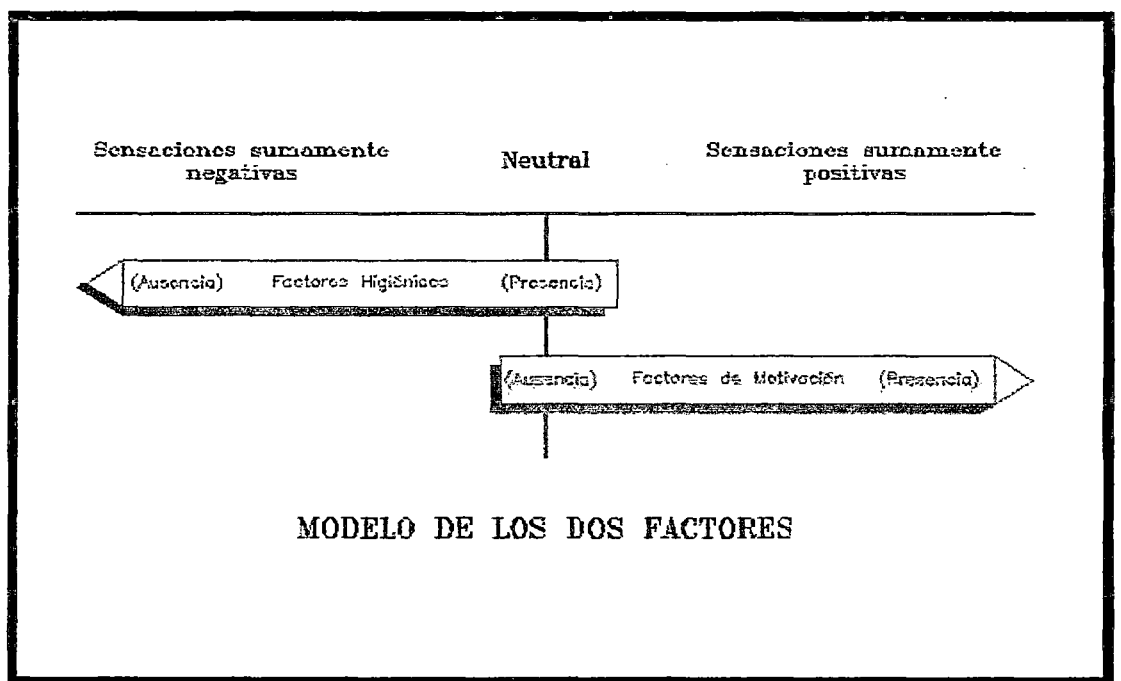
Fuente: Elaboración propia con información de Rue, Leslie W. y Lloyd L. Byars, Administración: teoría y aplicaciones.

LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TRABAJO DESDE LA TEORÍA DE HERZBERG: La clave para comprender la teoría es reconocer que no se coloca la insatisfacción y la satisfacción extremos opuestos. Existe un punto medio cero (neutro) entre la insatisfacción (sensaciones negativas) y la satisfacción (sensaciones positivas). Esto permite apreciar que un miembro de la organización que tiene buenas condiciones de trabajo, supervisión y sueldo, estaría en el punto medio cero (neutral). La

persona no tiene insatisfacción debido a la presencia de los factores higiénicos y tampoco satisfacción por la falta de factores de motivación. Por consiguiente se advierte que para motivar a los trabajadores se debe aportar algo más que salario y buenas condiciones de trabajo; es necesario ofrecer al trabajador las oportunidades de logro y de reconocimiento, estímulos, responsabilidad y avance.³¹

GRÁFICO N° 01

Modelo de los dos factores de Herzberg



Relación entre motivación, desempeño y satisfacción³²

La satisfacción laboral es un tema de mucho interés que está relacionado con diversos factores y por tanto no se puede estudiar de forma aislada, para efectos de ésta investigación se relaciona con la motivación y el desempeño.

³¹ *Ibid.*, p.135

³² Arnedo Berelis y Castillo Mileidy. Satisfacción Laboral de los Empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumana. 2008.

Schermerhum, Hunt y Osborn (2005: 121) plantean que "el desempeño está influenciado de manera más directa por los atributos del individuo, como su capacidad y experiencia, por el apoyo organizacional como los recursos y la tecnología y por el esfuerzo de trabajo"

Estos autores también señalan que la motivación del individuo determina directamente el esfuerzo de trabajo y la clave para la motivación, es la capacidad para crear escenarios de trabajo que responden de manera positiva a las necesidades y las metas individuales.

Los autores antes mencionados también sostienen que la motivación se verá afectada de manera directa y positiva, cuando los individuos experimentan recompensas por el desempeño en el trabajo, y que dicha recompensas sean percibidas como equitativas y justas.

Por lo tanto, se considera que la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño son tres factores que se relacionan entre sí, puesto que un individuo que perciba que la recompensa que recibe por el trabajo que realiza es equitativa y justa, probablemente estará más motivado a realizar su trabajo y en consecuencia obtendría altos niveles de desempeño.

Al respecto Romero, (2005: documento en línea), plantea la relación existente entre la motivación, desempeño y satisfacción de la siguiente forma:

Un trabajador motivado no es necesariamente un trabajador productivo. Para que un alto nivel de motivación se traduzca en un alto desempeño son necesarios algunos ingredientes adicionales: la capacitación del individuo para el cargo, el conocimiento de lo que la organización espera de él (percepción del rol), la disponibilidad de recursos para la ejecución de la tarea y la identificación del trabajador con la organización. Solo la conjunción de esas circunstancias hace posible que un elevado nivel de motivación se materialice en un alto desempeño.

Atendiendo a lo anterior, se considera que para que un trabajador tenga un buen desempeño, además de estar motivado, debe estar capacitado, saber lo que la organización espera de él, tener disponibilidad de recursos, y que esté identificado con la organización. Ese desempeño puede conducirlo a obtener las recompensas deseadas y por ende, la satisfacción, lo cual conducirá a nuevas expectativas que permitirán iniciar otra vez el ciclo de la motivación, desempeño y satisfacción.

Por consiguiente la motivación está estrechamente ligada al desempeño laboral, y es que el desempeño laboral que pueda tener un individuo al realizar sus actividades y tareas asignadas le permiten a las organizaciones satisfacer sus expectativas y necesidades en cuanto a las metas y propósitos trazados y ser competitiva en el mercado laboral³³.

La influencia de la motivación en el rendimiento laboral desempeña un papel fundamental ya que no es un tema nuevo, pues muy diversos autores han encontrado una relación significativa entre motivación y rendimiento. Ya en 1960, en un clásico estudio, Vroom, trabajando con dos grupos de sujetos, con alta y baja motivación analizó las correlaciones entre puntuaciones de razonamiento no-verbal y evaluaciones del rendimiento; los resultados indicaron que la habilidad se relaciona con los resultados sólo en los empleados altamente motivados. Los trabajadores con alta habilidad muestran el efecto opuesto cuando no están motivados. Así parece que uno de los determinantes primarios de los resultados del trabajo (cualitativa, cuantitativa) es la motivación laboral. Estos estudios son corroborados por otros estudios posteriores, como el llevado a cabo por Yeo y Neal (2004), en el que la capacidad cognitiva interactúa positivamente con la motivación.³⁴

³³ Medrano A, Daniel (2003). La motivación como factor determinante en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Asesores e integrales de salud. Pág. 5

³⁴ Trabajo de Investigación doctoral "Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales". Díaz Jaén Marian. Madrid, 2010, Pág. 26.

Desarrollo de Factores del Modelo Herzberg³⁵

a. Factores higiénicos o ambientales: También denominados factores insatisfactorios, de mantenimiento o extrínsecos. “están relacionados con el ambiente de trabajo³⁶.” La presencia de estos factores no motiva necesariamente al empleado. Sin embargo, su ausencia produce insatisfacción entre los trabajadores, su presencia mantiene al menos un nivel de ausencia de insatisfacción³⁷.

“La expresión higiene refleja un carácter preventivo y profiláctico, ya que cuando son adecuados las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco satisfechas, simplemente evitan la insatisfacción de las personas.”³⁸

Estos factores se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo. Estas condiciones son administradas y decididas por las organizaciones, por lo que los factores higiénicos están fuera de control de las personas, pero que afectan el contexto donde se realiza el trabajo.

Los factores higiénicos son: Política y administración de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, seguridad en el trabajo, vida personal y estatus.

Política y administración de la empresa: Dentro de este factor se clasifican los eventos en los que se sugiere lo ordenado e inadecuado de la organización, su estructura, su administración, los efectos dañinos o beneficios de las políticas de la compañía. **Competencia de la organización y de la dirección de la empresa,** claridad de las políticas y de los sistemas de dirección. Una situación en la cual el individuo tiene líneas de comunicación que

³⁵ Muñoz V. Amaury. Identificación de los factores de motivación- Higiene, asociados a la satisfacción laboral en la fundación Comfenalco de la ciudad de Cartagena – Colombia, 2005.

³⁶ Chiavenato, Administración en los nuevos tiempos. Op. Cit., p. 600.

³⁷ Illera, Illera, Op. Cit., p. 134.

³⁸ Robbins 2004. Chiavenato, 2001.

cruzan de tal manera que realmente no sabe para quién trabaja o en la cual una política de la empresa no se lleva a cabo por la falta de organización del trabajo.

Supervisión: Se toma como criterio para esta clasificación los eventos relacionados a la competencia o habilidad técnica del supervisor para delegar responsabilidades, enseñar, ayudar, dirigir, regañar, criticar y mantener el grupo marchando, en contraste con las relaciones interpersonales.

Condiciones de trabajo: Dentro de esta categoría se clasifican los hechos o eventos que tienen que ver con el ambiente físico de trabajo. (iluminación, ruido, ventilación, espacio), cantidad de trabajo, medios o recursos materiales disponibles, condiciones de seguridad.

Relaciones interpersonales: La clasificación para este factor se restringe a aquellas situaciones en las que el empleado menciona la interacción o las relaciones con otros dentro de la empresa, ya sea con supervisores, subordinados o personas del mismo nivel (colegas), independientes de las interacciones referidas a las actividades del cargo. Historias que enfatizan las características de la interacción.

Salario: Esta categoría incluye todas las respuestas que tienen que ver con la compensación (sueldos, comisiones, pago de movilidad, entre otros). Eventos en los que se menciona que la compensación juega un papel importante o por expectativas de aumentos de sueldos incumplidos.

Seguridad en el trabajo: Bajo esta categoría se codifican los hechos o eventos en los que se mencionen signos objetivos de la presencia o ausencia de seguridad en el trabajo. Se refiere entonces a la estabilidad o inestabilidad del trabajador dentro de la organización y de la organización en sí, lo que refleja, de

alguna manera objetiva, sobre la seguridad laboral de una persona.

Estatus: Bajo esta categoría se agrupan únicamente las respuestas que tengan alguna indicación de estatus como un factor en el sentimiento del empleado acerca del trabajo. Trata de la importancia que tiene o no su puesto en la organización. Por ejemplo, cuando una persona menciona que en su nueva posición tiene secretaria, celular de la compañía, carro de la compañía u otras facilidades.

Vida personal: Este factor cubre una serie de exposiciones sobre casos en los cuales el trabajo hace un impacto sobre la vida personal del trabajador, de forma tal que el efecto es un sentimiento del individuo sobre el trabajo. Se registra en esta categoría eventos como: cambios de lugar geográfico, cambio de vivienda por exigencia de la compañía, salarios que no satisface necesidades económicas, trabajos que afectan la armonía familiar e influencias positivas o negativas en la vida personal y privada del empleado.

b. Factores motivacionales: También denominados factores satisfactores, motivacionales o intrínsecos.

Son aquellos factores relacionados con la satisfacción del trabajo y tienen efectos más positivos sobre las actitudes y pueden mejorar el rendimiento de los trabajadores. Son factores que estimulan a la gente a trabajar³⁹.

Estos están asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo mismo y además de motivar al trabajador, le generan satisfacción y un aumento en la productividad hasta niveles de excelencia.

Herzberg llama necesidades "motivadoras" a las que procuran satisfacción en el trabajo y que están relacionados con el trabajo

³⁹ Pinto Silvia, Silva Ximena. Teoría de los dos factores de Herzberg. Barranquilla. Universidad del Norte. 1992. p.87

que el individuo desempeña, dado que motivan al empleado a dar su máximo rendimiento.

Según Chiavenato, cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial y cuya presencia puede impulsar hacia el trabajo pero cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción y que tiene efectos sobre el comportamiento de las personas.

Los factores de motivación son: Logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, Ascenso y Crecimiento.

Logro: Dentro de este factor se categorizan todas las respuestas que el empleado mencione sentimientos de satisfacción personal de terminar su trabajo con éxito, de solucionar problemas, de ver los resultados de los esfuerzos propios del trabajo.

Reconocimiento: Se incluyen en este factor los hechos o situaciones que se refieren a trabajos bien realizados o realizaciones personales que son reforzados o elogiados por jefes, compañeros o subordinados.

En esta parte se diferencian dos subfactores: las situaciones en las que los actos de reconocimiento se acompañan con premios y las situaciones en las que no hay recompensas concretas. Hay situaciones cuando el evento central es una promoción o incremento del salario y no hay reconocimiento verbal; sin embargo, el trabajador percibe el evento como acto de reconocimiento.

El trabajo en sí: Se ubican en este factor los eventos que se refieren al contenido real del trabajo, a sus aspectos positivos o negativos; ya que al trabajo lo considera como interesante o aburrido, variado o de rutina, creativo o anulador, excesivamente fácil o excesivamente difícil, retador o no exigente.

Responsabilidad: Dentro de esta categoría se incluyen los eventos que se refieren tanto a la responsabilidad como a la autoridad. Es decir, historias que se refieren a la autonomía que tiene el empleado sobre su propio trabajo o a la responsabilidad por el trabajo de otros. Este factor es más fuerte que la consideración de si existe o no una brecha entre la autoridad de la persona y la que necesita para llevar a cabo la responsabilidad de su trabajo, nivel de supervisión. La razón de ello es que esta discrepancia entre las responsabilidades de autoridad y de empleo se considera evidencia de mala gestión.

Ascenso: Dentro de este factor se categorizan eventos en los que los empleados mencionan que se les presentó un cambio hacia arriba en el status o en el cargo que ocupa la organización es decir las situaciones en las cuales el individuo cambia de un departamento al otro dentro de la compañía, sin un cambio en el estatus aunque con un incremento de responsabilidades, no se considera como promoción. Parte negativa: degradación.

Crecimiento. Formación que proporciona la empresa y posibilidad de desarrollarse personal y/o profesionalmente. Posibilidad de cambio. Existen situaciones en las que el individuo siente que la ausencia de una mejor educación hace imposible que avance dentro de la compañía. Esto sería codificado como "posibilidad de crecimiento negativo". En esta categoría, se incluyen también situaciones en las cuales el individuo tiene posibilidades de mejorar sus habilidades con mayores posibilidades de progreso dentro de la actual especialidad ocupacional o en otras.

1.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

1.2.2.1. Antecedentes sobre desempeño laboral

Las prácticas de la evaluación del desempeño no son buenas. Desde que una persona empleó a otro, el trabajo de ésta fue evaluado en función de la relación costo – beneficio. Los sistemas

formales de evaluación tampoco son recientes. En plena edad media la compañía de Jesús, fundado por san Ignacio de Loyola ya utiliza un sistema combinado de informes y notas, de las actividades y el potencial de cada uno de los jesuitas que predicaban la religión por todo el mundo, en una época en la cual los novios de vela eran la única forma de transporte y comunicación. El sistema estaba compuesto por clasificaciones que los miembros de la orden preparaban de sí mismos, por medio de informes que cada superior elaboraba, respecto a las actividades de sus subordinados y por informes especiales que desarrollaba todo jesuita, que considerara que tenía información sobre su propio desempeño o el de sus colegas y que, de lo contrario, está la resultaría inaccesible al superior. Mucho tiempo después alrededor de 1842 el servicio público de estados unidos, implanto un sistema de informes anuales para el evaluar el desempeño de sus trabajadores. En 1880, el ejército estadounidense adopto el mismo sistema, en 1918 la General Motors desarrollo un sistema para evaluar a sus ejecutivos. Sin embargo no fue sino hasta la segunda guerra mundial que los sistemas de evaluación del desempeño empezaron a proliferar en las organizaciones. No obstante el interés se dirigía exclusivamente hacia la eficiencia de la máquina, como medio para aumentar la productividad de la organización. A principios del siglo XX la escuela de la administración científica propicio un fuerte avance de la teoría de la administración, que con su propósito de aprovechar la capacidad óptima de la máquina, dimensionó en paralelo el trabajo del hombre y calculo con precisión el rendimiento potencial, el ritmo de operación, la necesidad de lubricación, el consumo de energía y el tipo de ambiente físico exigido para su funcionamiento. Sin embargo la importancia puesta en el equipamiento y el consiguiente planteamiento mecanista de la administración no resolvieron el problema de aumentar la eficiencia de la administración. Así el hombre, en forma de un "aprieta botones", era visto como un objeto moldeable, a los intereses de la organización y fácilmente manipulable, dado que se consideraba que era motivado tan solo por objetivos salariales y económicos. Con el transcurso del tiempo,

se comprobó que las organizaciones habían conseguido resolver los problemas relacionados con la primera variable (la máquina), pero no se había logrado ningún progreso en la segunda variable: el hombre. La eficiencia de las organizaciones seguía siendo una buena intención. Con la escuela de relaciones humanas vino una revisión total del planteamiento y, así, el interés principal de los administrados se desligó de las máquinas y se enfocó hacia el hombre. Con el advenimiento de las nuevas teorías de la administración, las mismas cuestiones que habían sido planteadas respecto a la máquina, fueron transferidas a las personas. ¿Cómo conocer y medir el potencial de las personas? ¿Cómo conseguir que aprovechen todo ese potencial? ¿Cuál es la fuerza básica que impulsa su energía hacia la acción? Estas interrogantes dieron lugar a infinidad de respuestas y provocaron el surgimiento de técnicas administrativas, capaces de crear las condiciones para que el desempeño humano en las organizaciones mejorará efectivamente, así como una avalancha de teorías, respecto a la motivación para el trabajo. Toda la secuencia posterior de teorías de la administración y la organización que fueron surgiendo tuvo un efecto contundente: la importancia del ser humano en las organizaciones y su papel para dar dinamismo a los demás recursos de la organización. Sin embargo, no se podía dejar ese papel a la suerte. No sólo era necesario plantear y poner en funcionamiento el desempeño humano, sino también había que evaluarlo y orientarlo hacia determinados objetivos comunes.⁴⁰

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Stoner⁴¹.

El desempeño administrativo es tan inseparable de la tarea como la tarea lo es de la misión y el objetivo organizacional. En la administración existe una circularidad de movimiento interno misión

⁴⁰ Chiavenato Adalberto (2007). Administración de Recursos Humanos, El capital humanos de las organizaciones. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, 8va edición. México DF. Pág. 243.

⁴¹ Stoner (1994)

– tarea, en donde el desempeño alcanzado actúa como estilo para más acción. Avenson⁴².

Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Bittel⁴³.

El esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por las formas en que se percibe su papel, entendiéndose que el esfuerzo es sino mínimo gasto de energía sea físico o mental, pudiéndose concluir que el desempeño laboral de las personas varía según su esfuerzo, habilidades, rasgos y direccionalidad en que esta se realice. Palomino⁴⁴.

Mencionan que la evolución del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización respecto a la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados tienen que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que han de tomar. Wether y Davis⁴⁵

El desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. Druker, P.⁴⁶.

⁴² Avenson

⁴³ Bittel (2000). Pág. 52

⁴⁴ Palomino (2000)

⁴⁵ Wether y Davis

⁴⁶ Druker, P. (2002)

El desempeño tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Milkovich y Boudreau⁴⁷.

Los recursos humanos, son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar cuál sea su nivel jerárquico o su tarea. Las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos y percepciones, sin importar el cargo que ocupen. Chiavenato⁴⁸.

La evaluación del desempeño laboral cumple el propósito de retroalimentar a los empleados su función ante la propia empresa. Así como también en la mayoría de los casos es el soporte para la distribución de recompensas para los empleados. Robbins⁴⁹.

La evaluación del desempeño laboral frecuentemente, interrumpida e imparcial por una empresa respecto al rendimiento de sus miembros es esencial no solo para el desarrollo de la negociación, sino también para el de sus integrantes. Toda empresa necesita saber quiénes son los más destacados, quienes requieren más adiestramiento y quienes no están contribuyendo a la productividad y prosperidad de la misma. Shultz,⁵⁰.

En las organizaciones, la evaluación del desempeño, cumple varios fines. Es así que, la administración evalúa para tomar decisiones generales de recursos humanos, que ayuden en los ascensos, transferencias y despidos. Para identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, señalando las habilidades y facultades de

⁴⁷ Milkovich y Boudreau (1994)

⁴⁸ Chiavenato (1992)

⁴⁹ Robbins (2004)

⁵⁰ SCHULTZ, D.P. (2000). Psicología Industrial. Tercera Edición. México: Mc Graw Hill.

los empleados que son inadecuados pero que, pueden modificarse aplicando programas adecuados. Robbins⁵¹.

Dada la importancia del desempeño laboral en cualquier empresa, se han desarrollado métodos para evaluar y esto constituye un proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Este proceso describe de qué manera se están llevando a cabo las responsabilidades en el puesto. William y Keith⁵².

Afirma que si nos concentramos demasiado en los outputs o resultados corremos el peligro de obviar los medios por los que se obtienen los resultados. Pero centrar excesivamente nuestra atención en las conductas puede llevar a olvidar la importancia de lo que el trabajador es. Por ello, seguramente sea mejor adoptar un perspectiva amplia de las competencias (como la del grupo McBer) que reconozca la importancia para el rendimiento de determinados aspectos del individuo, como es su personalidad (independientemente de que el resultado se defina como conducta o como resultado). Desde esa perspectiva, aunque definamos una competencia como el impulso de obtener unos resultados mediante sus manifestaciones conductuales, tales conductas son reflejo de una combinación de características personales que podrían fácilmente ser olvidadas si nos centráramos en las conductas exclusivamente. Williams⁵³.

Afirma aceptadamente, las consecuencias y los resultados en el trabajo no están bajo el control total y exclusivo del empleado, sino que pueden existir muchas otras causas de un mal rendimiento que no dependen del trabajador en sí. Campbell⁵⁴.

⁵¹ Robbins (2004)

⁵² William y Keith (1989)

⁵³ Williams, 2003

⁵⁴ Campbell, 1993

La evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño se basa específicamente en el puesto, o sea, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente.

La evaluación es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro, toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia o las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos, que se conocen por distintos nombres, como: evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. algunos de estos conceptos son intercambiables. En resumen la evaluación del desempeño es un concepto dinámica, porque las organizaciones siempre evalúan a sus empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más empleado que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. esto depende de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir y

desarrollar una política de recursos humanos, acorde con las necesidades de la organización.⁵⁵

La evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Para alcanzar ese objetivo básico (mejorar los resultados humanos de la organización) la evaluación de desempeño pretende alcanzar diversos objetivos intermedios. Esta puede tener los siguientes objetivos intermedios.⁵⁶

1. **Idoneidad del individuo**
2. **Capacitación**
3. **Promociones**
4. **Incentivos salarial y buen desempeño**
5. **Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.**
6. **Desarrollo personal del empleado**
7. **Información básica para la investigación de recursos humanos**
8. **Estimación del potencial de desarrollo de los empleados**
9. **Estímulo para una mayor productividad**
10. **Conocimientos de los indicadores de desempeño de la organización**
11. **Retroalimentación (feedback) de información del individuo evaluado.**
12. **Otras decisiones del personal como transferencias, contrataciones**

1.2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización. Chiavenato

⁵⁵ Chiavenato Adalberto (2007). Administración de Recursos Humanos, El capital humanos de las organizaciones. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, 8va edición. México DF. Pág. 243, 244.

⁵⁶ Idalberto Chiavenato, Administración de recursos humanos, capital humano en las organizaciones, 8va edición, 2007, Pág. 248.

nos muestra que las principales características a evaluar para el desempeño son: Rentabilidad laboral (productividad laboral), mejoramiento de actitudes y creatividad. Además de ello es importante mencionar que las habilidades y capacidades de una persona y de percepción del papel que desempeña, son los factores que condicionan la mayoría de las veces el modo a llevar a cabo sus actividades. El desempeño laboral de los trabajadores es la piedra angular para desarrollar la efectividad o el éxito de una compañía, por esta razón en los tiempos actuales las organizaciones hacen a un lado los aspectos cuantitativos para enfocarse y enfatizar en aquellos de tipo cualitativo e intangible del capital humano necesario para llevar la organización al éxito con su estrategia organizacional. Chiavenato⁵⁷.

La filosofía de Alto Desempeño Laboral: esta filosofía "constituye una cadena de pequeños logros, de mejoría constante y paulatina. El mejoramiento permanente se refiere no solo a los procesos, la tecnología, los artículos o servicios, sino principalmente a las personas. Por consiguiente el alto desempeño laboral no es solo una frase publicitaria, sino una filosofía, que consiste en un compromiso de mejoría constante, fundamentalmente del personal de la empresa"⁵⁸.

Por tal razón, para nuestra investigación consideramos las definiciones, características y conceptualizaciones del autor Chiavenato y Arias Galicia.

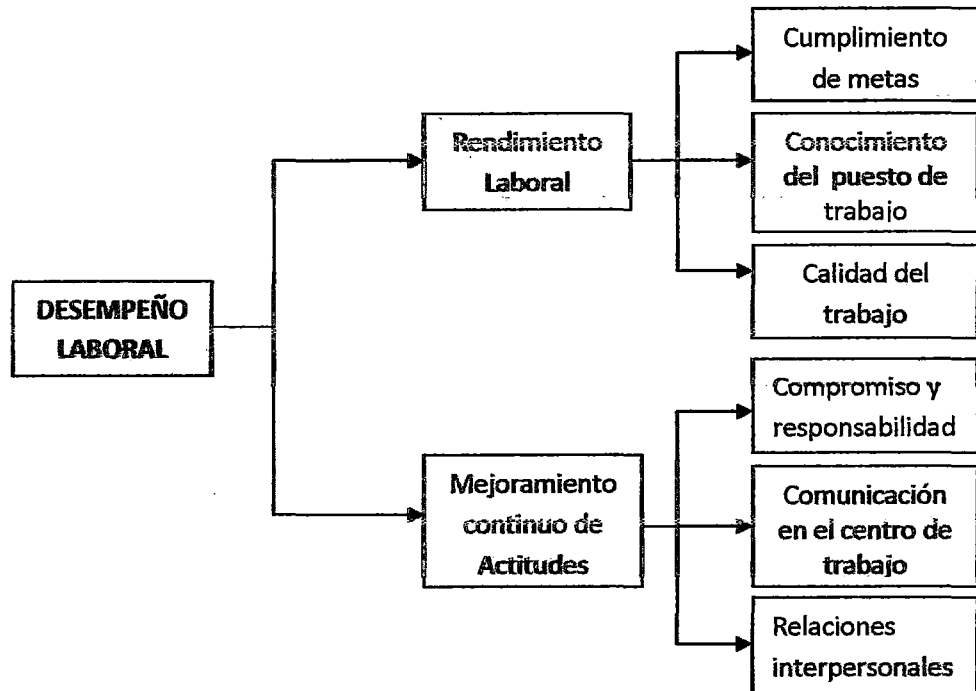
⁵⁷ Chiavenato Adalberto (1992). Administración de Recursos Humanos. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 2da edición. México DF.

⁵⁸ ARIAS GALICIA, Fernando (2001). Administración de Recursos Humanos: para el alto desempeño. Quinta Edición. México. Trillas. Pág. 139.

1.2.2.3. Modelo de Desempeño Laboral seleccionada para la investigación

GRÁFICO N° 02

Dimensiones e indicadores del Desempeño laboral



Fuente: Chiavenato Adalberto (1992). *Administración de Recursos Humanos*, Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 2da edición. México DF.

Elaboración: Trabajo de investigación sobre Desempeño laboral y obesidad, Graciela Patraca Hernández (2006).

Por estas razones se considera al desempeño laboral como un “conjunto de acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de las metas y objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”⁵⁹

1.2.2.3.1. Rendimiento Laboral

Mtowidlo (2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a las actividades que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado.

⁵⁹ <http://www.slideshare.net/alejandrab/desempeño-laboral>

Ese valor, que puede ser positivo o negativo en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de la organización.

“La productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (insumos) donde en un periodo de tiempo dado se obtiene un máximo de productos”⁶⁰.

Algunos autores como Campbell, McCloy, Oppler y Saer⁶¹, consideran el rendimiento en términos de resultados del trabajador (como por ejemplo, el número de clientes conseguidos o la cantidad de productos fabricados), es decir la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento.

En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o producen. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esas medidas cuantificadas del rendimiento. Waldman⁶².

Otros autores afirman que los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se referirían a los resultados, mientras que el rendimiento laboral se refiere a los comportamientos que se dirigen a la consecución de dichos resultados.

⁶⁰ FLORES M. Juan. Trabajo de investigación. “La motivación y su repercusión en la productividad de los trabajadores. Morella, Michoacán (2006). Pág. 27”

⁶¹ Campbell, McCloy, Oppler, Saer; 1993

⁶² Waldman, 1994

Definir el rendimiento en términos de conductas nos ayudaría a ver la relación entre conductas y sus resultados, no se puede excluir a estos últimos. Los modelos conductuales precisan justamente que los resultados nos proporcionan el contexto del rendimiento, aclarando a los trabajadores hacia dónde debe dirigirse su conducta. De la misma manera, quedamos en el extremo contrario centrándonos en exceso y exclusivamente en el resultado, tampoco es eficaz. Por eso al gestionar el rendimiento necesitamos tanto los resultados como las conductas y ésta es precisamente, la tendencia actual en las organizaciones a la hora de evaluar el rendimiento laboral de sus trabajadores.⁶³

Examinaron los efectos de las conductas de ciudadanía organizacional sobre la cantidad y calidad del trabajo en el rendimiento en un grupo de operarios de una fábrica de papel. Los resultados indicaron que la calidad de trabajo tenía un impacto significativo en el rendimiento laboral. Possakoff Ahearne y McKenzie⁶⁴.

“En este factor se evalúa la medida del desempeño de los empleados y la capacidad que tienen para un buen manejo de los recursos disponibles para lograr los objetivos propuestos. Para ello existen diversos criterios por evaluar como: el grado de conocimiento del puesto, calidad de trabajo y el cumplimiento de metas.

En el grado de conocimientos del puesto tenemos sub criterios a evaluar como son: conocimiento necesario de su trabajo, necesidad de entrenamiento, competencia en habilidades y conocimientos requeridos para el trabajo, habilidad para aprender y aplicar nuevas técnicas,

⁶³ Universidad Complutense de Madrid, Tesis doctoral, Mariam Jaén Díaz, “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicológicos” Madrid 2010.

⁶⁴ Possakoff Ahearne y McKenzie, 1997

cumplimiento o excede los requisitos relacionados con el cargo, conciencia de que su labor representa en el contexto productivo.

Respecto a la calidad del trabajo, tenemos los subcriterios a evaluar como son: compromiso hacia la excelencia, búsqueda de nuevas formas para mejorar y promover la calidad de su trabajo, aplicación de la retroalimentación para mejorar su desempeño, revisión del trabajo para asegurar la calidad del mismo.

En el cumplimiento de metas tenemos subcriterios a evaluar como son: cumplimiento del trabajo en el tiempo previsto o estipulado, esfuerzo por incrementar sus metas, trabaja rápidamente, logro de las metas establecidas, acepta con agrado tareas no asignadas comúnmente a su puesto, busca incrementar las responsabilidades asignadas⁶⁵.

El rendimiento Laboral en la Cooperativa Santa María Magdalena, especialmente en el área de créditos se mide a través del crecimiento de cartera y la morosidad.

1.2.2.3.2. Mejoramiento Continuo de Actitudes

El Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de las organizaciones a los que se entrega a clientes. L.P. Sullivan⁶⁶.

Según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. Eduardo Deming (1996).

⁶⁵ PATRACA H. Graciela. Trabajo de Investigación. "Desempeño Laboral y Obesidad". Universidad Veracruzana. (2006) – Trabajo de Investigación. "Modelo de evaluación del desempeño como herramienta que contribuya a mejorar el rendimiento del personal de la Alcaldía Municipal de San Francisco Gotera en el Departamento de Morazan". Universidad del Oriente.

⁶⁶ Sullivan (1994)

El mejoramiento del proceso en la empresa (MPE) es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de elegir sus procesos. También ofrece un sistema que le ayudará a simplificar y modernizar sus funciones y, al mismo tiempo, asegurará que sus clientes internos y externos reciban productos sorprendentemente buenos. Según Harrington (1991).

“El crecimiento del personal se basa en el mejoramiento continuo de actitudes pues de esto también depende la realización de tareas diarias en las que son importantes el compromiso, responsabilidad, actitud para el trabajo, comunicación y relaciones interpersonales”⁶⁷.

“En este factor se evalúa tres factores que nos permitirá evaluar el desempeño laboral de los trabajadores como son: el compromiso y responsabilidad, la comunicación y las relaciones interpersonales.

Compromiso:

Muestra que para los empleados, el compromiso es un concepto de vital importancia dentro de las organizaciones. El autor expresa que el comprometerse está representando una relación positiva que muestra una oportunidad para mejorar el desempeño del empleado dentro de la empresa.

Por lo expuesto anteriormente se comprende que el compromiso abarca todas las normas impuestas por la organización a los empleados con el fin de que estos actúen en pro de los intereses de ésta. Los autores muestran que el compromiso organizacional es la identificación e involucramiento de los individuos con la organización. Este

⁶⁷ PATRACA H. Graciela. Trabajo de Investigación. “Desempeño Laboral y Obesidad”. Universidad Veracruzana. (2006).

vínculo psicológico de los empleados con la empresa se debe al grado en que esta adopta medidas para que los trabajadores se sientan a gusto y los vinculen adecuadamente con los procesos internos. Mowday⁶⁸.

Para los trabajadores el compromiso puede estar definido como el deseo de permanecer dentro de la empresa, trabajando en pro de ella para lograr su misión y visión. Es fundamental para las organizaciones el contar con empleados que se sientan a gusto y crean en ellas; brindándoles ventajas tanto a su interior como a su exterior.

En el compromiso y responsabilidad tenemos subcriterios a evaluar como son: asignación de tareas especiales y resultados buenos, participación entusiasta y decidida en los esfuerzos del equipo para corregir, prevenir errores y mejorar, cumplimiento de tareas encomendadas de manera íntegra y puntual, esfuerzo por brindar buena atención, puntualidad y responsabilidad con el trabajo, lealtad hacia la institución y honestidad con el cliente, realiza su trabajo con entusiasmo y buena disposición.

En la evaluación de la comunicación tenemos los siguientes criterios: motivación a otros hacia un buen desempeño, buena comunicación con su jefe y compañeros de trabajo, coordinación y/o participación en las tareas de entrenamiento asignadas, comunicación oportuna de la información, trabajo de forma organizada, solicita información necesaria para la realización del trabajo, información proporcionada fue indispensable para el mejoramiento del trabajo.

Por último para evaluar las relaciones interpersonales se necesitará la información de los siguientes subcriterios: contribución a que el ambiente en su área de trabajo fuera

⁶⁸ Mowday, 1998, citado en Bohnenberg, 2005.

agradable, participación activa en las actividades para mejorar el ambiente de trabajo, desempeña un papel fundamental para la solución de conflictos interpersonales, establece y mantiene efectivas relaciones de trabajo con sus compañeros, trabaja en equipo, ofrece ayuda y colaboración a sus compañeros de trabajo⁶⁹.

1.3. MARCO CONCEPTUAL

Motivación laboral

Se podría definir como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.

No todos los elementos favorecedores de la motivación afectan a cada persona con la misma intensidad. Según con las teorías de la motivación esta influencia va a depender principalmente de la percepción de cada persona sobre la funcionalidad que ese elemento tiene para satisfacer las necesidades que desea satisfacer.

A través de la investigación se han identificado una serie de elementos favorecedores de la motivación en el trabajo que podemos clasificar de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg en factores de higiene que hacen referencia al entorno laboral y tienen un carácter extrínseco al trabajo y factores motivadores que se refieren al contenido del trabajo y tienen un carácter intrínseco.

1. Factores de higiene: (El salario, seguridad Política de la Empresa, Supervisión, Condiciones de trabajo, etc.)
2. Factores motivadores: (Logro, Reconocimiento, Ascenso, etc.)

⁶⁹ PATRACA H. Graciela. Trabajo de Investigación. "Desempeño Laboral y Obesidad". Universidad Veracruzana. (2006) – Trabajo de Investigación. "Modelo de evaluación del desempeño como herramienta que contribuya a mejorar el rendimiento del personal de la Alcaldía Municipal de San Francisco Gotera en el Departamento de Morazan". Universidad del Oriente.

Desempeño Laboral

Constituye una cadena de pequeños logros, de mejoría constante y paulatina. El mejoramiento permanente se refiere no solo a los procesos, la tecnología, los artículos o servicios, sino principalmente a las personas. Por consiguiente el alto desempeño laboral no es solo una frase publicitaria, sino una filosofía, que consiste en un compromiso de mejoría constante, fundamentalmente del personal de la empresa

Por tal razón, para nuestra investigación consideramos las definiciones, características y conceptualizaciones del autor Chiavenato y Arias Galicia.

1.4. DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS

Motivación⁷⁰: un concepto que describe las fuerzas que actúan en el interior de un empleado que inicia y dirige la conducta.

Motivación laboral: Los empleados motivados son aquellos que consideran que su trabajo les ayuda a alcanzar sus metas importantes.

Compromiso laboral: Es el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en ellas, debido a su motivación implícita.

Actitud: Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas, puede considerarse como cierta forma de motivación social.

Desempeño: Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidas en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Factor de higiene: Elementos o características que hacen que la persona se sienta insatisfecha o inconforme. Está relacionado con la insatisfacción laboral.

Factor motivacional: Elementos o características que hacen que la persona se sienta entusiasmo hacia el logro de una tarea.

Insatisfacción laboral: Respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo, y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona.

Reconocimiento: Gratitud que se siente por algún beneficio, ya sea por un trabajo o un favor concedido.

Meta organizacional: los objetivos de la organización, medibles y expresados a lo largo del tiempo.

⁷⁰ Gibson y otros, 2001 (p. 541)

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Dentro de una organización el factor humano juega un papel fundamental, ya que son las personas quienes realizan las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar las instituciones para que operen en forma eficiente y eficaz. Sin personas no existe la organización; y de ellas depende, en gran parte el éxito y la continuidad de las instituciones, por ello es esencial que las instituciones logren que el personal que en ella labore, se encuentre adecuadamente motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales.

En los últimos años la motivación, como factor determinante en el rendimiento de los trabajadores de las organizaciones ha marcado una pauta importante debido a que la eficiencia con que se cumplan las funciones asignadas a éstos, va a depender del grado de motivación que tengan para desempeñarse laboralmente y de esta manera lograr los objetivos y metas que se plantean las organizaciones, por lo tanto, los factores de motivación son los que canalizan, provocan y sustentan el comportamiento de las personas para desempeñar sus funciones.

El entusiasmo y la buena voluntad no bastan para que la organización se desarrolle a su máxima capacidad. La carencia de un mecanismo que integre factores o aspectos que influyan sobre el desempeño del personal que labora en las organizaciones provoca que el rendimiento del recurso humano no sea el adecuado. Se puede decir que mientras el personal realiza sus diferentes actividades, carece de factores o elementos que le ayuden a tener un mejor desempeño en sus labores cotidianas. Es así que en la mayoría de los casos en que alguno de los integrantes de la organización realiza su trabajo de una manera destacada, sobresaliente, permanente y que de esta manera ayude a obtener los objetivos institucionales, equivocadamente se cree que están suficientemente motivados con las acciones que traen como consecuencia la percepción de un sueldo y/o prestaciones laborales.

Por consiguiente la motivación está estrechamente ligada al desempeño laboral, y es que el desempeño laboral que pueda tener un individuo al realizar sus

actividades y tareas asignadas le permiten a las organizaciones satisfacer sus expectativas y necesidades en cuanto a las metas y propósitos trazados y ser competitiva en el mercado laboral.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, que de hoy en adelante se le llamará COOPAC. Santa María Magdalena, es una organización que está en el mercado hace 51 años que le permitió posicionarse en el mercado financiero como una organización de excelencia y solidez de servicio, dicho liderazgo es por su buen servicio, buena atención, por sus políticas y estrategias bien definidas. Asimismo porque ha reunido al personal más idóneo para desempeñar las funciones eficientemente, pero está claramente determinado que existen factores que producen, modelan y modifican la conducta de los trabajadores al realizar sus tareas y que en estos últimos años ha experimentado un ambiente de fuerte competencia en el ámbito laboral y financiero con las cooperativas, cajas, bancos y otras entidades financieras, cada uno de ellos con el objetivo de contar con un personal altamente calificado, capacitado donde tenga un alto desempeño laboral y organizacional.

La investigación se realizó a los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena, de la Sede Principal que comprende la Oficina Especial de Ramón Castilla, La Oficina Central y la Oficina de Nery García, donde se pudo observar diversos problemas como: llamadas de atención constantemente por el incumplimiento de los pagos de los socios, incumplimiento de tareas que se les asigna por parte de la gerencia de créditos o administradores, la poca comunicación entre el analista y el jefe inmediato; muchas veces los gerentes y/o administradores sólo toman en cuenta el nivel de rendimiento laboral y competitividad que desean lograr a través de los analistas, sin atender las opiniones o recomendaciones de los mismos.

Toda esta situación motiva a las autoras a investigar a los analistas de créditos que motiva a los analistas de crédito para que tengan un buen desempeño laboral.

Por tal razón, se formula las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho?

2.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la COOPAC. Santa María Magdalena, en la sede principal que comprende la oficina especial de Ramón Castilla, la oficina central y la oficina de Nery García de la ciudad de Ayacucho.

2.2.2. Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en los meses de julio, agosto, setiembre y octubre del 2014.

2.2.3. Delimitación cuantitativa

Los beneficiarios de la investigación son los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena de la ciudad de Ayacucho, que engloba a 40 analistas.

2.2.4. Delimitación social

La investigación proporciona información respecto a los factores de motivación que deben tomar en cuenta la COOPAC. Santa María Magdalena, para mejorar el desempeño laboral de los analistas de crédito.

2.3. PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS

2.3.1. Problema general

¿Cuáles son los factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho?

2.3.2. Problema específicos

P1. ¿De qué manera los factores higiénicos están influyendo en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho?

P2. ¿De qué manera los factores motivacionales están influyendo en el rendimiento laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho?

2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Objetivo general

Identificar los factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena – Ayacucho.

2.4.2. Objetivo específicos

O1. Analizar la influencia de los factores higiénicos en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.

O2. Analizar la influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.

2.5. HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICOS

2.5.1. Hipótesis general

H. Los factores de motivación están influyendo efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena – Ayacucho.

2.5.2. Hipótesis específicos

H1. Los factores higiénicos influyen significativamente en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.

H2. Los factores motivacionales influyen efectivamente en el rendimiento laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.

2.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

Dada la hipótesis y las hipótesis específicas; para contrastarlas se ha requerido los datos de las siguientes variables:

2.6.1. Variable Independiente (X)

CUADRO N° 04

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
X. Factores de Motivación	X1. Factores Higiénicos	X1.1. Estatus X1.2. Salario X1.3. Política y administración de la empresa X1.4. Seguridad X1.5. Supervisión X1.6. Condiciones de trabajo X1.7. Relaciones Interpersonales X1.8. Vida personal
	X2. Factores Motivacionales	X2.1. Logro X2.2. Reconocimiento X2.3. Ascenso X2.4. Crecimiento personal X2.5. Trabajo en sí X2.6. Responsabilidad

2.6.2. Variable Dependiente (Y)

CUADRO N° 05

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Y. Desempeño Laboral	Y1. Mejoramiento Continuo de Actitudes	Y1.1. Compromiso y responsabilidad Y1.2. Comunicación en el centro de trabajo Y1.3. Relaciones interpersonales
	Y2. Rendimiento Laboral	Y2.1. Cumplimiento de metas Y2.2. Grado de Conocimiento del puesto de trabajo Y2.3. Calidad del trabajo

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS, VARIABLES E INDICADORES

2.7.1. Hipótesis General

A. Variable Independiente (X)

Factores de Motivación

Definición Conceptual.- Es el conjunto de procesos planificados y organizados en una empresa, respondiendo a sus necesidades que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Dimensión:

X1. Factores higiénicos o ambientales

X2. Factores motivacionales

B. Variable Dependiente (Y)

Desempeño Laboral

Definición conceptual.- Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización.

Dimensión

Y1. Mejoramiento Continuo de Actitudes

Y2. Rendimiento Laboral

2.7.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

H1. Hipótesis específico 1

Variable independiente (x)

X1. Factores higiénicos o ambientales

Indicadores

X1.1 Estatus

X1.2 Salario

X1.3. Política y administración de la empresa

X1.4. Seguridad

X1.5. Supervisión

X1.6. Condiciones de trabajo

X1.7. Relaciones Interpersonales

X1.8. Vida personal

Variable dependiente (y)

Y1. Mejoramiento continuo de actitudes

Indicadores

Y1.1. Compromiso y responsabilidad

Y1.2. Comunicación en el centro de trabajo

Y1.3. Relaciones interpersonales

H2. Hipótesis específico 2

Variable independiente (x)

X2. Factores motivacionales

Indicadores

X2.1. Logro

X2.2. Reconocimiento

X2.3. Ascenso

X2.4. Crecimiento personal

X2.5. Trabajo en sí

X2.6. Responsabilidad

Variable dependiente (y)

Y2. Rendimiento Laboral

Indicadores

Y2.1. Cumplimiento de metas

Y2.2. Grado de Conocimiento del puesto de trabajo

Y2.3. Calidad del trabajo

2.8. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.8.1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló para determinar ¿qué motiva a los trabajadores a presentar determinadas actitudes o comportamientos en las organizaciones? y a su vez ¿cómo repercute en el desempeño laboral de los trabajadores?.

Actualmente las organizaciones se plantean como obtener lo mejor de cada trabajador, como lograr que se genere una sinergia propia y constante que impulsen y motiven al trabajador a desempeñar de manera exitosa a medida que transcurre el tiempo. Existe una serie de factores que se integran y cohesionan como: los factores higiénicos y motivacionales, que se plasman y proyectan en los trabajadores y se refleja en el desempeño de las actividades que realiza; he allí el punto central de esta investigación, ya que se busca identificar qué factores motivan al trabajador y cómo influye en su desempeño laboral; y de ese modo buscan determinar el conjunto de factores que permitan mejorar la satisfacción de las necesidades personales, sociales y de superación por parte de los trabajadores en las organizaciones, que debe generarse desde la gerencia a través de estrategias, planes y programas de compensaciones y estímulo de superación.

En este sentido las organizaciones deben crear afinidad y compromiso en el trabajador con el propósito de generar mayores expectativas de compensación al punto de que el trabajador considere su ambiente laboral como parte íntegra de su vida, presentando la necesidad y obligación adquirida de dar lo mejor en busca de mayores y mejores beneficios.

Así mismo, esta investigación es un punto de partida para otras investigaciones que involucren las relaciones laborales de las personas que prestan sus servicios en organizaciones. Además, los resultados podrían ser un insumo para la organización, el cual les permitirá darse cuenta de las posibles deficiencias que se pueda presentar en determinado momento y por consiguiente establecer estrategias que permitan un buen desempeño laboral.

2.8.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es importante por las siguientes razones:

- Identificará los factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC. Santa María Magdalena – Ayacucho.

- Promover el manejo adecuado de los factores de motivación para un mejor desempeño laboral en el funcionamiento diario de la COOPAC. Santa María Magdalena – Ayacucho, para así propender a lograr las metas y objetivos de la organización.
- Mejorar el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena – Ayacucho, para su proyección hacia el futuro, buscando la competitividad en todos los aspectos de este mundo globalizado.

Abad, R (ob. Cit.)⁷¹ “Es de gran importancia conseguir un equipo humano con la mayor profesionalidad, altamente motivado y comprometido con los objetivos de la empresa, obteniendo como resultado mayor compromiso, desempeño laboral y por ende mayor competitividad organizacional”.

2.9. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para el proceso de investigación se perciben las siguientes limitaciones de orden:

- Dificultad en la formulación y validación del cuestionario.
- Dificultades en la recolección de datos, debido a que los analistas de crédito de la Cooperativa no contaban con la disponibilidad de tiempo para la resolución del cuestionario, por la naturaleza de su trabajo.
- Dificultad en evaluación del desempeño de los trabajadores por parte del jefe inmediato, debido a su poca disponibilidad de tiempo.
- Poca fuente de información secundaria consistente y sistematizada sobre el desempeño laboral.
- Dificultad en la utilización de métodos estadísticos para la contrastación de hipótesis.
- La falta de tiempo y de recursos económicos, debido a que se requiere de una minuciosa investigación y precisión.

⁷¹ Adad, R. (2000)(Ob. cít) Pág. 54-55,

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue de tipo aplicada, porque accedemos a investigación básica para resolver problemas concretos acerca de las variables e indicadores de estudio. Asimismo se recogió información de primera mano para ordenar, analizar, interpretar y explicar como una forma de aproximación a la realidad problemática.

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación fue descriptivos, correlaciones y explicativos.

- **Nivel descriptivo:** Puesto que la investigación consistió en describir fenómenos, características y los perfiles de la persona que se someta a un análisis; es decir, pretende medir y recoger información de manera independiente, conjunta sobre los conceptos o variables. Para luego sistematizarlos y comprobarlos, con el objetivo de dar respuestas a las hipótesis que se plantearon.
- **Nivel correlacional:** Porque nos ayudó a conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular y después se cuantifica y se analiza la vinculación; tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.
- **Nivel explicativo:** Porque ofrecemos una explicación y nos permite ver más allá de la realidad y se logró una mayor precisión al momento de interpretar la influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral, proporcionando un sentido de entendimiento de la problemática.

3.1.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que nos permitirá contrastar nuestras hipótesis, requerirá el uso adecuado de los métodos:

- **Método Deductivo:** Porque se desarrolló a partir de situaciones generales se llegó a identificar explicaciones particulares. Donde se aplicó la teoría de Herzberg y Chiavenato en la cual se evaluó y analizó su aplicación en la COOPAC. Santa María Magdalena.

3.1.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue no experimental

Investigación No Experimental: Porque analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad, después de su ocurrencia, se aplica para establecer causa – efecto de los fenómenos ocurridos.

- **Diseños Transeccionales o Transversal:** Puesto que la investigación recolectará datos de un solo momento y en un tiempo único. Por lo que nos permitirá describir las variables y analizar su incidencia e interrelación de los datos que se obtendrán de la encuesta dirigida a realizarse en el año 2014.
- **Diseños Transeccionales Explicativo Causales:** En la investigación se desarrolló para determinar y conocer las causas, factores o variables que generan situaciones problemáticas, dentro de un determinado contexto social, es decir en cuanto a sus causas y consecuencias.

3.2. POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Universo

Para los efectos de investigación, se consideró como universo a todos los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena – Ayacucho.

3.2.2. Población

La población como unidad de trabajo está conformada por todos los analistas de crédito de la Sede Principal que comprende la Oficina Especial de Ramón Castilla, la oficina central y la oficina de Nery García del área de Créditos de la COOPAC. Santa María Magdalena de la ciudad de Ayacucho, que en total suman 40 analistas por tanto es el objeto de estudio.

3.2.3. Criterios de Inclusión y Exclusión para la determinación de la Población

Inclusión

- **Todos los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena-Ayacucho, de la Sede Principal que comprende la Oficina Especial de Ramón Castilla, la Oficina Central y la Oficina de Nery García.**

Exclusión

- **Se excluirá en la participación de la encuesta al Gerente de créditos, Ejecutivo de Créditos, debido a que ellos son los que dirigen y supervisan a los analistas de crédito y son los que evalúan el desempeño de cada analista de crédito, asimismo se excluye a los analistas de las agencias de Cangallo, Vilcas Huamán, Huanta, Pichari, San Francisco .**

3.3. FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Fuentes

Las fuentes de recopilación de datos corresponderán a las primarias (Entrevista estructurada o formal) y secundarias (Documentos sobre la relación de analistas de crédito, metas, etc.) relativo a las variables e indicadores de la investigación.

3.3.2. Técnicas

3.3.2.1. Encuesta: Se ha utilizado para la recolección de datos, mediante preguntas formuladas a los analistas de crédito.

- **Entrevista Estructurada o Formal:** Se aplicó mediante un de preguntas debidamente organizado, con secuencia lógica,

con sus alternativas de respuesta y de acuerdo a las preguntas basadas en el cuadro de operacionalización de variables e indicadores (VER ANEXO N° 02)

3.4. TÉCNICA ESTADÍSTICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.4.1. Prueba Estadística

Para la contratación de la hipótesis se utilizó el método estadístico inferencial no paramétrico Chi Cuadrada o Ji Cuadrado, correspondiente al análisis de tablas de contingencias para dos variables, cuya fórmula es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Asimismo para un mayor análisis de correlación de variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, cuya fórmula es:

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

3.4.2. Procesamiento de Datos

En el procesamiento de la información se utilizó cuadros y gráficos estadísticos, empleando programas computarizados como: Excel y SPSS 19.0.

3.5. PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA ESTRUCTURADA

3.5.1. Uso del método Delphi para la eliminación de la preguntas

Se utilizó el método Delphi para la opinión y evaluación de expertos de una manera sistemática, la cual permite eliminar, reestructurar preguntas incorrectas; para ello se utilizó la escala de Likert, bajo criterios de evaluación (VER ANEXO N° 05), donde se formuló 34 preguntas tanto de las variables

independientes y dependientes, las cuales fueron entregados a tres docentes de la Escuela de Administración de Empresas, un Psicólogo laboral de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga y un analista de crédito de la Caja los Libertadores.

3.5.2. Uso del método estadístico Alpha de Cronbach

Se utilizó el Alpha de Cronbach mediante la varianza de los ítems para ver el grado de confiabilidad de instrumento, con la calificación de los expertos. El resultado fue de $\alpha=0.98$ (VER ANEXO N° 08)

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo refleja el análisis e interpretación de los resultados y verificación de la hipótesis mediante la aplicación del método estadístico de distribución de Chi Cuadrado, obtenidos a partir de una entrevista estructurada (VER ANEXO N° 05 Y 06) a 40 analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena de la Ciudad de Ayacucho.

La presentación de análisis de las variables independiente, se basó en el Modelo de Frederick Herzberg, considerando dos factores claves:

- **Factores higiénicos:** Estatus, salario, política y administración de la empresa, seguridad, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y vida personal.
- **Factores motivacionales:** Logro, reconocimiento, ascenso, crecimiento personal, trabajo en sí y responsabilidad.

Mientras la parte de desempeño laboral en el Modelo de Idalberto Chiavenato de Administración de Recursos Humanos - El Capital Humano de las Organizaciones, se basó en 2 dimensiones:

- **Mejoramiento continuo de actitudes:** Compromiso y responsabilidad, comunicación en el centro de trabajo y relaciones interpersonales.
- **Rendimiento laboral:** Cumplimiento de metas, grado de conocimiento del puesto y calidad de trabajo.

Para la estructura de descripción de los resultados, se tomó en cuenta:

- **En primer lugar, se presentó un conjunto de resumen de cuadros, gráficos e interpretaciones obtenidas a partir de la ficha estructurada (VER ANEXO N° 04).**

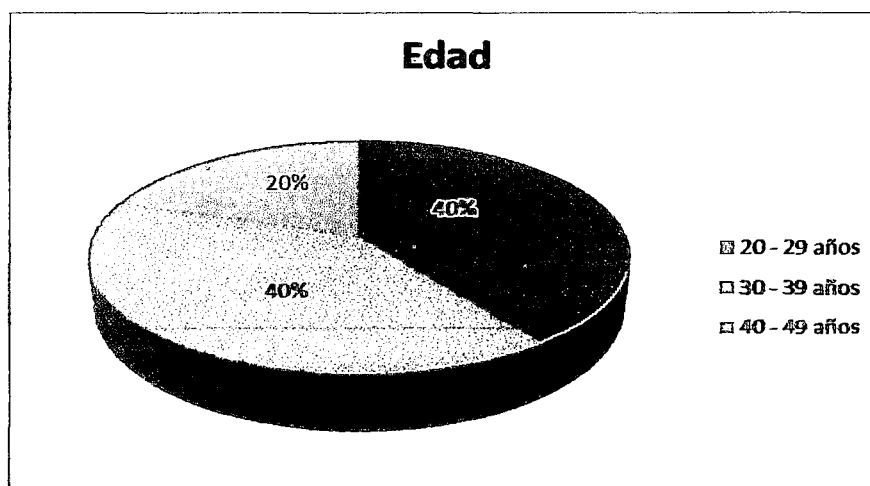
- En segundo lugar, se procesó la correlación de variables (VER ANEXO N°03) obtenida de cada pregunta de la entrevista estructurada en el trabajo de campo (ANEXO N° 05 Y 06), a través de cuadros de frecuencia e histogramas por dimensiones y su correspondiente análisis e interpretación.
- En tercer lugar se contrastó y convalidó la hipótesis, por medio de la prueba estadística inferencial no paramétrica Chi Cuadrado, es decir, se verificó la asociación o influencia entre los indicadores de Motivación y Desempeño Laboral.

4.1.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS DATOS GENERALES

EDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA COOPAC. SANTA MARÍA MAGDALENA CUADRO N° 06

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	20 - 29	16	40,0	40,0
	30 - 39	16	40,0	40,0
	40 - 49	8	20,0	20,0
	Total	40	100,0	100,0

GRÁFICA N° 03



FUENTE: Ficha Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

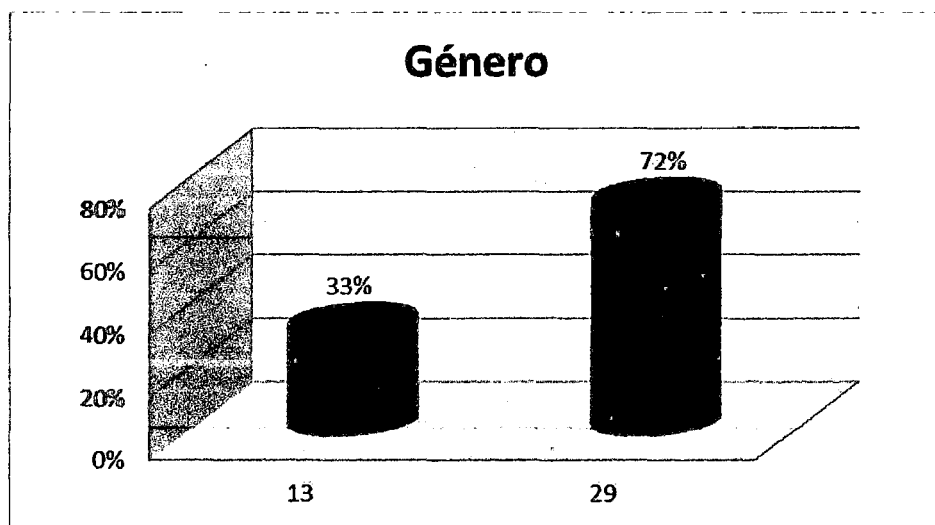
Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 06 y Gráfico N° 03, se observa que el 40% de los analistas tienen una edad entre 20 – 29 años, de igual manera un 40% tiene entre 30 – 39 años y un 20% sus edades son entre 40 a 49 años.

GENERO DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA COOPAC. SANTA MARÍA MAGDALENA

CUADRO N° 07

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenino	13	33%
	Masculino	29	72%
	Total	40	100%

GRÁFICA N° 04



FUENTE: Ficha Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

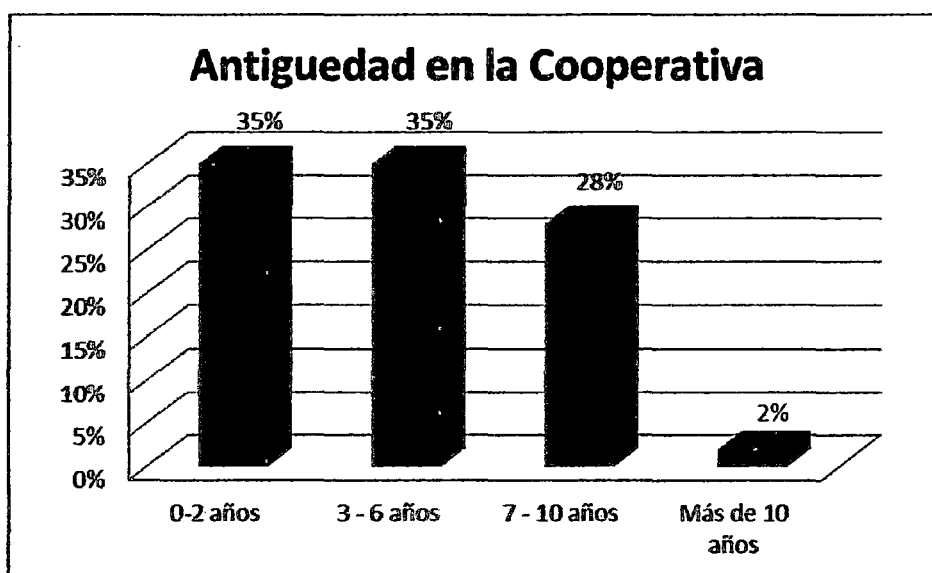
Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 07 y Gráfico N° 04 se observa que en la cooperativa el género con mayor porcentaje es el masculino alcanzando a un 72% y un 33% de mujeres trabajan para la cooperativa.

**ANTIGÜEDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO EN LA COOPAC. SANTA
MARÍA MAGDALENA**

CUADRO N° 08

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	0-2 años	14	35%
	3 - 6 años	14	35%
	7 - 10 años	11	28%
	Más de 10 años	1	2%
	Total	40	100%

GRÁFICA N° 05



FUENTE: Ficha Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

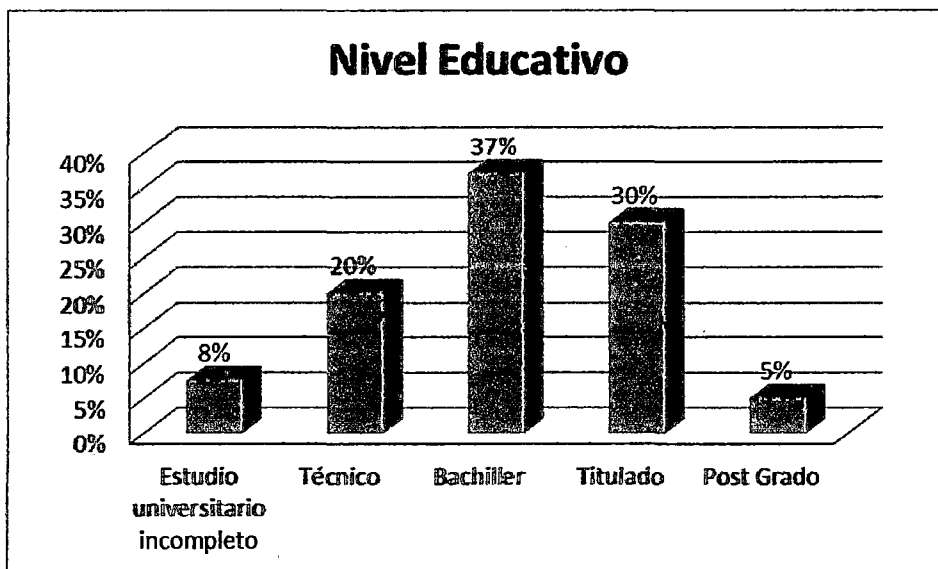
Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 08 y Gráfico N° 05, muestran que el 35% de los trabajadores poseen entre 0 a 2 años de antigüedad laboral dentro de la cooperativa, de la misma forma un 35% posee entre 3 a 6 años, el 28% posee una antigüedad de 7 a 10 años y el 2% de los analistas tiene una antigüedad de más de 10 años.

**NIVEL EDUCATIVO Y GRADO ACADÉMICO ALCANZADO DE LOS ANALISTAS
DE CRÉDITO DE LA COOPAC. SANTA MARÍA MAGDALENA**

CUADRO N° 09

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Estudio universitario incompleto	3	8%
	Técnico	8	20%
	Bachiller	15	37%
	Titulado	12	30%
	Post Grado	2	5%
	Total	40	100%

GRÁFICA N° 06



FUENTE: Ficha Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 09 y Gráfico N° 06, se muestra que en cuanto al grado de instrucción que tienen los analistas, el 8% tienen estudios universitario incompleto, el 20% son técnicos, el 37% son bachilleres, el 30% son titulado y un 5% tienen estudios de post grado.

4.1.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROCESO DE CORRELACIÓN DE VARIABLES

MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

A. Factores Higiénicos (X1) y Mejoramiento Continuo de Actitudes (Y1)

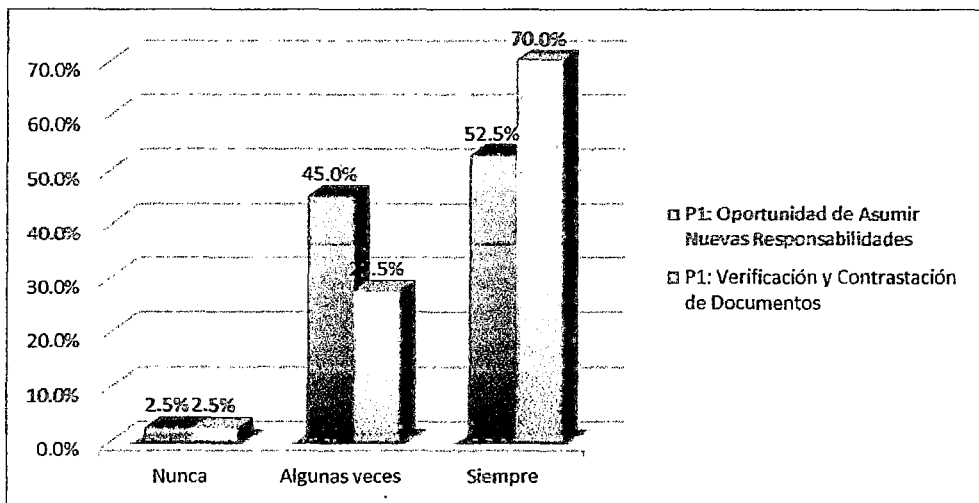
1. Estatus (X1.1) y Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

CUADRO N° 10

PREGUNTA					
P1: Oportunidad de Asumir Nuevas Responsabilidades			P1: Verificación y Contratación de Documentos		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2.5%	Nunca	1	2.5%
Algunas veces	18	45.0%	Algunas veces	11	27.5%
Siempre	21	52.5%	Siempre	28	70.0%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 07



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: Respecto al cuadro N° 10 y Gráfico N° 07, se observa que 52.5% de los analistas de crédito consideran que siempre la cooperativa le brinda la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades, que le permitan tener un mayor crecimiento personal y profesional, el 45%

algunas veces y un 2.5% respondieron nunca. Relacionando este resultado con la verificación y contrastación de documentos tenemos que un 70% siempre es responsable en la verificación y contrastación de documentos para el otorgamiento de créditos, el 27.5% algunas veces y un 2.5% nunca son responsables.

En conclusión cuando la cooperativa brinda mayor oportunidad de asumir nuevas responsabilidades, mayor será el interés de los analistas de crédito en la verificación y contrastación de documentos.

2. Salario (X1.2.) y Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

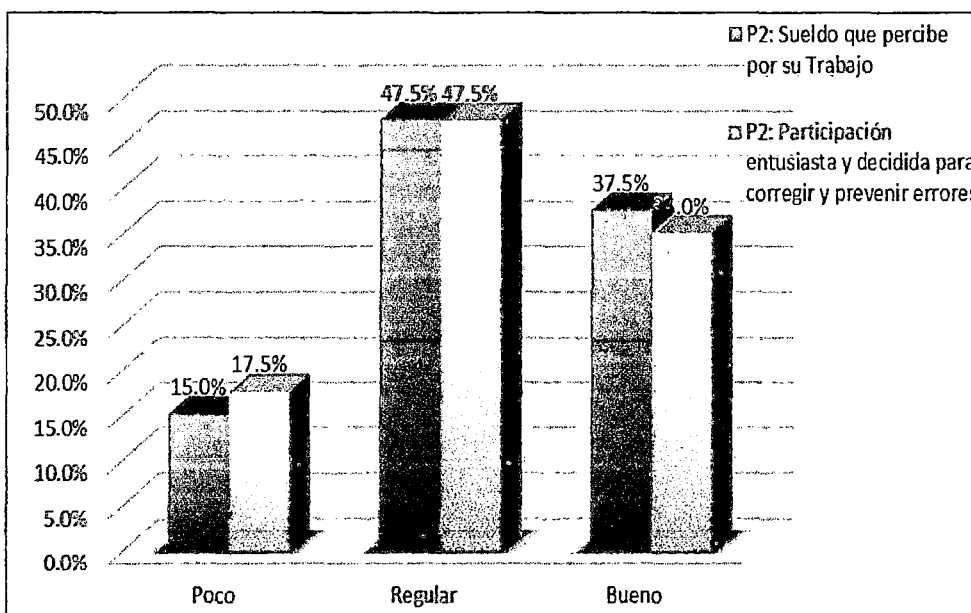
CUADRO N° 11

PREGUNTA					
P2: Sueldo que percibe por su Trabajo			P2: Participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Poco	6	15.0%	Poco	7	17.5%
Regular	19	47.5%	Regular	19	47.5%
Bueno	15	37.5%	Bueno	14	35.0%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 08



FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: Respecto al cuadro N° 11 y Gráfico N° 08, se muestra que un 47.5% considera que el sueldo que percibe por el trabajo que desempeña, es regular; mientras que un 37.5% considera bueno y un 15% considera poco. Realizando una comparación con la participación entusiasta tenemos que un 47.5% su participación es entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores de manera regular, el 35% tiene una participación buena, mientras que un 17,5% su participación es poco.

En conclusión se muestra que el sueldo que percibe por su trabajo que desempeña lo consideran regular y por tanto su participación para prevenir y corregir errores es regular.

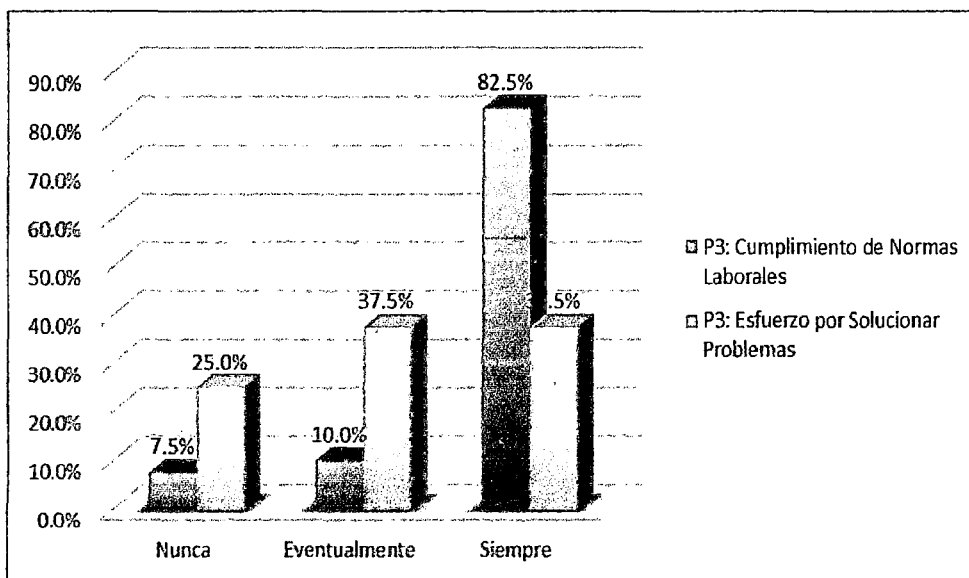
3. Política y Administración de la Empresa (X1.3) y Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

CUADRO N° 12

PREGUNTA					
P3: Cumplimiento de Normas Laborales			P3: Esfuerzo por Solucionar Problemas		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	7.5%	Nunca	10	25.0%
Eventualmente	4	10.0%	Eventualmente	15	37.5%
Siempre	33	82.5%	Siempre	15	37.5%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 09



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: Analizando el Cuadro N° 12 y Gráfico N° 09, que el 82,5% considera que la cooperativa siempre cumple con las políticas y normas laborales, mientras que un 10% considera eventualmente y un 7,5% nunca. Haciendo una comparación con su evaluación en el esfuerzo por solucionar problemas, se observa que solo un 37,5% siempre se esfuerza por solucionar cuando hay un problema en el área, de la misma manera un 37,5% se esfuerza eventualmente, mientras que un 25% nunca se esfuerza. En conclusión la cooperativa siempre cumple con sus normas laborales; sin embargo no siempre el analista se esfuerza por solucionar problemas.

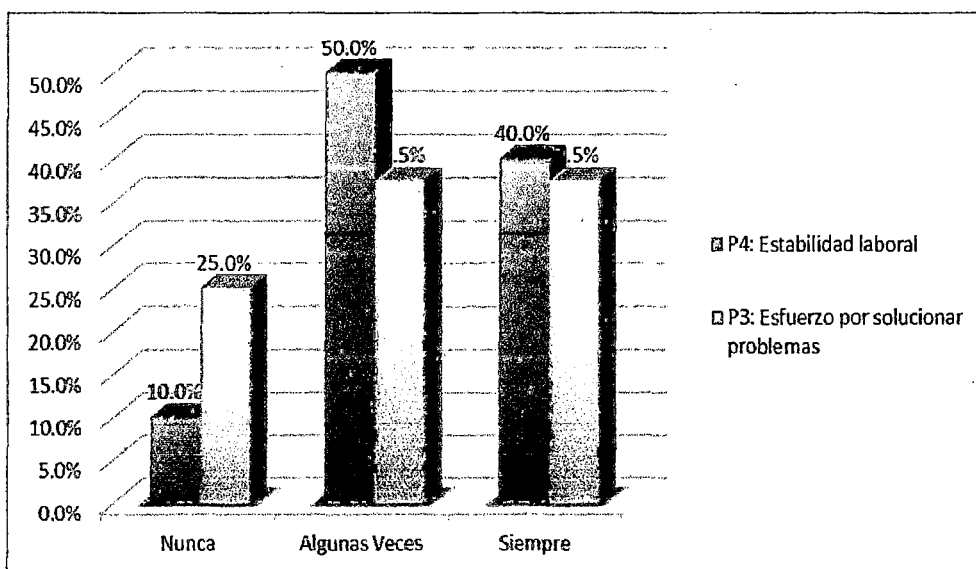
4. Seguridad (X1.4.) y Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

CUADRO N° 13

PREGUNTA					
P4: Estabilidad laboral			P3: Esfuerzo por solucionar problemas		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10.0%	Nunca	10	25.0%
Algunas Veces	20	50.0%	Algunas Veces	15	37.5%
Siempre	16	40.0%	Siempre	15	37.5%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 10



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En este cuadro N° 13 y Gráfico N° 10, observa que en cuanto a la estabilidad laboral el 50% consideran que en su trabajo algunas veces le brindan estabilidad laboral, mientras que un 40% considera siempre y un 10% nunca. Relacionando este resultado con el esfuerzo por solucionar problemas, tenemos que el 37,5% siempre se esfuerza por solucionar problemas en el área, de la misma manera un 37,5% algunas veces y un 25% nunca se esfuerza.

En conclusión los analistas consideran que hay estabilidad laboral y por tanto siempre se esfuerza por solucionar problemas del área.

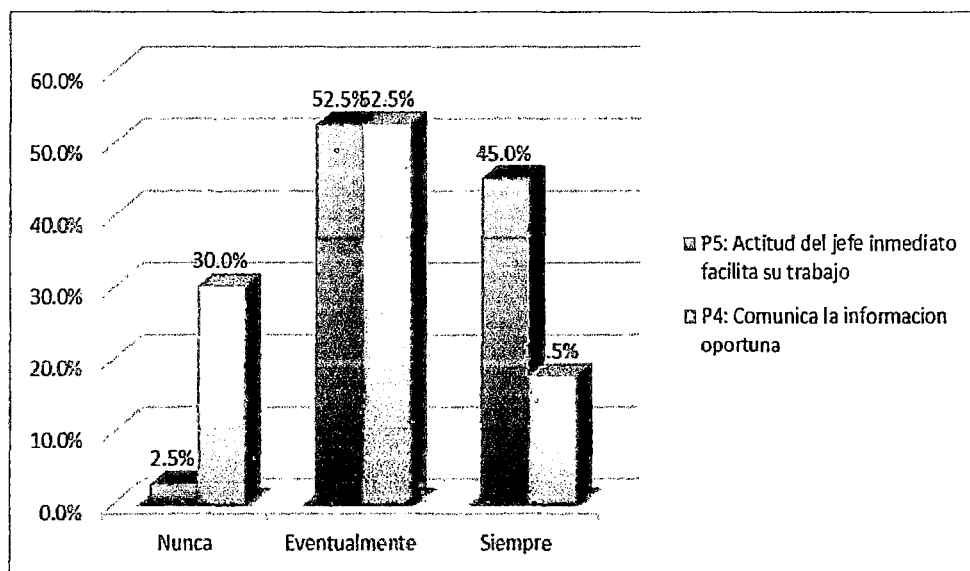
5. Supervisión (X1.5.) y Comunicación en el Centro de Trabajo (Y1.2.)

CUADRO N° 14

PREGUNTA					
P5: Actitud del jefe inmediato facilita su trabajo			P4: Comunica la información oportuna		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2.5%	Nunca	12	30.0%
Eventualmente	21	52.5%	Eventualmente	21	52.5%
Siempre	18	45.0%	Siempre	7	17.5%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 11



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 14 y Gráfico N° 11, se muestra que el 52,5% considera eventualmente que la actitud del jefe inmediato facilita el trabajo que realiza, mientras que un 45% respondieron que siempre facilita su trabajo y solo un 2,5% respondieron nunca. Comparando con la comunicación y la información oportuna, se muestra que el 52,5% eventualmente comunica a su jefe inmediato la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo, el 17,5% siempre comunica la información oportuna y nunca informa el 30%.

En conclusión, eventualmente la actitud del jefe inmediato facilita la comunicación de la información oportuna e importante de los analistas de crédito.

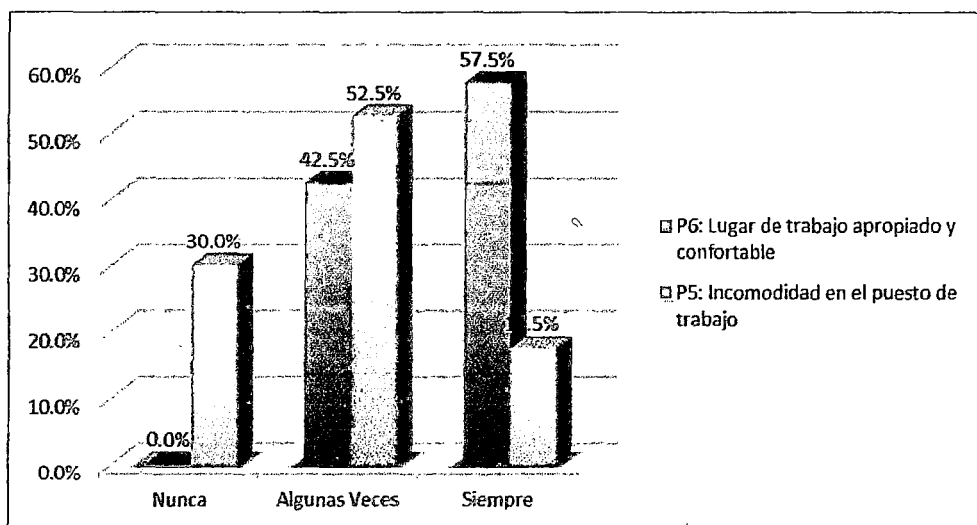
6. Condiciones de Trabajo (X1.6.) y Comunicación en el Centro de Trabajo (Y1.2.)

CUADRO N° 15

PREGUNTA					
P6: Lugar de trabajo apropiado y confortable			P5: Incomodidad en el puesto de trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%	Nunca	12	30.0%
Algunas Veces	17	42.5%	Algunas Veces	21	52.5%
Siempre	23	57.5%	Siempre	7	17.5%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 12



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 15 y Gráfico N° 12, el 57, 5% refleja que siempre su lugar de trabajo es apropiado y confortable, es decir cuenta con buena iluminación y área suficiente, mientras que el 42,5% considera algunas veces. Realizando una comparación con la evaluación sobre la incomodidad de su puesto de trabajo, se muestra que solo un 17,5% siempre comunica sobre la incomodidad de su puesto de trabajo, mientras el 52,5% algunas veces y el 30% nunca.

En conclusión los analistas cuentan con un lugar de trabajo adecuado y su incomodidad sobre su puesto de trabajo es casi nunca.

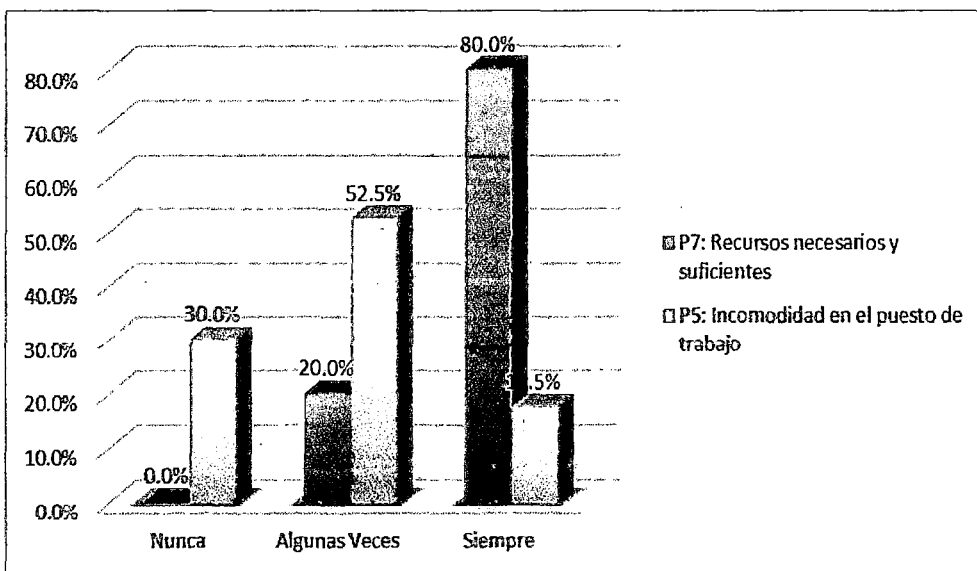
CUADRO N° 16

PREGUNTA					
P7: Recursos necesarios y suficientes			P5: Incomodidad en el puesto de trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%	Nunca	12	30.0%
Algunas Veces	8	20.0%	Algunas Veces	21	52.5%
Siempre	32	80.0%	Siempre	7	17.5%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 13



FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia



Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 16 y Gráfico N° 13, se muestra que un 80% siempre cuenta con recursos necesarios y suficiente; es decir útiles de escritorio, medios de comunicación, equipos y muebles y un 20% algunas veces cuentan con recursos necesarios. Relacionando con la evaluación sobre la incomodidad con el puesto de trabajo se muestra que solo un 17,5% siempre comunican sobre su incomodidad, mientras que el 52,5% algunas veces comunica y un 30% nunca comunica.

En conclusión el analista siempre cuenta con recursos necesarios y suficientes y casi nunca comunica de la incomodidad de su puesto de trabajo.

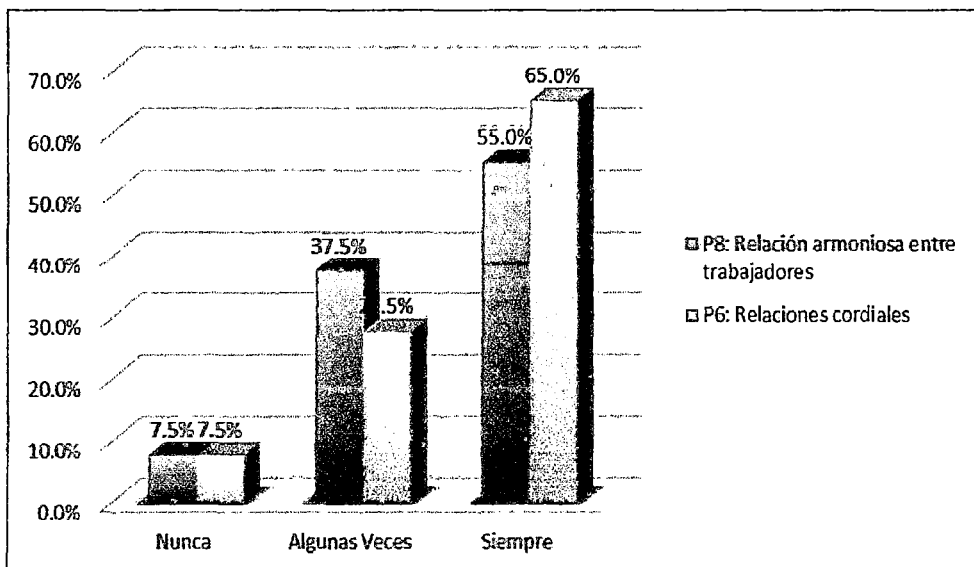
7. Relaciones Interpersonales (X1.7.) y Relaciones Interpersonales (Y1.3.)

CUADRO N° 17

PREGUNTA					
P8: Relación armoniosa entre trabajadores			P6: Relaciones cordiales		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	7.5%	Nunca	3	7.5%
Algunas Veces	15	37.5%	Algunas Veces	11	27.5%
Siempre	22	55.0%	Siempre	26	65.0%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 14



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En este Cuadro N° 17 y Gráfico N° 14, se observa que el 55% siempre responden que en su centro de trabajo existe una relación armoniosa entre trabajadores donde se promueve un ambiente de respeto, integración y práctica de valores, mientras que un 37,5% respondieron algunas veces y un 7,5% respondieron nunca. Comparando con las buenas relaciones cordiales entre compañeros de trabajo se evaluó que el 65% de los analistas siempre tienen buenas relaciones cordiales, un 27,5% algunas veces y 7,5% nunca tienen relaciones cordiales

En conclusión en la cooperativa se promueve una relación armoniosa y cordial entre los analistas de crédito.

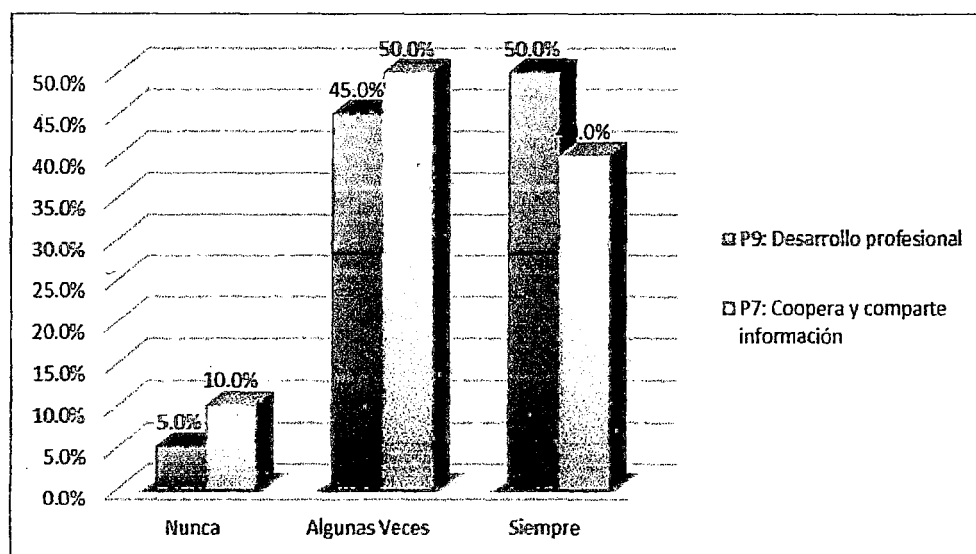
8. Vida Personal (X1.a) y Relaciones Interpersonales (Y1.3)

CUADRO N° 18

PREGUNTA					
P9: Desarrollo profesional			P7: Cooperera y comparte información		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5.0%	Nunca	4	10.0%
Algunas Veces	18	45.0%	Algunas Veces	20	50.0%
Siempre	20	50.0%	Siempre	16	40.0%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 15



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 18 y Gráfico N° 15, se muestra que el 50% siempre considera que su puesto de trabajo le impulsa a desarrollarse profesionalmente, un 45% algunas veces y un 5% nunca. Relacionando si coopera o comparte información con sus compañeros de trabajo se evaluó que un 40% siempre coopera y comparte información, mientras que un 50% algunas veces coopera y comparte información y el 10% nunca coopera y comparte información.

En conclusión para el analista de crédito, su puesto de trabajo le impulsa a desarrollarse profesionalmente y casi siempre coopera y comparte información y/o conocimientos con sus compañeros de trabajo para el buen desempeño laboral.

1. Factores Motivacionales (X2) y Rendimiento Laboral (Y2)

1. Logro (X2.1) y Cumplimiento de Metas (Y2.1)

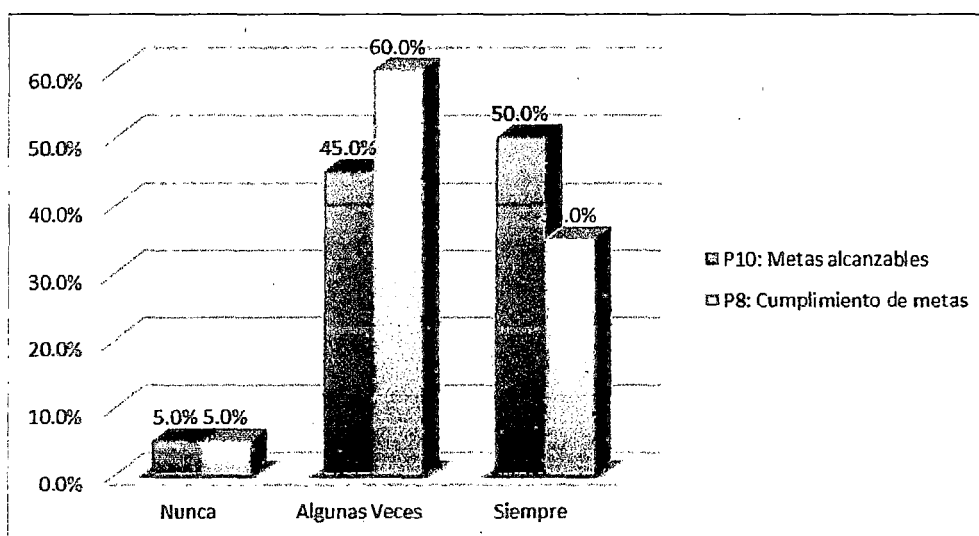
CUADRO N° 19

PREGUNTA					
P10: Metas alcanzables			P8: Cumplimiento de metas		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5.0%	Nunca	2	5.0%
Algunas Veces	18	45.0%	Algunas Veces	24	60.0%
Siempre	20	50.0%	Siempre	14	35.0%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 16



FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En Cuadro N° 19 y Gráfico N° 16, nos refleja que el 50% de los analistas considera que la cooperativa siempre establece metas alcanzables, mientras que el 45% algunas veces considera alcanzables y un 5% considera que nunca son alcanzables. Relacionando con la evaluación del cumplimiento de metas, el 35% siempre cumple oportunamente con sus metas programadas, mientras que el 60% algunas veces y el 5% nunca cumplen con sus metas programadas.

En conclusión la cooperativa siempre establece metas alcanzables sin embargo los analistas sólo algunas veces cumple con las metas programadas.

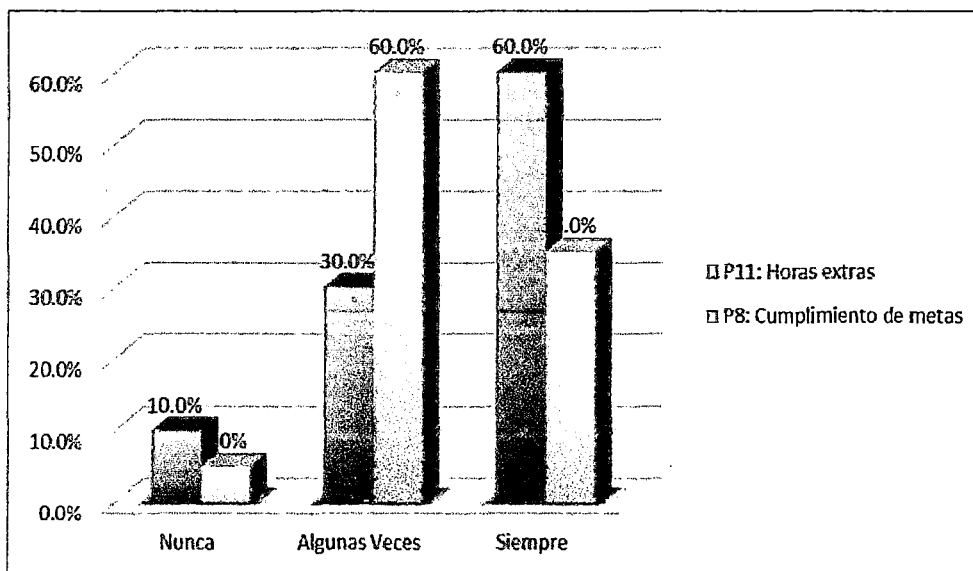
CUADRO N° 20

PREGUNTA					
P11: Horas extras			P8: Cumplimiento de metas		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10.0%	Nunca	2	5.0%
Algunas Veces	12	30.0%	Algunas Veces	24	60.0%
Siempre	24	60.0%	Siempre	14	35.0%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 17



FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 20 y Gráfico N°17, se observa que para el 60% de los analistas siempre es habitual tener que hacer horas extras para el cumplimiento de sus metas, mientras que un 30% algunas veces realizan horas extras y un 10% nunca realizan horas extras. Comparando con la evaluación del cumplimiento de metas, se observa que el 35% siempre cumple con sus metas programadas, mientras que el 60% algunas veces cumplen con las metas y un 5% nunca cumplen con sus metas.

En conclusión los analistas de crédito siempre tienen que hacer horas extras y solo algunas veces logran con el cumplimiento de metas programadas.

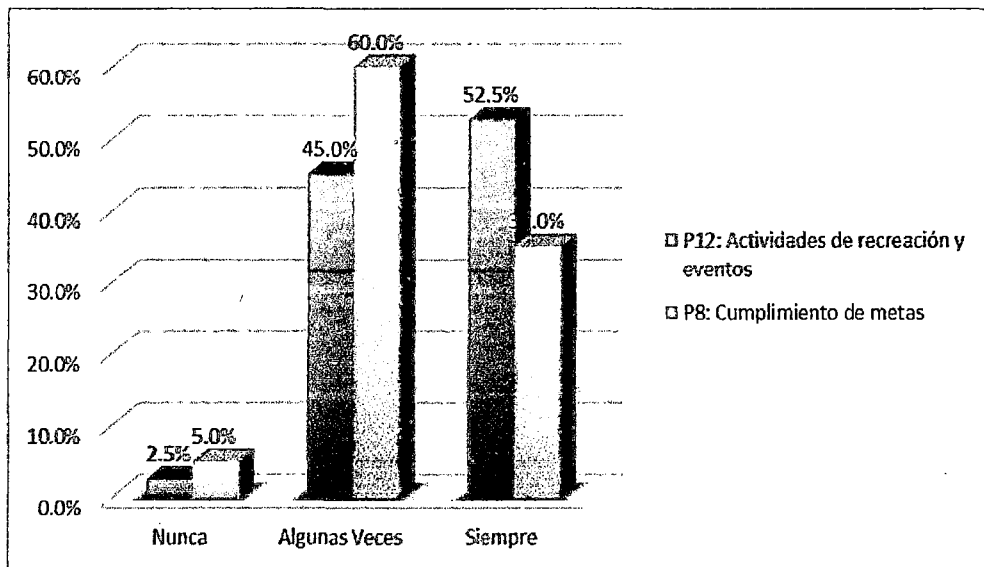
2. Reconocimiento (X2.2) y Cumplimiento de Metas (Y2.1)

CUADRO N° 21

PREGUNTA					
P12: Actividades de recreación y eventos			P8: Cumplimiento de metas		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2.5%	Nunca	2	5.0%
Algunas Veces	18	45.0%	Algunas Veces	24	60.0%
Siempre	21	52.5%	Siempre	14	35.0%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 18



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: El análisis de Cuadro N° 21 y el Gráfico N° 18, nos muestra que el 52,5% de los analistas consideran siempre importante las actividades de recreación, paseos campestres y eventos culturales, el 45% algunas veces lo considera importante y el 2,5% nunca lo considera importante. Relacionando con el cumplimiento de metas, se evaluó que el 35% siempre cumplen con sus metas programadas, el 60% algunas veces cumplen con sus metas, mientras que un 5% nunca cumplen con sus metas. En conclusión las actividades programadas por la cooperativa como recreación, paseos campestres y eventos culturales, los analistas lo consideran importante y casi siempre cumplen oportunamente con sus metas programadas.

3. Reconocimiento (X2.2) y Esfuerzo por Incrementar sus Metas (Y2.1.)

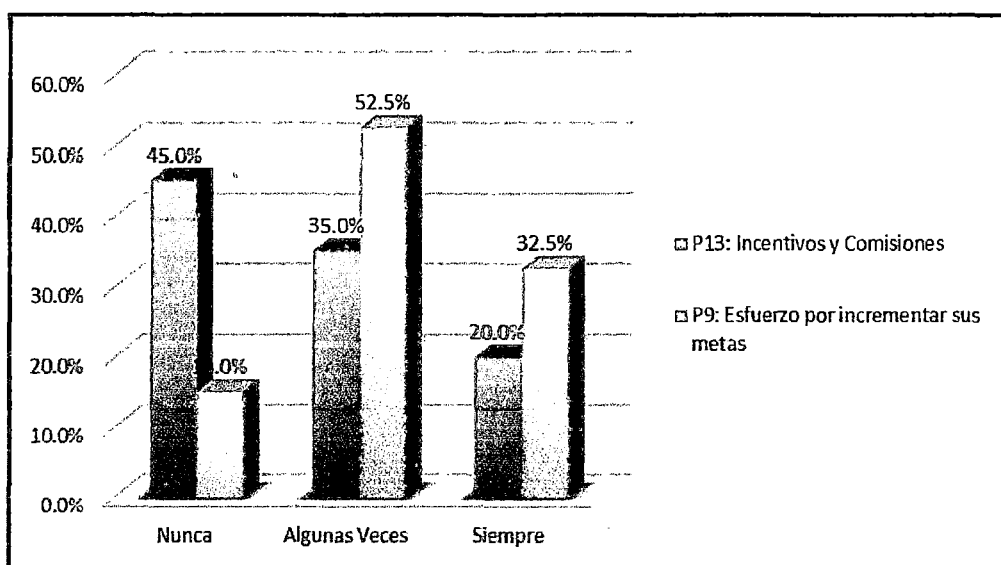
CUADRO N° 22

PREGUNTA					
P13: Incentivos y Comisiones			P9: Esfuerzo por incrementar sus metas		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	45.0%	Nunca	6	15.0%
Algunas Veces	14	35.0%	Algunas Veces	21	52.5%
Siempre	8	20.0%	Siempre	13	32.5%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 19



FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 22 y Gráfico N° 19, se muestra que el 45% de los analistas percibe que los incentivos y comisiones que recibe nunca responden a su nivel de desempeño laboral, mientras que un 35% algunas veces percibe que responden a su nivel de desempeño y un 20% siempre responden a su nivel de desempeño. Comparando con la evaluación del esfuerzo por incrementar sus metas, el 15% nunca se esfuerza por incrementar sus metas, el 52,5% algunas veces se esfuerza y el 32,5% siempre se esfuerza por incrementar sus metas.

En conclusión los incentivos y comisiones nunca responden al nivel de desempeño laboral y algunas veces se esfuerza por incrementar sus metas.

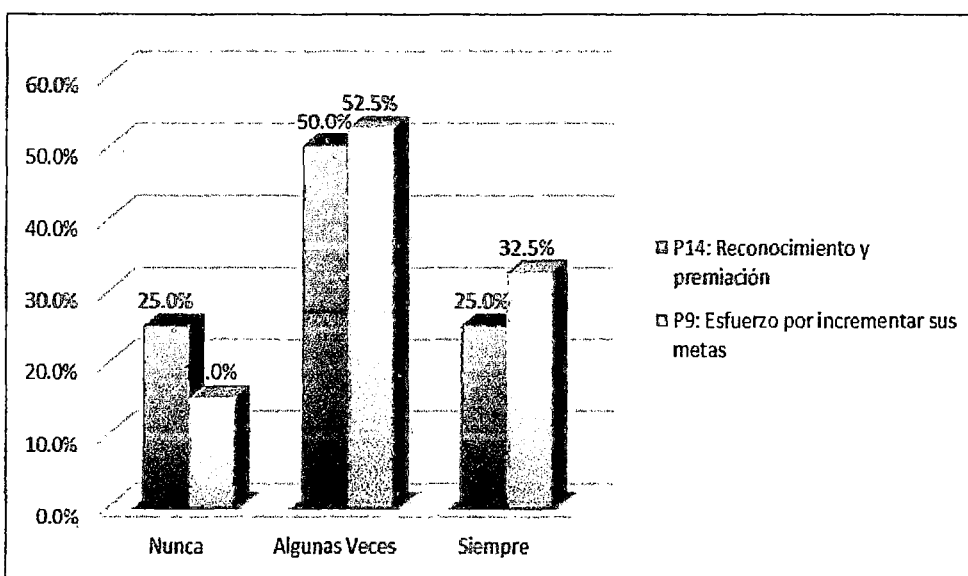
CUADRO N° 23

PREGUNTA					
P14: Reconocimiento y premiación			P9: Esfuerzo por incrementar sus metas		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	25.0%	Nunca	6	15.0%
Algunas Veces	20	50.0%	Algunas Veces	21	52.5%
Siempre	10	25.0%	Siempre	13	32.5%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 20



FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 23 y en el Gráfico N° 20, se refleja que el 25% perciben que en su centro laboral siempre reconocen y premian el buen desempeño de su trabajo, mientras el 50% percibe algunas veces y un 25% nunca lo percibe. Haciendo una comparación con la evaluación de esfuerzo por incrementar sus metas, se observa que el 32,5% siempre se esfuerza por incrementar sus metas, el 52,5% algunas veces y un 15% nunca se esfuerza por incrementar sus metas.

En conclusión a veces la cooperativa reconoce y premia el buen desempeño y algunas veces el analista se esfuerza por incrementar sus metas.

4. Ascenso (X2.3) y Esfuerzo por Incrementar sus Metas (Y2.1.)

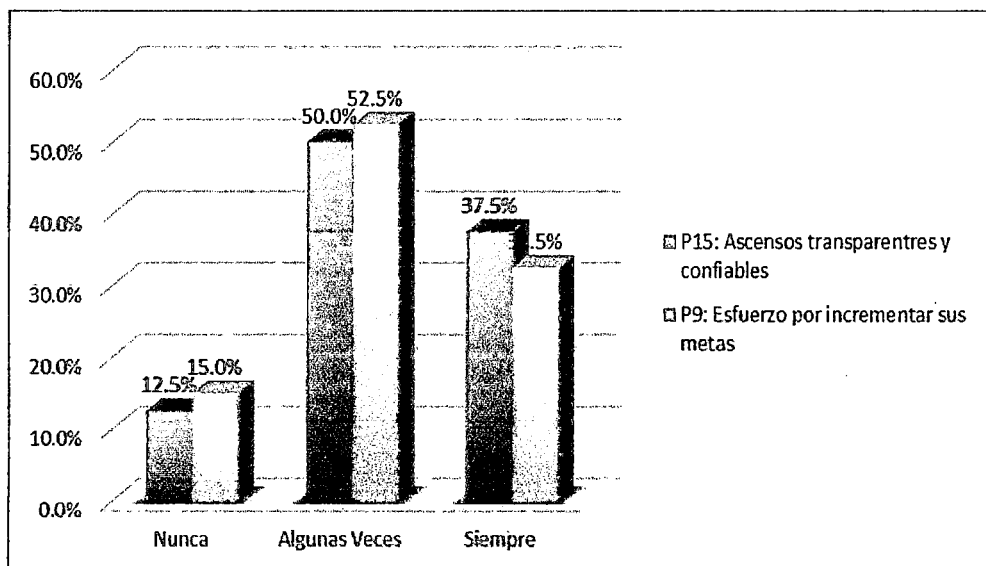
CUADRO N° 24

PREGUNTA					
P15: Ascensos transparentes y confiables			P9: Esfuerzo por incrementar sus metas		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	12.5%	Nunca	6	15.0%
Algunas Veces	20	50.0%	Algunas Veces	21	52.5%
Siempre	15	37.5%	Siempre	13	32.5%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 21



FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: Los resultados del Cuadro N° 24 y Gráfico N° 21 , refleja que para el 37,5% los ascensos siempre son transparentes, confiables y se beneficia la mayoría que realmente merece, mientras que el 50% responden que algunas veces los ascensos son transparentes y confiables y un 12,5% responden nunca, relacionando con la evaluación del esfuerzo por incrementar sus metas el 32,5% siempre se esfuerza por incrementar sus metas, mientras que 52,5% algunas veces y 15% nunca se esfuerza por incrementar sus metas.

En conclusión algunas veces los ascensos son transparentes y confiables y se benefician la mayoría que realmente merecen y algunas veces se esfuerzan por incrementar sus metas.

5. Crecimiento Personal (X2.4.) y Grado de Conocimiento del puesto (Y2.2.)

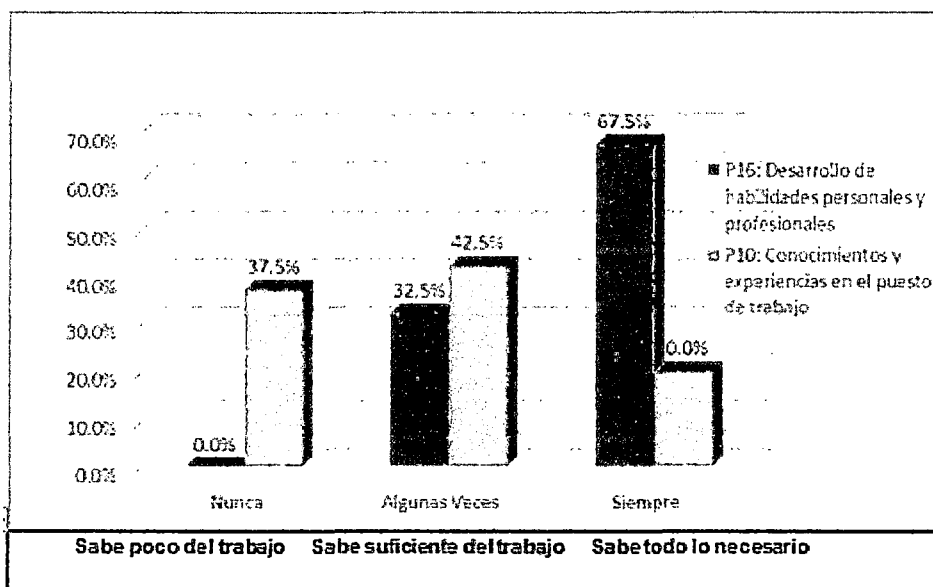
CUADRO N° 25

PREGUNTA					
P16: Desarrollo de habilidades personales y profesionales			P10: Conocimientos y experiencias en el puesto de trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%	Sabe poco del trabajo	15	37.5%
Algunas Veces	13	32.5%	Sabe suficiente del trabajo	17	42.5%
Siempre	27	67.5%	Sabe todo lo necesario y no cesa en aumentar sus conocimientos	8	20.0%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 22



FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 25 y Gráfico N° 22, se muestra en cuanto a las capacitaciones que realiza la cooperativa, el 67,5% respondieron que siempre les permite desarrollar sus habilidades personales y profesionales, el 32,5% algunas veces. Haciendo una comparación sobre la evaluación respecto a sus conocimientos y experiencias en el puesto de trabajo, solo el 20% sabe todo lo necesario y no cesa en aumentar sus conocimientos, mientras que un 42,5% sabe suficiente del trabajo y un 37,5% sabe poco del trabajo.

En conclusión siempre reciben cursos de capacitaciones para el desarrollo de sus habilidades y la mayoría sabe suficiente del trabajo.

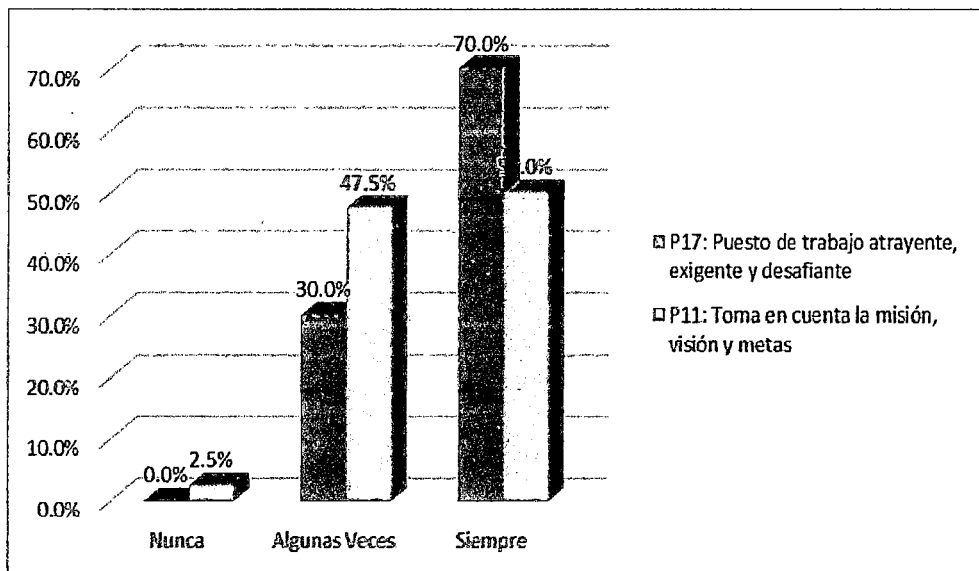
6. Trabajo en Sí (X2.5) y Grado de Conocimiento del puesto (Y2.2)

CUADRO N° 26

PREGUNTA					
P17: Puesto de trabajo atrayente, exigente y desafiante			P11: Toma en cuenta la misión, visión y metas		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%	Nunca	1	2.5%
Algunas Veces	12	30.0%	Algunas Veces	19	47.5%
Siempre	28	70.0%	Siempre	20	50.0%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 23



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 26 y en el Gráfica N° 23, se observa que el 70% consideran que su puesto de trabajo es atrayente, exigente y desafiante, mientras que un 30% algunas veces. Relacionando con la misión, visión y metas de la organización, se evaluó que el 50% toma en cuenta la misión, visión y metas de la organización para el desarrollo de sus funciones y/o actividades, mientras que un 47,5% algunas veces y un 2,5% nunca toma en cuenta.

En conclusión siempre consideran que su puesto de trabajo es atrayente, exigente y desafiante y por tanto siempre toman en cuenta la misión, visión y metas de la organización.

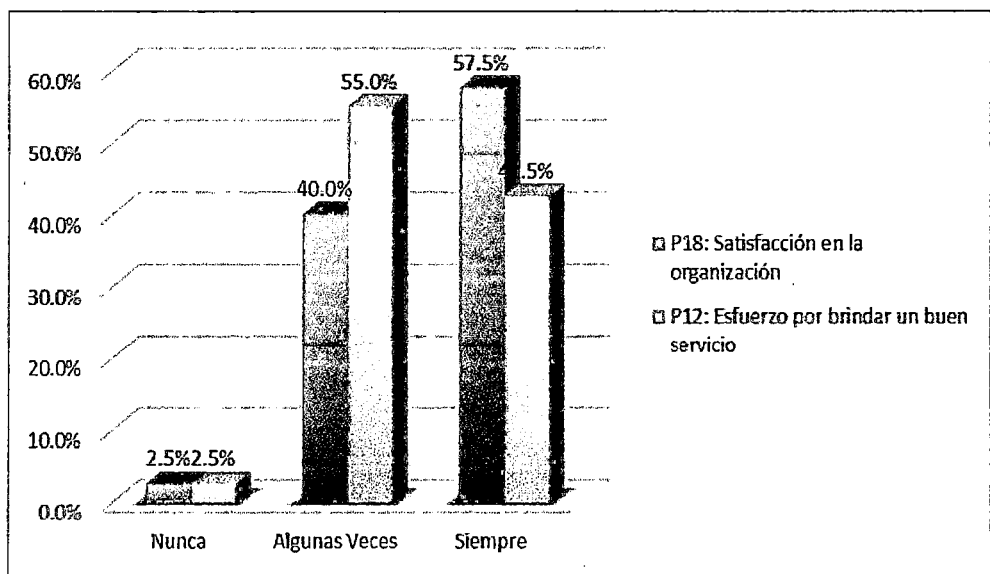
7. Trabajo en Sí (X2.5) y Calidad de Trabajo (Y2.3)

CUADRO N° 27

PREGUNTA					
P18: Satisfacción en la organización			P12: Esfuerzo por brindar un buen servicio		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2.5%	Nunca	1	2.5%
Algunas Veces	16	40.0%	Algunas Veces	22	55.0%
Siempre	23	57.5%	Siempre	17	42.5%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 24



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 27y Gráfico N° 24, se muestra que en cuanto a su satisfacción en la organización, respondieron que el 57% siempre está satisfecho trabajando para la cooperativa, el 40% algunas veces y un 2,5% nunca está satisfecho. Relacionando con el esfuerzo de brindar un buen servicio al socio, el 42,5% siempre se esfuerza por brindar

un buen servicio al socio satisfaciendo sus necesidades y expectativas, el 55% algunas veces se esfuerza y el 2,5% nunca se esfuerza.

En conclusión siempre se sienten satisfechos trabajando para la cooperativa, sin embargo algunas veces se esfuerzan por brindar un buen servicio.

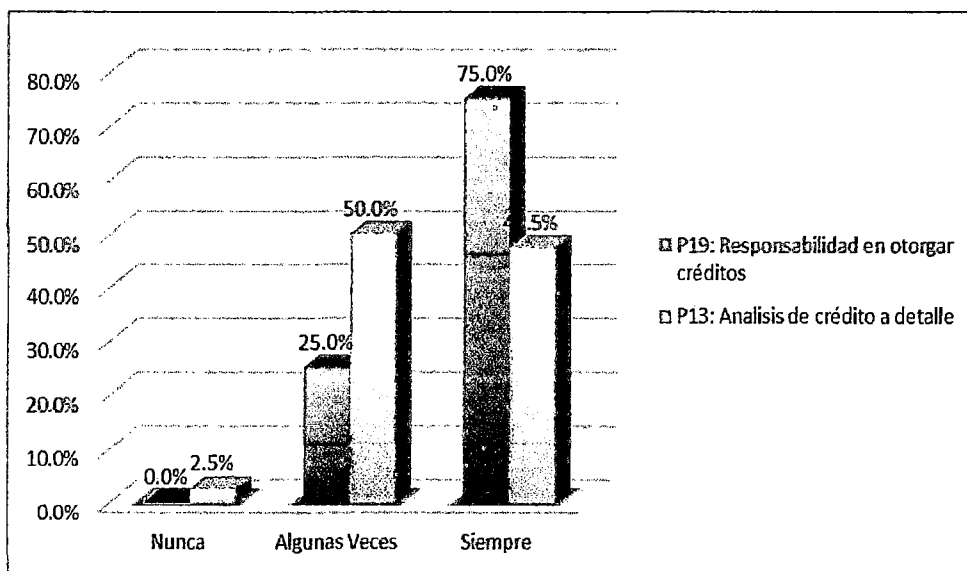
8. Responsabilidad (X2.6.) y Calidad de Trabajo (Y2.3.)

CUADRO N° 28

PREGUNTA					
P19: Responsabilidad en otorgar créditos			P13: Analisis de crédito a detalle		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%	Nunca	1	2.5%
Algunas Veces	10	25.0%	Algunas Veces	20	50.0%
Siempre	30	75.0%	Siempre	19	47.5%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 25



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 28 y Gráfico N° 25, se refleja un 75% siempre es responsable en otorgar créditos, mientras que un 25% solo algunas veces. Comparando con la evaluación de la calidad de trabajo, el 47,5% al momento de ofrecer un crédito siempre realiza un análisis a detalle

para no cometer errores (altas moras), mientras que un 50% algunas veces realiza el análisis a detalle y un 2,5% nunca realiza el análisis a detalle.

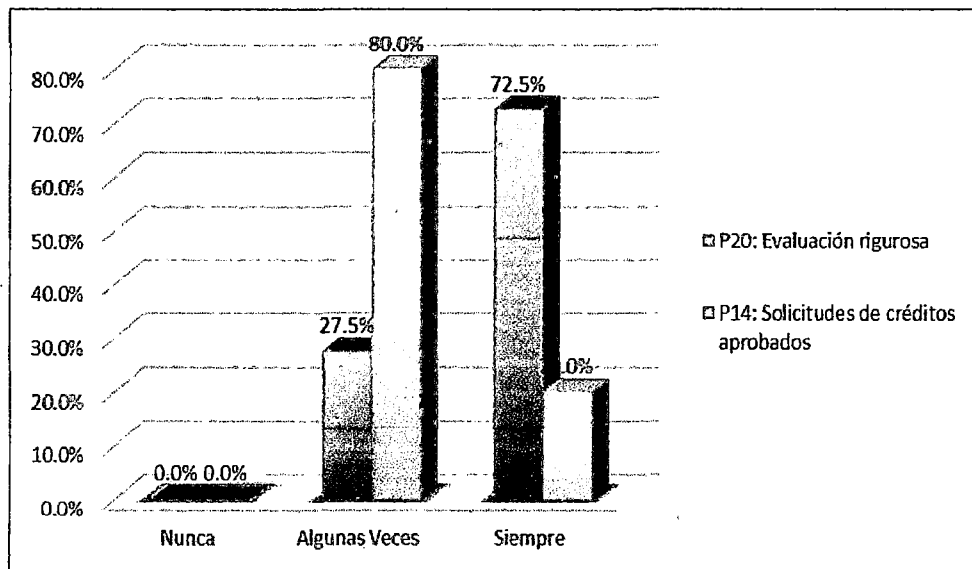
En conclusión los analistas de crédito siempre son responsables en otorgar crédito, pero algunas veces realiza un análisis a detalle.

CUADRO N° 29

PREGUNTA					
P20: Evaluación rigurosa			P14: Solicitudes de créditos aprobados		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%	Nunca	0	0.0%
Algunas Veces	11	27.5%	Algunas Veces	32	80.0%
Siempre	29	72.5%	Siempre	8	20.0%
TOTAL	40	100.00%	TOTAL	40	100.00%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 26



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

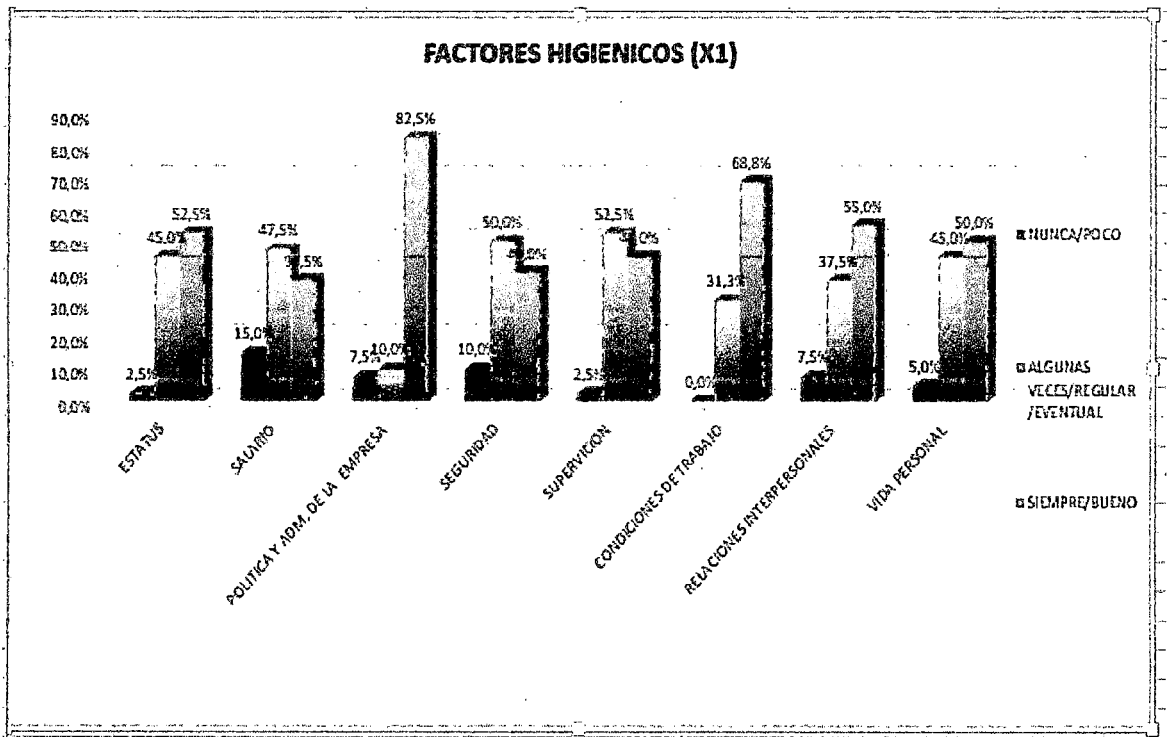
Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 29 y Gráfico N° 26, se deduce que un 72,5% considera que su jefe siempre realiza una evaluación rigurosa para el otorgamiento de créditos, mientras que un 27,5% considera algunas veces. Comparando con la evaluación de la calidad de trabajo, el 20% siempre son aprobados sus solicitudes de crédito, mientras que un 80% algunas veces son aprobados sus solicitudes de crédito.

En conclusión siempre hay una evaluación rigurosa para el otorgamiento de crédito y por ello algunas veces las solicitudes de crédito son aprobados.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

FACTORES HIGIÉNICOS DE MAYOR RELEVANCIA

GRÁFICO N° 27



FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En este Gráfico N° 27, se observa que los factores de mayor relevancia es la política y administración de la empresa con un 82,5%, seguido de condiciones de trabajo con un 68,8%.

Para un mejor entendimiento y observación de las posiciones se muestra el siguiente cuadro:

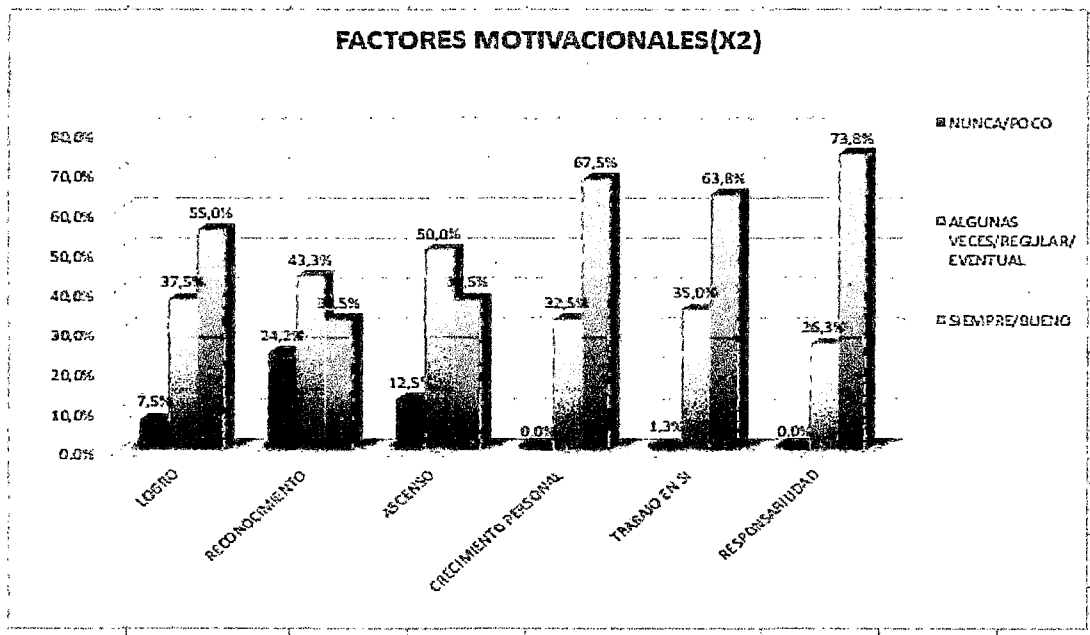
CUADRO N° 30

POSICIÓN	FACTORES HIGIÉNICOS	PORCENTAJE
01	Política y Administración de la Empresa	82,5%
02	Condiciones de Trabajo	68,8%
03	Relaciones Interpersonales	55%
04	Estatus	52,5%
05	Vida Personal	50%
06	Supervisión	45%
07	Seguridad	40%
08	Salario	37,5%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

FACTORES MOTIVACIONALES DE MAYOR RELEVANCIA

GRÁFICO N° 28



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En este Gráfico se observa que los factores motivacionales de mayor relevancia es la responsabilidad con un 73,8%, seguido de crecimiento personal con 67,7%.

Para un mejor entendimiento y observación de las posiciones se muestra el siguiente cuadro:

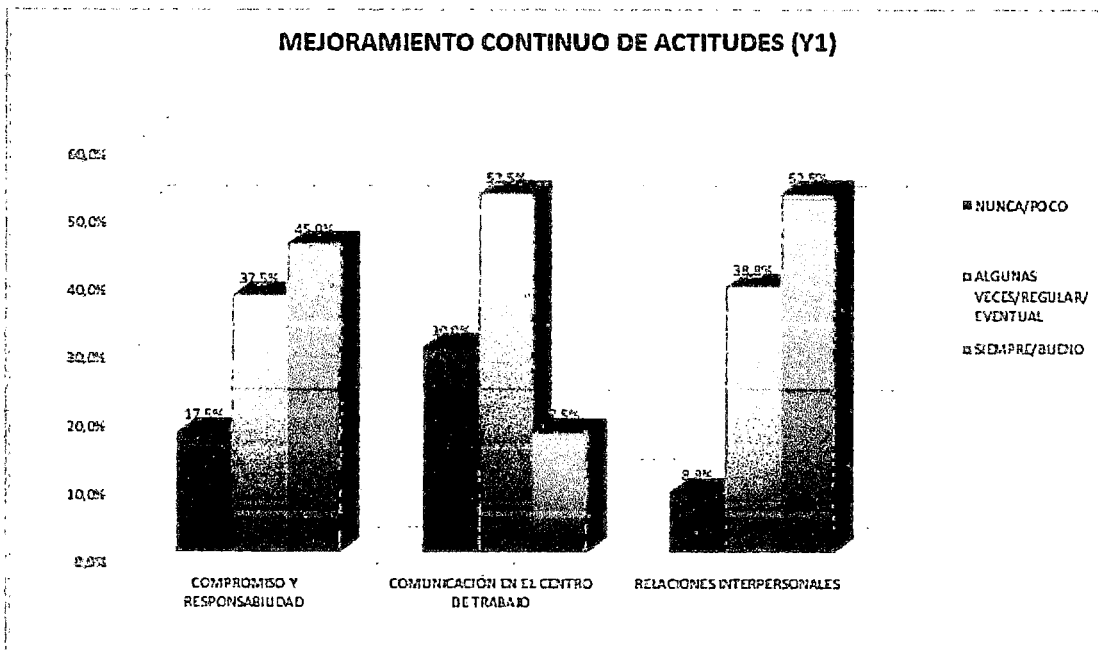
CUADRO N° 31

POSICIÓN	FACTORES MOTIVACIONALES	PORCENTAJE
01	Responsabilidad	73,8%
02	Crecimiento Personal	67,5%
03	Trabajo en Sí	63,8%
04	Logro	55%
05	Ascenso	37,5%
06	Reconocimiento	32,5%

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

DIMENSIONES E INDICADORES DE MAYOR RELEVANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

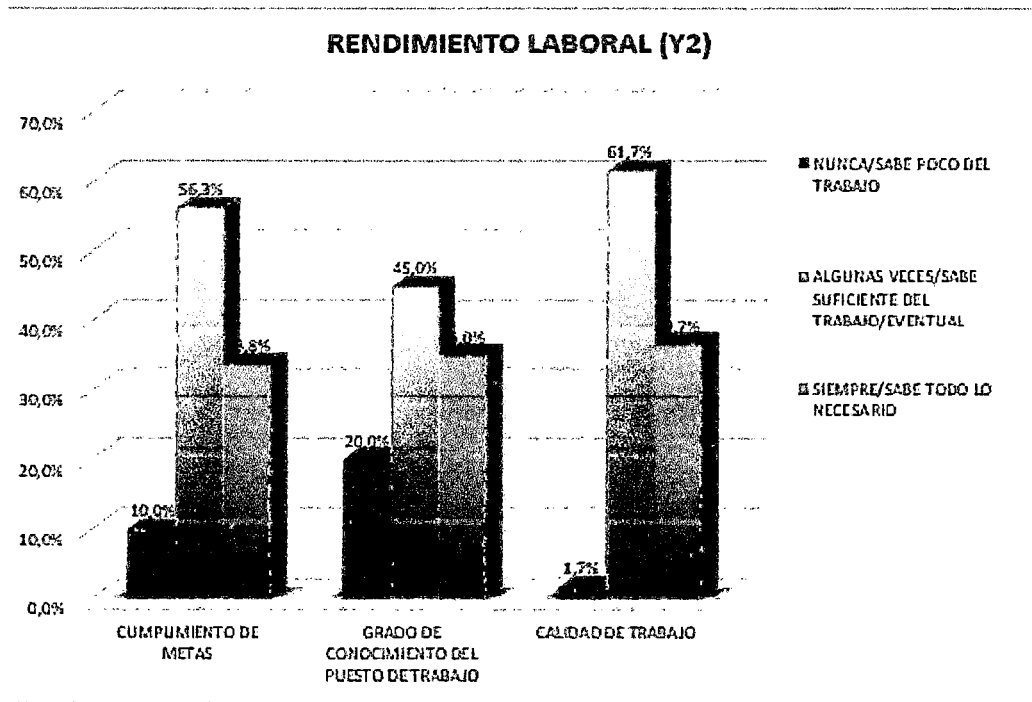
GRÁFICO N° 29



FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En este Gráfico se observa que los indicadores de mayor relevancia del mejoramiento Continuo son las relaciones interpersonales con 52,5%, seguido de compromiso y responsabilidad con 47,5% y finalmente la comunicación en el centro de trabajo con 17,5%.

**DIMENSIONES E INDICADORES DE MAYOR RELEVANCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL
GRÁFICO N° 30**

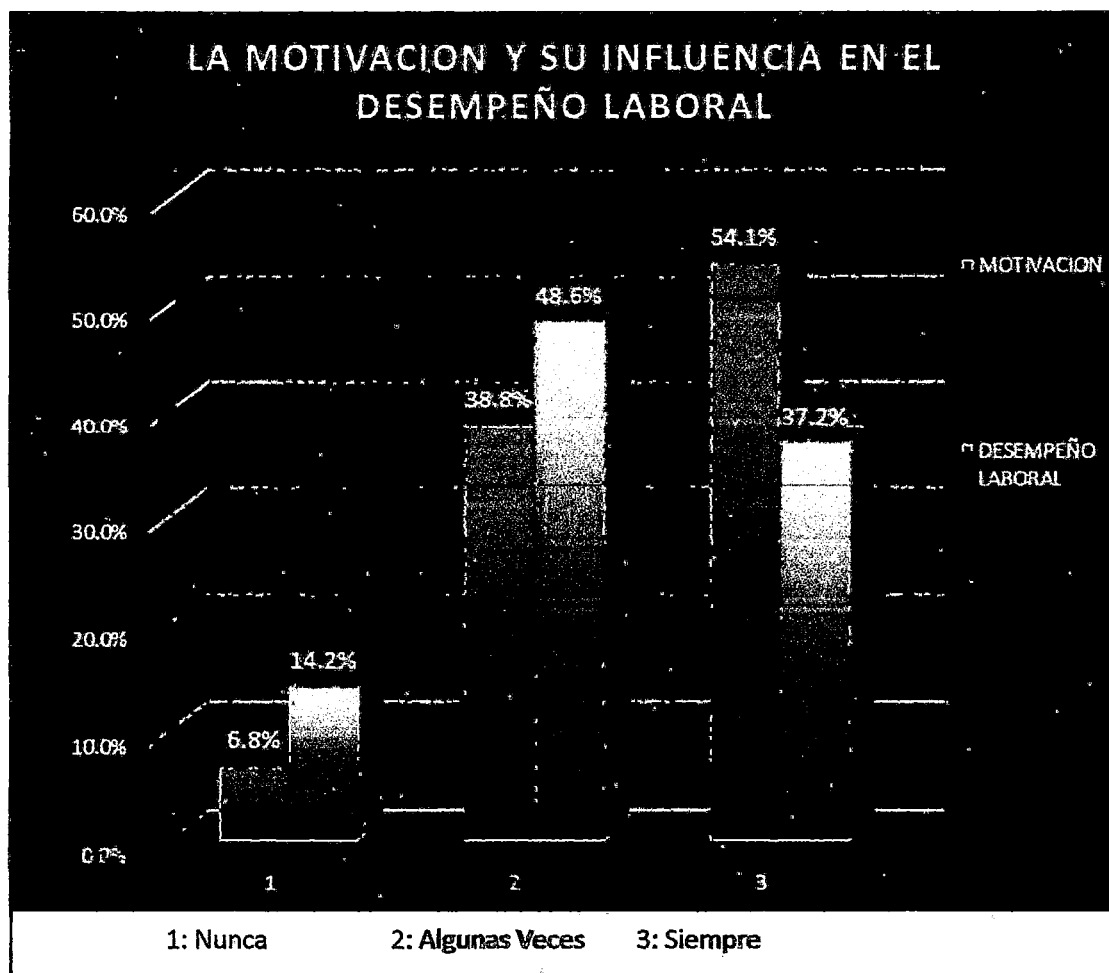


FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En este Gráfico N° 30, se observa que los indicadores de mayor relevancia del rendimiento laboral es la calidad de trabajo con 36,7%, seguido de grado de conocimiento del puesto de trabajo con 35% y finalmente el cumplimiento de metas con 33,8%.

GRAFICO N° 31



FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e Interpretación: En el Gráfico 31, observamos que 54,1% de los analistas siempre se encuentran motivados, mientras que un 38,8% algunas veces están motivados y un 6,8% nunca se encuentran motivados. Relacionando con la evaluación del desempeño laboral se observa que 37,2% siempre tiene un moderado desempeño laboral, mientras que el 48,6% solo algunas veces tienen un buen desempeño laboral y un 14,2% nunca tienen un buen desempeño laboral.

En conclusión siempre hay una motivación tanto de los factores higiénicos como de los factores motivacionales y algunas veces los analistas de crédito tienen un buen desempeño laboral.

Dicho resultado se puede deducir porque existen diversos factores externos e internos, que están afectando el desempeño laboral como: la alta

competencia es decir la aparición de cooperativas, cajas y financieras, inadecuado perfil del puesto de trabajo, inadecuado entrenamiento en la incorporación del trabajo, no se toma en cuenta la motivación de acuerdo a las actitudes y comportamientos de cada analista de crédito, así mismo el analista de crédito por cumplir con sus metas que la cooperativa le establece otorga créditos sin realizar un análisis a detalle lo que genera el incumplimiento de pagos por parte los socios perjudicando a la organización con las altas moras. (VER ANEXO N° 11)

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. DISEÑO Y ESTRATEGIAS DEL TRABAJO OPERACIONAL ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA ESTRUCTURADA.

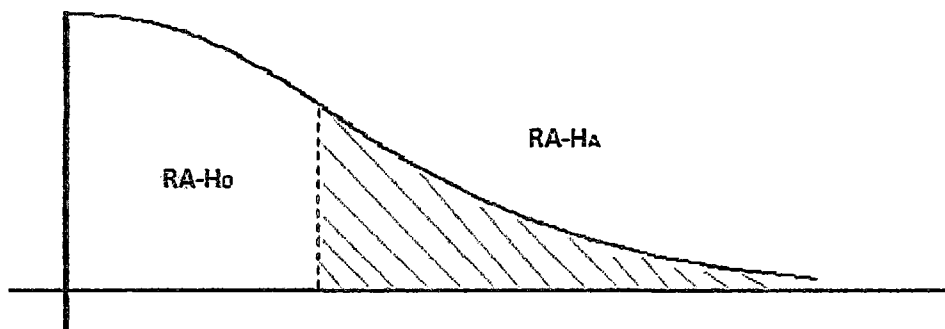
Primeramente tenemos:

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL:

H₀: Los factores de motivación no están influyendo efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena – Ayacucho.

H_A: Los factores de motivación están influyendo efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.

TABLA DE DISTRIBUCIÓN DEL CHI – CUADRADO



Dónde:

RA-H₀: Región de aceptación de la Hipótesis Nula

RA-H_A: Región de aceptación de la hipótesis Alternativa

Para establecer si: Los factores de motivación están influyendo efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena de la ciudad de Ayacucho, se ha analizado si existe algún grado de dependencia o influencia entre las

variables, dimensiones aplicando el método estadístico o inferencial no paramétrico Chi Cuadrado X^2_C por medio de tablas de contingencia con nivel de confianza de 95% y un nivel de significancia $\alpha=0.05$ y para una mayor precisión se utilizó el método estadístico de Spearman. Es decir se contrastó la influencia de los indicadores de las dimensiones de los factores de motivación; esto, operacionalmente implicó buscar si existía algún efecto de un indicador a otro.

Según nuestro cuadro de operacionalización de las variables e indicadores (VER ANEXO N° 02) y el de correlaciones de variables (VER ANEXO N° 03) se optó por procesar los datos y su respectivo análisis como a continuación se muestra en el punto 4.4.2.

4.3.2. ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE MOTIVACIÓN QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

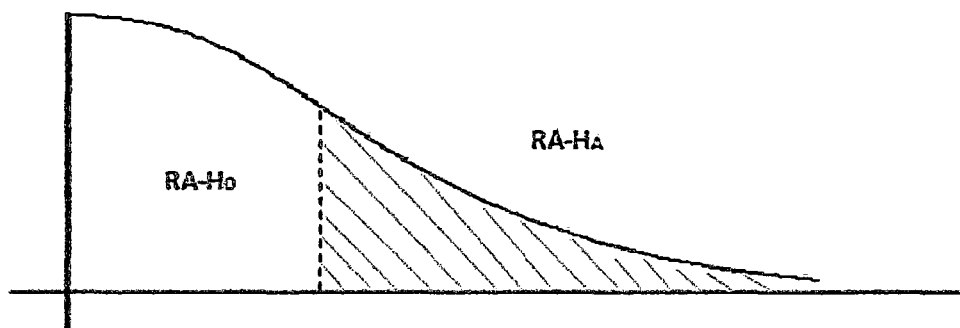
A. Análisis de influencia entre las dimensiones:

Factores Higiénicos (X_1) y el Mejoramiento Continuo de Actitudes (Y_1)

H₀: Los factores higiénicos no influyen significativamente en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.

H_A: Los factores higiénicos influyen significativamente en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.

TABLA DE DISTRIBUCION DEL CHI – CUADRADO:



DONDE:

RA-H0 = Región de Aceptación de la Hipótesis Nula

RA-HA = Región de Aceptación de la Hipótesis Alternativa

Para contrastar la dependencia o influencia y la correlación se detalla en los siguientes indicadores respectivos a cada dimensión.

1. Influencia del Estatus (X1.1.) en el Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems

P1: La cooperativa le brinda la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades, que le permitan tener un mayor crecimiento personal, profesional y económico.

P1. El trabajador es responsable en la verificación de documentos y contrastación de la información para el otorgamiento de créditos.

El resultado de Chi-cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 32

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente de correlación
Chi-cuadrado de Pearson	58,33	4	0,000	
Rho Spearman			0,000	0,711

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 57)

Lo que permitió afirmar:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 58,33) > (X_I^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Lo que significa que la cooperativa siempre brinda oportunidad de asumir nuevas responsabilidades a los analistas de crédito, que les permitan tener mayor crecimiento personal, profesional y económico

quiere decir que influye siempre en la verificación y contrastación de los documentos para el otorgamiento de créditos.

En el caso del coeficiente de correlación de spearman (0,711) nos afirma que el nivel de correlación entre dichos ítems es bueno (VER CUADRO N° 58)

2. Influencia del Salario (X1.2) en el Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

Consideramos las combinaciones del siguiente ítem

P2: El sueldo que percibe por su trabajo que desempeña considera que es:

P2. Tiene participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores, para el logro de las metas colectivas.

CUADRO N° 33

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente de correlación
Chí-cuadrado de Pearson	67,96	4	0,000	
Rho Spearman			0,000	0,953

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 61)

Lo que permitió afirmar:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 67,96) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Lo que quiere decir que los analistas consideran que el sueldo que perciben por su trabajo que desempeñan es regular e influye que a veces tienen participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores para el logro de sus metas.

En el caso del coeficiente de correlación de spearman (0,953) nos afirma que el nivel de correlación entre dichos ítem es muy bueno (VER CUADRO N° 62)

3. Influencia de la Política y Administración de la Empresa (X1.3.) en el Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

Consideramos las combinaciones del siguiente ítem

P3: En la cooperativa se da cumplimiento a las políticas y normas laborales (Día libre por onomástico, Descanso por salud, etc.)

P3. Cuando hay un problema en el área, el trabajador se esfuerza por solucionarlos.

CUADRO N° 34

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente de correlación
Chi-cuadrado de Pearson	25,46	4	0,000	
Rho Spearman			0,000	0,635

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 65)

Lo que permitió afirmar:

$$(\chi^2_C \text{ CALCULADO} = 25,46) > (\chi^2_t \text{ TABLA} = 9,48)$$

Por consiguiente en la Cooperativa de todas maneras se cumplen las políticas y normas laborales como día libre por onomástico, por salud, sin embargo su influencia tiene poca relevancia en el esfuerzo de solucionar problemas en su trabajo.

En el caso del coeficiente de correlación de spearman (0,635) nos afirma que el nivel de correlación entre dichos ítem es bueno (VER CUADRO N° 66)

4. Influencia de la Seguridad (X1.4) en el Compromiso y Responsabilidad (Y1.1)

Consideramos las combinaciones del siguiente ítem

PRIMERA COMBINACIÓN:

P4: Considera que en su trabajo se le brinda estabilidad laboral.

P3: Cuando hay un problema en el área, el trabajador se esfuerza por solucionarlos.

CUADRO N° 35

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente de correlación
Chi-cuadrado de Pearson	47	4	0,000	
Rho Spearman			0,000	0,900

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 69)

Lo que permitió afirmar:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 47) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Lo que significa que los analistas de crédito consideran que algunas veces hay estabilidad laboral en su trabajo la cual influye que el analista de crédito algunas veces se esfuerza por solucionar problemas en su área de trabajo.

En el caso del coeficiente de correlación de spearman (0,900) nos afirma que el nivel de correlación entre dichos ítem es muy bueno (VER CUADRO N° 70)

5. Influencia de la Supervisión (X1.5) en la Comunicación en el Centro de Trabajo (Y1.2)

Consideramos las combinaciones del siguiente ítem

PRIMERA COMBINACIÓN:

P5: Ud. considera que la actitud del jefe inmediato facilita su trabajo que realiza.

P4: Trabaja en forma organizada y comunica oportunamente a su superior la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo.

CUADRO N° 36

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente de correlación
Chi-cuadrado de Pearson	19,97	4	0,000	
Rho Spearman			0,000	0,696

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 73)

Lo que permitió afirmar:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 19,97) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Quiere decir que con mayor frecuencia los analistas de crédito consideran que eventualmente la actitud del jefe inmediato facilita su trabajo que realiza, esto influye que el analista a veces trabaja en forma organizada y comunica oportunamente a su superior la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo.

En el caso del coeficiente de correlación de spearman (0,696) nos afirma que el nivel de correlación entre dichos ítems es bueno (VER CUADRO N° 74)

6. Influencia de las Condiciones de Trabajo (X1.6.) en la Comunicación en el Centro de Trabajo (Y1.2.)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems

PRIMERA COMBINACIÓN:

P6: Considera que su lugar de trabajo es apropiado y confortable (buena iluminación, decoración del ambiente y área suficiente)

P5. El trabajador comunica a su jefe de la incomodidad de su puesto de trabajo.

CUADRO N° 37

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente de correlación
Chi-cuadrado de Pearson	24,41	2	0,000	
Rho Spearman			0,000	0,751

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 77)

Lo que permitió afirmar:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 24,41) > (X_C^2 \text{ TABLA} = 5,99)$$

En este cuadro nos muestra que hay evidencias significativas de un buen lugar apropiado y confortable; es decir buena iluminación, área suficiente; esto induce a que algunas veces los analistas de créditos comunican de la incomodidad de su puesto de trabajo.

En el caso del coeficiente de correlación de spearman (0,751) nos afirma que el nivel de correlación entre dichos ítems es bueno (VER CUADRO N° 78)

SEGUNDA COMBINACIÓN:

P7: Cuenta con recursos necesarios y suficientes para el cumplimiento de sus funciones (medios de comunicación, equipos, muebles, útiles de escritorio y entre otras tecnologías).

P5. El trabajador comunica a su jefe de la incomodidad de su puesto de trabajo.

CUADRO N° 38

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente de correlación
Chi-cuadrado de Pearson	23,33	2	0,000	
Rho Spearman			0,000	0,668

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 81)

Lo que permitió afirmar:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 23,33) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 5,99)$$

Lo que quiere decir que siempre cuentan con recursos necesarios y suficientes como útiles de escritorio, equipos, muebles y tecnologías, esto influye que a veces los analistas de créditos comunican de la incomodidad de su puesto de trabajo.

En el caso del coeficiente de correlación de spearman (0,668) nos afirma que el nivel de correlación entre dichos ítems es bueno (VER CUADRO N° 82)

7. Influencia de las Relaciones Interpersonales (X1.7.) en las Relaciones Interpersonales (Y1.3.)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems

P8: En su centro laboral existe una relación armoniosa entre trabajadores, donde se promueve un ambiente de respeto, integración y práctica de valores y principios.

P6. El trabajador tiene buenas relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo y sus clientes.

CUADRO N° 39

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente de correlación
Chi-cuadrado de Pearson	64,82	4	0,000	
Rho Spearman			0,000	0,847

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 85)

Lo que permitió afirmar:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 64,82) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Aquí nos muestra que en su centro de trabajo siempre existe una relación armoniosa entre ellos donde se promueve el respeto y la práctica de valores, esto influye efectivamente en las buenas relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo.

En el caso del coeficiente de correlación de spearman (0,847) nos afirma que el nivel de correlación entre dichos ítems es muy bueno (VER CUADRO N° 86)

8. Influencia de la Vida Personal (X1.8) en las Relaciones Interpersonales (Y1.3.)

Consideramos las combinaciones del siguiente ítem

P9: Ud. considera que su puesto de trabajo, le impulsa a desarrollarse profesionalmente.

P7. Cooperar y comparte información y/o conocimientos con sus compañeros de trabajo, para el buen desempeño laboral.

CUADRO N° 40

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente de correlación
Chi-cuadrado de Pearson	44,27	4	0,000	
Rho Spearman			0,000	0,836

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 89)

Lo que permitió afirmar:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 44,27) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Significa que efectivamente su puesto de trabajo le impulsa a desarrollarse profesionalmente, esto influye a que algunas veces coopera y comparte información y conocimientos con sus compañeros de trabajo lo que hace que no haya un buen desempeño laboral.

En el caso del coeficiente de correlación de spearman (0,836) nos afirma que el nivel de correlación entre dichos ítem es muy bueno (VER CUADRO N° 90)

CONTRASTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA HIPOTESIS ALTERNA (H1)

CUADRO N° 41

			FHigiénicos	MCAactitudes
Rho de Spearman	FHigiénicos	Coefficiente de correlación	1,000	,958**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	MCAactitudes	Coefficiente de correlación	,958**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en el Cuadro N° 41, el grado de correlación entre los factores higiénicos y el mejoramiento continuo de actitudes es muy bueno llegando a un valor de 0,958. Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, los factores

higiénicos influyen significativamente en el mejoramiento continuo de actitudes (VER CUADRO N° 136).

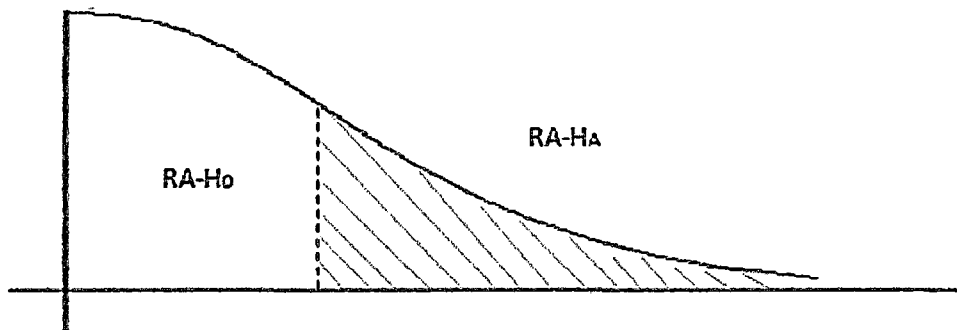
B. Análisis de la Influencia entre las dimensiones:

Factores Motivacionales (X_2) y el Rendimiento Laboral (Y_2)

H₀: Los factores motivacionales no influyen efectivamente en el Rendimiento Laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.

H_A: Los factores motivacionales si influyen efectivamente en el rendimiento laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.

TABLA DE DISTRIBUCION DEL CHI – CUADRADO:



DONDE:

RA-H₀ = Región de Aceptación de la Hipótesis Nula

RA-H_A = Región de Aceptación de la Hipótesis Alterna

Para contrastar la dependencia o influencia y la correlación se detalla en los siguientes indicadores respectivos a cada dimensión.

1. Influencia de la Logro ($X_{2.1}$) en el Cumplimiento de Metas ($Y_{2.1}$)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems

PRIMERA COMBINACIÓN:

P₁₀: Las metas que la cooperativa establece, logra alcanzarlos.

P8. Cumple oportunamente con sus metas programadas en el trabajo.

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 42

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	61	4	0,000	
Rho de Spearman			0,000	0,776

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 93)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 61) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Lo que significa que la cooperativa siempre establece metas alcanzables, lo cual influye en que los analistas de crédito algunas veces cumplan oportunamente con sus metas programadas en el trabajo.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,776) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es bueno. (VER CUADRO N° 94)

SEGUNDA COMBINACIÓN:

P11: En su puesto de trabajo es habitual tener que hacer horas extras para poder cumplir con sus metas.

P8. Cumple oportunamente con sus metas programadas en el trabajo.

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 43

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	31,94	4	0,000	
Rho de Spearman			0,000	0,650

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 97)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 31,94) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Esto nos da a conocer que siempre es habitual para el analista tener que hacer horas extras para poder acabar con todas sus metas, lo cual repercute en que sólo algunas veces cumple oportunamente con sus metas programadas.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,650) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es bueno. (VER CUADRO N° 98)

2. Influencia del Reconocimiento (X_{22}) en el Cumplimiento de Metas (Y_{21})

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems

PRIMERA COMBINACIÓN:

P12: Ud. considera importante las actividades de recreación, paseos campestres y eventos culturales que desarrolla la cooperativa.

P8. Cumple oportunamente con sus metas programadas en el trabajo.

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 44

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	38,43	4	0,000	
Rho de Spearman			0,000	0,725

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 101)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 38,43) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Esto nos demuestra que siempre las actividades de recreación, paseos campestres y eventos culturales que desarrolla la cooperativa son importantes para los analistas de crédito lo cual influye en algunas veces en el cumplimiento oportuno de sus metas programadas.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,725) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es bueno. (VER CUADRO N° 102)

SEGUNDA COMBINACIÓN:

P13: Los incentivos y comisiones que percibe por las metas alcanzadas responden a su nivel de desempeño laboral.

P9. El trabajador se esfuerza por incrementar sus metas.

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 45

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	29,70	4	0,000	
Rho de Spearman			0,000	0,782

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 105)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 29,70) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Esto nos ha permitido demostrar que los analistas nunca consideran que los incentivos y comisiones que percibe por las metas alcanzadas no responden a su nivel de desempeño laboral, y este suceso influye en que solo algunas veces se esfuerzan por incrementar sus metas.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,782) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es bueno. (VER CUADRO N° 106)

TERCERA COMBINACIÓN:

P14: Percibe que en su centro laboral reconocen y premian el buen desempeño de su trabajo.

P9. El trabajador se esfuerza por incrementar sus metas.

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 46

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	46,73	4	0,000	
Rho de Spearman			0,000	0,850

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 109)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 46,73) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Esto nos muestra que el analista de crédito algunas veces percibe que en su centro laboral reconocen y premian el buen desempeño de su trabajo, cuyo efecto se ve reflejado en que también algunas veces esto le permite esforzarse por incrementar sus metas.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,850) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es bueno. (VER CUADRO N° 110)

3. Influencia del Ascenso (X2.3) en el Cumplimiento de Metas (Y2.1.)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems

P15: Los ascensos son transparentes, confiables, todos tienen la misma oportunidad y se benefician la mayoría que realmente merecen.

P9. El trabajador se esfuerza por incrementar sus metas.

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 47

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	63,22	4	0,000	
Rho de Spearman			0,000	0,918

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 113)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 63,22) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Esto no indica que para la mayoría de los analistas de crédito, los ascensos son transparentes, confiables, todos tienen la misma oportunidad y se benefician la mayoría que realmente merece esto influye a que algunas veces esto les permita esforzarse por incrementar sus metas.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,918) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es muy buena. (VER CUADRO N° 114)

4. Influencia del Crecimiento Personal (X2.4) en el Grado de Conocimiento del Puesto (Y2.2.)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems

P16: Las capacitaciones que realiza la cooperativa le permiten desarrollar sus habilidades personales y profesionales.

P10. Cómo evalúa al trabajador respecto a sus conocimientos y experiencias en el puesto de trabajo que desempeña.

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 48

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	32,10	2	0,000	
Rho de Spearman			0,000	0,809

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 117)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 32,10) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 5,99)$$

Esto nos permite afirmar que siempre las capacitaciones que realiza la cooperativa le permiten desarrollar las habilidades personales y profesionales del analista lo cual influye en el conocimiento y experiencia que tenga dicho analista en su puesto de trabajo que desempeña.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,809) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es muy buena. (VER CUADRO N° 118).

5. Influencia del Trabajo en Sí (X2.5) en el Grado de Conocimiento del Puesto (Y2.2.)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems

P17: Considera que su puesto de trabajo es atrayente, exigente y desafiante.

P11. El trabajador toma en cuenta la misión, visión y metas de la organización para el desarrollo de sus funciones y/o actividades.

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 49

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	17,95	2	0,000	
Rho de Spearman			0,000	0,669

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 121)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 17,95) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 5,99)$$

Esto nos muestra que siempre el analista considera que su puesto de trabajo es atrayente, exigente y desafiante lo que influye que siempre tome en cuenta la misión, visión y metas de la organización.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,669) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es buena. (VER CUADRO N° 122)

6. Influencia del Trabajo en Sí (X2.5) en la Calidad de Trabajo (Y2.3.)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems

P18: Ud. trabajando para la cooperativa se siente satisfecho.

P12. Se esfuerza cada vez más en brindar un buen servicio al cliente, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 50

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	61,50	4	0,000	
Rho de Spearman			0,000	0,759

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 125)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 61,50) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 9,48)$$

Esto nos ha permitido demostrar que siempre el analista se siente satisfecho trabajando para la cooperativa lo que influye que algunas veces se esfuerce por brindar un buen servicio al socio.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,759) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es buena. (VER CUADRO N° 126)

7. Influencia de la Responsabilidad (X2.6) en la Calidad de Trabajo (Y2.3)

Consideramos las combinaciones de los siguientes ítems

PRIMERA COMBINACIÓN:

P19: Ud. es responsable en otorgar créditos.

P13: El trabajador al momento de ofrecer un determinado crédito, realiza un análisis a detalle, para no cometer errores (altas moras).

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 51

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	13,60	2	0,001	
Rho de Spearman			0,000	0,573

FUENTE: Entrevista Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 129)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 13,60) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 5,99)$$

Esto nos demuestra que el analista siempre es responsable en otorgar los créditos lo cual influye en que algunas veces al ofrecer un determinado crédito, realice un análisis a detalle.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,573) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es buena. (VER CUADRO N° 130)

SEGUNDA COMBINACIÓN:

P20: Considera que su jefe realiza una evaluación rigurosa para el otorgamiento de créditos

P14. Las solicitudes de crédito de los analistas son aprobados generalmente.

El resultado del Chi Cuadrado y Spearman fue:

CUADRO N° 52

Método Estadístico	Valor Resultado	Grado De Libertad	Significación Asintótica	Coefficiente De Correlación
Chi-cuadrado de Pearson	10	1	0,002	
Rho de Spearman			0,000	0,500

FUENTE: Entrevista Estructurada
ELABORACIÓN: Propia

Para mayor detalle ver (CUADRO N° 133)

Lo que nos permitió afirmar que:

$$(X_C^2 \text{ CALCULADO} = 10) > (X_T^2 \text{ TABLA} = 3,84)$$

Esto nos permite conocer que siempre existe una evaluación rigurosa por parte del jefe lo que influye que solo algunas veces las solicitudes de crédito presentados por los analistas sean aprobados.

En el caso del coeficiente de correlación de Spearman (0,500) nos afirma que el grado de correlación entre dichos ítems es bueno. (VER CUADRO N° 134)

CONTRASTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA HIPOTESIS ALTERNA (H₂)

CUADRO N° 53

			FMotivacionales	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	FMotivacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en el Cuadro N° 53, el grado de correlación entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral es muy bueno llegando a un valor de 0,989. Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, los factores motivacionales influyen

efectivamente en el rendimiento laboral de los analistas de crédito (VER CUADRO N° 136).

CONTRASTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL ALTERNA (H₀)

CUADRO N° 54

			FMotivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	FMotivación	Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en el Cuadro N° 54, el grado de correlación entre los Factores de Motivación y el Desempeño Laboral es muy bueno llegando a un valor de 0,995. Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, los factores de motivación influyen efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito (VER CUADRO N° 137)

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que los factores higiénicos considerando como (La política y administración de la empresa, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, estatus, vida personal, supervisión, seguridad y el salario) influyen significativamente en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito referente (A relaciones interpersonales, compromiso y responsabilidad y la comunicación en el centro de trabajo), para tal prueba se contrastó con el coeficiente de correlación de Spearman, con un grado de correlación muy fuerte de 0,958. donde estadísticamente se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptándose la hipótesis alterna (H_A).
2. Se contrastó estadísticamente que los factores motivacionales referido a la responsabilidad, crecimiento personal, trabajo en sí, logro, ascenso y reconocimiento influyen efectivamente en el rendimiento laboral de los analistas de crédito, tomando en cuenta la calidad de trabajo, grado de conocimiento del puesto de trabajo y el cumplimiento de metas, para tal prueba se contrastó con el coeficiente de correlación de Spearman, con un grado de correlación muy fuerte de 0,989. donde estadísticamente se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptándose la hipótesis alterna (H_A).
3. Por consiguiente queda demostrado que los factores de motivación están influyendo efectivamente en el moderado desempeño laboral de los analistas de crédito, para tal prueba se contrastó con el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0,995. Validándose de esta manera la hipótesis general alterna (H_A), es decir siempre hay una motivación tanto de los factores higiénicos como de los factores motivacionales y algunas veces los analistas de crédito tienen un buen desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

1. **Se recomienda a la cooperativa que cada jefe de créditos siempre tenga una buena actitud en el trabajo, para que los analistas tengan un trabajo de calidad, así mismo promover en los analistas de créditos la cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias con sus compañeros de trabajo respecto a su labor.**
2. **Los ascensos siempre deben ser transparentes, confiables y todos deben tener la misma oportunidad. Se debe cumplir siempre con las normas laborales respecto a incentivos, comisiones y reconocimientos en forma permanente dado que son factores que influyen en el cumplimiento de los logros de la cooperativa.**
3. **Se recomienda diseñar estrategias de motivación de acuerdo a los comportamientos, actitudes de cada persona, ya que los empleados que están motivados de acuerdo a las necesidades que tienen, generan mayor valor a la cooperativa, un modelo que incite a los analistas a cumplir con sus metas, tener mayor compromiso y responsabilidad con el trabajo que realizan, generando de esta manera un alto rendimiento laboral en la cooperativa.**

Para mejorar la eficiencia de las tareas se debe rediseñar el puesto, generando un puesto atractivo y desafiante para el trabajador, es decir un enriquecimiento del puesto que se base en los factores de motivación, que son características primordiales que debe tener un puesto de trabajo para que resulte atractivo y motivador para quien lo ocupe.

Se debe analizar la administración de personas, es decir se debe analizar todo el proceso de selección de personal, desde la selección de un personal adecuado para el puesto adecuado, su incorporación, el desarrollo de capacidades, talentos, fortalecimiento de competencias, el coaching – mentory y de esta manera tener éxito en la organización.

Así mismo se debe diseñar técnicas de evaluación de desempeño, donde no solo se vea el cumplimiento de metas sino otro tipo de responsabilidades, tareas, compromisos que debe cumplir el personal respecto a su trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

Libros Generales

1. **CHIAVENATO, I. (2002).** *"Administración de Recursos Humanos"*. Quinta edición. McGraw-Hill. México.
2. **CHIAVENATO, Idalberto (1992)** *"Administración de Recursos Humanos"* Ed. Me Graw Hill Interamericana. 2da edición. México DF.
3. **CHIAVENATO, Adalberto (1996)** *"Evaluación de los Recursos humanos "*.Ed Me Graw Hill Interamericana. 2da edición.
4. **ARIAS GALICIA, Fernando (1996).** *"Administración de Recursos Humanos"*. Ed. Trillas. 2 a edición México DF.
5. **TAPIA y COIS (1999).** *"Administración de los recursos humanos"*. Ed. Graw Hill. Interamericana. 1ra edición.

Libros y Paperes de Herzberg

6. **HERZBERG, Frederick (1968).** *"Una Vez Más: ¿Cómo Motiva Usted A Sus Empleados?"*. España, Harvard Business Review, pp. 13-22. Traducción al español: José Luis Pariente F.
7. **HERZBERG, Frederick (1996).** *"Work And The Nature Of Man"*. Cleveland, World Publishing Company
8. **HERZBERG, F., (1964).** *"Basic Needs and Satisfactions of Individuals"*, *Industrial Relations Monograph, núm. 21, Industrial Relations Counselors, Inc., Nueva York, 1962.* *"Motivation-Hygiene Concept and Psychotherapy"*, *Personnel Administration, enero-febrero, 1964.*
9. **HERZBERG, F., y HAMLIN, R., (1961).** *"The Motivation-Higiene Concept and Psychotherapy"*, *Mental Hygiene, 47, 1963.* *"A Motivation-Hygiene Concept of Mental Health"*, *Mental Hygiene, 45.*
10. **HERZBERG, F.; MAUSNER, B., y SNYDERMAN, B., (1959).** *"The Motivation to Work (Nueva York: John Wiley and Sons)"*.

Artículos y Revistas

11. LEON, Federico R; SEPULVEDA, María P. (1989). "*Satisfacciones e Insatisfacciones Herzbergianas en el Trabajo*". In: Revista Latinoamericana de Psicología. Vol.11 Nº 1 pp. 93 – 113.
12. LÓPEZ GONZALEZ, Luis (2001). "*Satisfacción y motivación en el trabajo*". España, Díaz de Santos.
13. J.L Meliá., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990). "*Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26*". Un Instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. In: Revista de Psicología Universitas Tarraconensis, 12(1/2), 25-39.
14. CASANOVA, Fernando, (2002) "*Formación profesional, productividad y trabajo*" Boletín nº153 Cinterfor Montevideo.

Trabajos de Investigación

15. GIOVANNONE, Pablo M. (2011). "*La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg*". un estudio empírico. Universidad Nacional de la Plata. Maestría en Dirección de Empresas.
16. AMAURY MUÑOZ, Vergara (2005). "*Identificación de los Factores de Motivación – Higiene asociados a la Satisfacción Laboral en la Fundación Instituto Tecnológico Comfenalco de la Ciudad de Cartagena – Colombia*". Una aplicación de la teoría de los dos Factores de Frederick Herzberg. Tesis de Maestría en Administración de Empresas. Universidad del Norte Barranquilla
17. LOPEZ, (Julio. 2005). "*Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*". In: Gestión en el Tercer Milenio, Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Vol. 8, Nº 15.
18. JAÉN DÍA, MAarian (2010). "*Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*". Universidad Complutense de Madrid.

19. QUINTANAR TORRES, Gibran (2005). *"Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo"*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
20. GHERMAN I. Tatiana (2011). *"La teoría motivacional de los dos factores": un caso de estudio*. Tesis de Maestría en Administración Estratégica de Empresas. Universidad Católica del Perú.
21. VELASCO, L.E., BAUTISTA, H., SÁNCHEZ G, F. CRUZ, R.L., (2007). *"La motivación como factor de influencia en el Desempeño Laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca"*.
22. DELGADO, María (2010). *"La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional"*. Tesis de Maestría en Desarrollo de los Recursos Humanos. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
23. CANTERA LÓPEZ, Francisco Javier (2004). *"Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción"*. In: Publicaciones del Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España.
24. WALDINA, Elida; TORRES Mejía (2006). *"Escala de Satisfacción Laboral en el personal de viveros tropicales S.A"*. Honduras. www.monografias.com
25. ARELLANO, Cira Rita; GALLEGOS, Rómulo. *"Modelo de Motivación para reforzar el Desempeño y el Compromiso de los Gerentes del Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio"*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. In: <http://biblioteca.universia.net/index.htm>
26. Meliá J.L., y J.M. Peiró. (1999). *"El Instrumento de medida: El Cuestionario de Satisfacción S10/12"*. In: <http://www.uv.es/seguridadlaboral>.
27. ARNEADO, Bereli y CASTILLO Mileidy (2009). Tesis: *Satisfacción Laboral de los Empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO)*. Cumana. Universidad del Oriente.

28. **PATRACA HERNANDEZ, Graciela (2006)** “*Desempeño Laboral y Obesidad*” Universidad Veracruzana, Unidad Docente Multidisciplinario de Ciencias de la Salud y Trabajo Social.
29. **DELGADO, María y DI ANTONIO, Ana (2010)** “*La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional*”. Universidad Central de Venezuela Facultad de Humanidades y Educación Escuela de Educación Mención Desarrollo de los Recursos Humanos.
30. **VELASCO, L. Elva; BAUTISTA, S. Horacio; SÁNCHEZ, G. Fabiola; CRUZ, R. Lidilia.** “*La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca*”.
31. **ALICIA ALLES, Martha (2008).** “*Comportamiento Organizacional*”. Argentina. Ed. Granica. Primera Edición
32. **HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; MARÍA DEL PILAR BAPTISTA, Lucio (2010).** “*Metodología de la Investigación*”. México D.F. Ed. Graw Hill. Quinta Edición.
33. **AROTOMA CACÑAHUARAY, Sixto (2007).** “*Tesis de Grado y Metodología de Investigaciones en Organizaciones, Mercado y Sociedad*”. Perú. Primera Edición.
34. **CARRASCO DÍAZ, Sergio (2005).** “*Metodología de Investigación Científica*” Perú. Ed. San Marcos. Primera Edición.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

1. **ALTUVE, Erika (2009).** Tesis: “*La Motivación en el Desempeño Laboral del personal de la coordinación de prevención del delito seccional Barinas estado barinas*”, año (2008 - 2009). Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” – Barinas.
<http://opac.unellez.edu.ve/pmb3 pii/opac css/doc num.php?explnum id=121>
2. **MEDRANO A, Daniel J. y SERRANO L, Yanis E. (2003).** Tesis: “*La Motivación como factor determinante en el Rendimiento Laboral de los*

trabajadores de la Empresa G.E.H.”, *Asesores Integrales de Salud*, C.A. Universidad de Carabobo - Valencia.

http://www.bvsst.org.ve/documentos/tesis/tesis_DD89dmedrano.pdf

3. **HERNÁNDEZ HERRERA, Alejandra (2006)**. *Tesis: “La motivación y satisfacción laboral del personal docente del Conalep”*, Caso de estudio plantel Izta Palapa I. Instituto Politécnico Nacional – México.

<http://www.asetic.com.mx/Investigaciones/Tesis de Grado.pdf>

4. **RAMIREZ, R., J. L. Abreu y Badii M.H.** “*La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales*”: Caso empresa manufacturera de tubería de acero.

[http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)

5. **PÉREZ SANTIAGO, José A. (2005)**. “*Desarrollo de una escala para medir la Motivación Laboral del empleado Puertorriqueño*”. Universidad Carlos Albizu, San Juan. Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology* - 2005, Vol. 39, Num. 3 pp. 421-430.

<http://www.psicorip.org/Resumos/PerP/RIP/RIP036a0/RIP03949.pdf>

6. **CABALLERO CAVAZOS, Arturo (2005)**. “*Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral de una escuela del nivel medio superior*”. Universidad Autónoma de Nuevo León.

<http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020149163.PDF>

7. **RUIZ C., Jocelyne K., SILVA V., NEIF G., y VANGA A. Maria.** “*Ética empresarial y el desempeño laboral en organizaciones de alta tecnología (OAT)*”

<http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315->

ANEXOS

ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuáles son los factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC, Santa María Magdalena - Ayacucho?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar los factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC, Santa María Magdalena - Ayacucho.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Los factores de motivación están influyendo efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC, Santa María Magdalena - Ayacucho.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</p> <p>Factores de motivación</p>	<p>DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Factores higiénicos ➤ Factores motivacionales 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicada <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel descriptivo ➤ Nivel correlacional ➤ Nivel explicativo
<p>PROBLEMA ESPECÍFICOS</p> <p>P1. ¿Dé que manera los factores higiénicos están influyendo en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC, Santa María</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICOS</p> <p>O1. Analizar la influencia de los factores higiénicos en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC, Santa María Magdalena - Ayacucho.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>H1. Los factores higiénicos influyen significativamente en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC, Santa María Magdalena - Ayacucho.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejoramiento continuo de actitudes ➤ Rendimiento laboral 	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deductivo <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigación No experimental

<p>Magdalena - Ayacucho?</p> <p>P2. ¿De qué manera los factores motivacionales están influyendo en el rendimiento laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho?</p>	<p>O2. Analizar la influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.</p>	<p>H2. Los factores motivacionales influyen efectivamente en el rendimiento laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho.</p>			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño Transversal ▪ Diseño Explicativo <p>TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta <p>PRUEBA ESTADÍSTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Método estadístico inferencial no paramétrico Chi Cuadrado. ➤ Coeficiente de correlación de Spearman.
---	--	---	--	--	--

**ANEXO 02
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES**

VARIABLE (X) INDEPENDIENTE	TIPO DE VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSION	DEFINICIÓN	INDICADOR	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA	INDICE	VALOR
FACTORES DE MOTIVACIÓN	cualitativa	Son factores que prevalecen en la organización y que son equiparables, que generan una satisfacción o insatisfacción integra hacia los resultados. Factores que comprueban el sentido que tiene el reconocimiento para las personas que laboran en una organización y para la creación de planes y programas que evalúen el desempeño de cada trabajador. La relación que tiene el individuo con su trabajo y la actitud hacia éste, puede determinar el éxito o el fracaso de la organización, donde la responsabilidad tanto de superiores como de subordinados de crear ambientes de trabajo "sanos", permite	Factores higiénicos	Están relacionados con el ambiente de trabajo y las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo que son administradas y decididas por las organizaciones; los factores higiénicos están fuera de control de las personas, pero que afectan el contexto donde se realiza el trabajo. Son de carácter preventivo, ya que cuando son adecuados, las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco satisfechas, simplemente evitan la insatisfacción de las personas.	Estatus	Crecimiento personal, profesional y económico	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Eventual 3 = Siempre
					Salario	Sueldo que percibe	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	
					Política y administración de la empresa	Cumplimiento de normas laborales	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Poco 2 = Regular 3 = Bueno
					Seguridad	estabilidad laboral	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas Veces 3 = Siempre
					Supervisión	Actitud del jefe inmediato	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Eventual 3 = Siempre
					Condiciones de trabajo	Lugar de trabajo apropiado y confortable	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas Veces 3 = Siempre
						recursos necesarios y suficientes			
					Relaciones interpersonales	Relación armoniosa entre trabajadores	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	

		desarrollar sus capacidades y generar oportunidades de crecimiento.			Vida personal	Desarrollo profesional	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas Veces 3 = Siempre
			Factores motivacionales	Son aquellos factores relacionados con la satisfacción del trabajo que tienen efectos más positivos sobre las actitudes y pueden mejorar el rendimiento de los trabajadores que están asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo mismo y además de motivar al trabajador le generan satisfacción y un aumento en el desempeño y productividad hasta generar niveles de excelencia. Dichos factores tienen efectos sobre el comportamiento de las personas.	Logro	Metas alcanzables	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre
						Horas extras			
					Reconocimiento	Actividades de recreación y eventos	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre
						Incentivo y comisiones			1 = Nunca 2 = Eventual 3 = Siempre
						Reconocimiento y premiación			1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre
					Ascenso	Ascensos transparentes y confiables	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre
					Crecimiento personal	Desarrollo de habilidades personales y profesionales	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre
			Trabajo en sí	Trabajo atrayente, exigente y desafiante	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre		
				Satisfacción en la organización					

				Responsabilidad	Responsabilidad en otorgar créditos	Evaluación rigurosa	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre
				Responsabilidad	Responsabilidad en otorgar créditos	Evaluación rigurosa	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre

VARIABLE (2) DEPENDIENTE	TIPO DE VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADOR	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA	INDICE	VALOR
DESEMPEÑO LABORAL	Cualitativa	El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización. Las principales características a evaluar para el desempeño son: Rentabilidad laboral, mejoramiento de actitudes y creatividad. Además de ello es importante mencionar que las habilidades y capacidades de una persona y de percepción del papel que desempeña, son los factores que condicionan la mayoría de las veces el modo a llevar a cabo sus actividades.	Mejoramiento continuo de actitudes	"el crecimiento del personal se basa en el mejoramiento continuo de actitudes, pues de esto también depende la realización de tareas diarias en las que son importantes el compromiso, responsabilidad, actitud para el trabajo, comunicación y relaciones interpersonales"	Compromiso y responsabilidad	Verificación de documentos y contrastación de información	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre
						Participación entusiasta y decidida			1 = Poco 2 = Regular 3 = Bueno
						Esfuerzo por solucionar problemas			1 = Nunca 2 = Eventualmente 3 = Siempre
					Comunicación en el centro de trabajo	Comunicación oportuna	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Eventualmente 3 = Siempre
						Incomodidad en el puesto			1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre
					Relaciones interpersonales	Relaciones cordiales	Escala de Likert	Nivel de frecuencia	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre
Coopera y comparte información									

				<p>“En el rendimiento laboral se evalúa la medida del desempeño de los empleados y la capacidad que tienen para un buen manejo de los recursos disponibles para lograr los objetivos propuestos. Para ello existen diversos criterios por evaluar como: el grado de conocimiento del puesto, calidad de trabajo y el cumplimiento de metas”</p>	<p>Cumplimiento de metas</p>	<p>Cumplimientos de metas</p>	<p>Escala de Lirkert</p>	<p>Nivel de frecuencia</p>	<p>1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre</p>
						<p>Esfuerzo por incrementar sus metas</p>			
					<p>Grado de conocimiento del puesto de trabajo</p>	<p>Conocimientos y experiencias</p>	<p>Escala de Lirkert</p>	<p>Nivel de frecuencia</p>	<p>1 = Sabe poco del trabajo 2 = sabe regular del trabajo 3 = Sabe todo del trabajo</p>
						<p>Toma en cuenta la misión, visión y metas</p>			<p>1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre</p>
					<p>Calidad del trabajo</p>	<p>Esfuerzo por brindar un buen servicio</p>	<p>Escala de Lirkert</p>	<p>Nivel de frecuencia</p>	<p>1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Siempre</p>
						<p>Análisis de crédito a detalle</p>			
				<p>Solicitudes de créditos aprobados</p>					

**ANEXO 03
CORRELACIONES O CRUCE DE VARIABLES**

VARIABLE INDEPENDIENTE "FACTORES DE MOTIVACIÓN"		ITEMS		VARIABLE DEPENDIENTE "DESEMPEÑO LABORAL"		
X1. FACTORES HIGIENICOS	X1.1. Estatus	X1.1.1. Oportunidad de asumir nuevas responsabilidades	P1	P1	Y1.1.1. Verificación de documentos y contrastación de información	Y1.1. Compromiso y responsabilidad
	X1.2. Salario	X1.2.1. Sueldo que percibe	P2	P2	Y1.1.2. Participación entusiasta y decidida	
	X1.3. Política y administración de la empresa	X1.3.1. Cumplimiento de normas laborales	P3	P3	Y1.1.3. Esfuerzo por solucionar problemas	
	X1.4. Seguridad	X1.4.1. Estabilidad laboral	P4			
	X1.5. Supervisión	X1.5.1. Actitud del jefe inmediato	P5	P4	Y1.2.1. Comunicación oportuna	Y1.2. Comunicación en el centro de trabajo
	X1.6. Condiciones de trabajo	X1.6.1. Lugar de trabajo apropiado y confortable	P6	P5	Y1.2.2. Incomodidad en el puesto	
		X1.6.2. Recursos necesarios y suficientes	P7			
	X1.7. Relaciones interpersonales	X1.7.1. Relación armoniosa entre trabajadores	P8	P6	Y1.3.1. Relaciones cordiales	Y1.3. Relaciones interpersonales
X1.8. Vida personal	X1.8.1. Desarrollo profesional	P9	P7	Y1.3.2. Cooperar y compartir información		

Y1. MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACTITUDES

X2. FACTORES MOTIVACIONALES	X2.1. Logro	X2.1.1. Logro de metas establecidas	P10	P8	Y2.1.1. Cumplimiento de metas programadas	Y2.1. Cumplimiento de metas	Y2. RENDIMIENTO LABORAL
		X2.1.2. Horas extras	P11				
	X2.2. Reconocimiento	X2.2.1. Actividades de recreación y evento	P12	P9	Y2.1.2. Esfuerzo por incrementar sus metas		
		X2.2.2. Incentivos y comisiones	P13				
		X2.2.3. Reconocimiento y premiación	P14				
	X2.3. Ascenso	X2.3.1. Ascensos Transparentes y confluables	P15				
	X2.4. Crecimiento Personal	X2.4.1. Desarrollo de habilidades personales y profesionales	P16	P10	Y2.2.1. Conocimientos y experiencias	Y2.2. Grado de conocimiento del puesto	
	X2.5. Trabajo en sí	X2.5.1. Trabajo atrayente, exigente y desafiante	P17	P11	Y2.2.2. Toma en cuenta la misión visión y metas		
		X2.5.2. Satisfacción en la organización	P18	P12	Y2.3.1. Esfuerzo por brindar un buen servicio	Y2.3. Calidad de trabajo	
	X2.6. Responsabilidad	X2.6.1. Responsabilidad en otorgar créditos	P19	P13	Y2.3.2. Análisis de crédito a detalle		
X2.6.2. Evaluación rigurosa		P20	P14	Y2.3.3. Solicitudes de créditos aprobados			



Universidad Nacional San
Cristóbal de Huamanga

ANEXO N° 04

FICHA ESTRUCTURADA

FACTORES DE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

Encuesta General a los Trabajadores

El presente cuestionario tiene como fin el recolectar la información necesaria para la realización de una investigación sobre: "Factores de Motivación y Desempeño Laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho"

CONFIDENCIALIDAD: La información será tratada con toda reserva y para efectos investigativos.

DATOS DEL PERSONAL

1. Edad

- a. 20 – 29 años
- b. 30 – 39 años
- c. 40 – 49 años
- d. 50 a más años

2. Género

F	M
---	---

3. Antigüedad en la Cooperativa

- a. 0 – 2 años
- b. 3 – 6 años
- c. 7 – 10 años
- d. Más de 10 años

4. Nivel educativo y grado académico alcanzado

- a. Estudio universitario incompleto
- b. Técnico
- c. Bachiller
- d. titulado
- e. Postgrado

ANEXO N° 05

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA DE TRABAJO DE CAMPO SOBRE MOTIVACIÓN
INSTRUCCIONES**

- La escala de calificación es de 1 a 5, de acuerdo a las opciones planteadas.
- Es importante que la respuesta revele la situación actual y no sobre lo que debería ser.

SECCIÓN I : FACTORES DE MOTIVACIÓN			
DIMENSIÓN I: FACTORES HIGIÉNICOS			
ESTATUS			
01	La cooperativa le brinda la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades, que le permitan tener un mayor crecimiento personal, profesional y económico.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
SALARIO			
02	El sueldo que percibe por su trabajo que desempeña considera que es:		
	Poco 1	Regular 2	Bueno 3
POLITICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA			
03	En la cooperativa se da cumplimiento a las políticas y normas laborales (Día libre por onomástico, Descanso por salud, etc.)		
	Nunca 1	Eventual 2	Siempre 3
SEGURIDAD			
04	Considera que en su trabajo se le brinda estabilidad laboral.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
SUPERVISIÓN			
05	Ud. considera que la actitud del jefe inmediato facilita su trabajo que realiza.		
	Nunca 1	Eventual 2	Siempre 3
CONDICIONES DE TRABAJO			
06	Considera que su lugar de trabajo es apropiado y confortable (buena iluminación, decoración del ambiente y área suficiente)		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
07	Cuenta con recursos necesarios y suficientes para el cumplimiento de sus funciones (medios de comunicación, equipos, muebles, útiles de escritorio y entre otras tecnologías)		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3

RELACIONES INTERPERSONALES			
08	En su centro laboral existe una relación armoniosa entre trabajadores, donde se promueve un ambiente de respeto, integración y práctica de valores y principios.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
VIDA PERSONAL			
09	Ud. considera que su puesto de trabajo, le impulsa a desarrollarse profesionalmente.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
DIMENSIÓN II: FACTORES MOTIVACIONALES			
LOGRO			
10	Las metas que la cooperativa establece, logra alcanzarlos.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
11	En su puesto de trabajo es habitual tener que hacer horas extras para poder cumplir con sus metas.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
RECONOCIMIENTO			
12	Ud. considera importante las actividades de recreación, paseos campestres y eventos culturales que desarrolla la cooperativa.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
13	Los incentivos y comisiones que percibe por las metas alcanzadas responden a su nivel de desempeño laboral.		
	Nunca 1	Eventualmente 2	Siempre 3
14	Percibe que en su centro laboral reconocen y premian el buen desempeño de su trabajo.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
ASCENSO			
15	Los ascensos son transparentes, confiables, todos tienen la misma oportunidad y se benefician la mayoría que realmente merecen.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
CRECIMIENTO PERSONAL			
16	Las capacitaciones que realiza la cooperativa le permiten desarrollar sus habilidades personales y profesionales.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
TRABAJO EN SÍ			
17	Considera que su puesto de trabajo es atrayente, exigente y desafiante.		

	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
18	Ud. trabajando para la cooperativa se siente satisfecho.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
RESPONSABILIDAD			
19	Ud. es responsable en otorgar créditos.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
20	Considera que su jefe realiza una evaluación rigurosa para el otorgamiento de créditos		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3

ANEXO N° 06

EVALUACIÓN DEL TRABAJADOR SOBRE SU DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del Trabajador al que Califica:.....

INSTRUCCIONES:

Por favor califique, en una escala de 1 a 5, de acuerdo a las opciones planteadas y con la mayor objetividad posible.

SECCIÓN I : DESEMPEÑO LABORAL			
DIMENSIÓN I: MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACTITUDES			
COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD			
01	El trabajador es responsable en la verificación de documentos y contrastación de la información para el otorgamiento de créditos.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
02	Tiene participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores, para el logro de las metas colectivas.		
	Poco 1	Regular 2	Bueno 3
03	Cuando hay un problema en el área, el trabajador se esfuerza por solucionarlos.		
	Nunca 1	Eventualmente 2	Siempre 3
COMUNICACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO			
04	Trabaja en forma organizada y comunica oportunamente a su superior la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo.		
	Nunca 1	Eventualmente 2	Siempre 3
05	El trabajador comunica a su jefe de la incomodidad de su puesto de trabajo.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
RELACIONES INTERPERSONALES			
06	El trabajador tiene buenas relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo y sus clientes.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
07	Coopera y comparte información y/o conocimientos con sus compañeros de trabajo, para el buen desempeño laboral.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
DIMENSIÓN II: RENDIMIENTO LABORAL			
CUMPLIMIENTO DE METAS			
08	Cumple oportunamente con sus metas programadas en el trabajo.		

	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
09	El trabajador se esfuerza por incrementar sus metas.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
GRADO DE CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO			
10	Cómo evalúa al trabajador respecto a sus conocimientos y experiencias en el puesto de trabajo que desempeña.		
	Sabe poco del trabajo 1	Sabe suficiente del trabajo 2	Sabe todo lo necesario y no cesa en aumentar sus conocimientos 3
11	El trabajador toma en cuenta la misión, visión y metas de la organización para el desarrollo de sus funciones y/o actividades.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
CALIDAD DEL TRABAJO			
12	Se esfuerza cada vez más en brindar un buen servicio al socio, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
13	El trabajador al momento de ofrecer un determinado crédito, realiza un análisis a detalle, para no cometer errores (altas moras).		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3
14	Las solicitudes de crédito de los analistas son aprobados generalmente.		
	Nunca 1	Algunas Veces 2	Siempre 3



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN
CRISTOBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE FORMACIÓN
PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANEXO Nº 07

**JUICIO DE EXPERTOS
"MÉTODO DELPHI"**

"FACTORES DE MOTIVACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA SANTA MARÍA
MAGDALENA - AYACUCHO"
2014

Nombre:

Cargo:

Institución:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Pertinencia y coherencia de los ítems, en relación con los objetivos de la investigación
2. Ítems en relación a los indicadores
3. Clasificación de los ítems por variables
4. Facilidad de comprensión de los ítems
5. Calidad de redacción de los ítems
6. Claridad y objetividad de la escala de respuestas

LEYENDA DE LA ESCALA DE VALORACIÓN
1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

ENTREVISTA ESTRUCTURADA DE FACTORES DE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

SECCIÓN I : FACTORES DE MOTIVACIÓN						
DIMENSIÓN I: FACTORES HIGIÉNICOS						
ESTATUS		VALORACIÓN				
01	La cooperativa le brinda la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades, que le permitan tener un mayor crecimiento personal, profesional y económico.	1	2	3	4	5
SALARIO		VALORACIÓN				
02	El sueldo que percibe por su trabajo que desempeña considera que es:	1	2	3	4	5

POLITICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA		VALORACIÓN				
03	En la Cooperativa se da cumplimiento a las políticas y normas laborales (Día libre por onomástico, descanso por salud, etc.)	1	2	3	4	5
SEGURIDAD		VALORACIÓN				
04	Considera que en su trabajo se le brinda estabilidad laboral.	1	2	3	4	5
SUPERVISIÓN		VALORACIÓN				
05	Ud. considera que la actitud del jefe inmediato facilita su trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
CONDICIONES DE TRABAJO		VALORACIÓN				
06	Considera que su lugar de trabajo es apropiado y confortable (buena iluminación, decoración del ambiente y área suficiente)	1	2	3	4	5
07	Cuenta con recursos necesarios y suficientes para el cumplimiento de sus funciones (medios de comunicación, equipos, muebles, útiles de escritorio y entre otras tecnologías)	1	2	3	4	5
RELACIONES INTERPERSONALES		VALORACIÓN				
08	En su centro laboral existe una relación armoniosa entre trabajadores, donde se promueve un ambiente de respeto, integración y práctica de valores y principios.	1	2	3	4	5
VIDA PERSONAL		VALORACIÓN				
09	Considera que su puesto de trabajo le impulsa a desarrollarse profesionalmente.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN II: FACTORES MOTIVACIONALES						
LOGRO		VALORACIÓN				
10	Las metas que la cooperativa establece, logra alcanzarlos.	1	2	3	4	5
11	En su puesto de trabajo es habitual tener que hacer horas extras para poder cumplir con sus metas.	1	2	3	4	5
RECONOCIMIENTO		VALORACIÓN				
12	Ud. considera importante las actividades de recreación, paseos campestres y eventos culturales que desarrolla la cooperativa.	1	2	3	4	5
13	Los incentivos y comisiones que percibe por las metas alcanzadas responden a su nivel de desempeño laboral.	1	2	3	4	5
14	Percibe que en su centro laboral reconocen y premian el buen desempeño de su trabajo.	1	2	3	4	5
ASCENSO		VALORACIÓN				
15	Los ascensos son transparentes, confiables, todos tienen la misma oportunidad y se benefician la mayoría que realmente merecen.	1	2	3	4	5
CRECIMIENTO PERSONAL		VALORACIÓN				
16	Las capacitaciones que realiza la cooperativa le permiten desarrollar sus habilidades personales y profesionales.	1	2	3	4	5
TRABAJO EN SI		VALORACIÓN				
17	Considera que su puesto de trabajo es atrayente, exigente y desafiante.	1	2	3	4	5

18	Ud. trabajando para la cooperativa se siente satisfecho.	1	2	3	4	5
RESPONSABILIDAD		VALORACIÓN				
19	Ud. es responsable en otorgar créditos	1	2	3	4	5
20	Considera que su jefe realiza una evaluación rigurosa para el otorgamiento de créditos.	1	2	3	4	5
SECCIÓN I : DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN I: MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACTITUDES						
COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD		VALORACIÓN				
21	El trabajador es responsable en la verificación de documentos y contrastación de la información para el otorgamiento de créditos.	1	2	3	4	5
22	Tiene participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores, para el logro de las metas colectivas.	1	2	3	4	5
23	Cuando hay un problema en el área, el trabajador se esfuerza por solucionarlos.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO		VALORACIÓN				
24	Trabaja en forma organizada y comunica oportunamente a su superior la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo.	1	2	3	4	5
25	El trabajador comunica a su jefe de la incomodidad de su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
RELACIONES INTERPERSONALES		VALORACIÓN				
26	El trabajador tiene buenas relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo y sus clientes.	1	2	3	4	5
27	Coopera y comparte información y/o conocimientos con sus compañeros de trabajo, para el buen desempeño laboral.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN II: RENDIMIENTO LABORAL						
CUMPLIMIENTO DE METAS		VALORACIÓN				
28	Cumple oportunamente con sus metas programadas en el trabajo.	1	2	3	4	5
29	El trabajador se esfuerza por incrementar sus metas.	1	2	3	4	5
GRADO DE CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO		VALORACIÓN				
30	Cómo evalúa al trabajador respecto a sus conocimientos y experiencias en el puesto de trabajo que desempeña.	1	2	3	4	5
31	El trabajador toma en cuenta la misión, visión y metas de la organización para el desarrollo de sus funciones y/o actividades.	1	2	3	4	5
CALIDAD DEL TRABAJO		VALORACIÓN				
32	Se esfuerza cada vez más en brindar un buen servicio al socio, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.	1	2	3	4	5
33	El trabajador al momento de ofrecer un determinado crédito, realiza un análisis a detalle, para no cometer errores (altas moras).	1	2	3	4	5
34	Las solicitudes de crédito de los analistas son aprobados generalmente.	1	2	3	4	5

ANEXO N° 08

CONTRASTACIÓN DE LA VALIDEZ DEL CUESTIONARIO CON EL MÉTODO ESTADÍSTICO DE ALPHA DE CRONBACH ()
 MEDIANTE LA VARIANZA DE LOS ÍTEMS

CUADRO CONSOLIDADO DE VALORACIÓN DE 05 EXPERTOS POR CADA ITEM DEL CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

EXPERTOS	ÍTEMS																																		SUMA DE ÍTEMS	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
Sixto Arotoma C.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	166
Victor Rodríguez H.	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	146	
Eusebio Ore G.	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	113		
Rubén Murguilla F.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135		
Jackeline Escobadillo	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	126		
VARP	0.16	0.40	0.56	0.40	0.56	0.24	0.16	0.40	0.40	0.56	0.64	0.56	0.16	0.40	0.80	0.40	0.24	0.24	0.56	0.40	0.40	0.56	0.56	0.24	0.40	0.56	0.16	0.40	0.56	0.56	0.40	0.56	0.16	14.32	324.56	

PROCESAMIENTO DE CÁLCULO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO CON ALPHA DE CRONBACH

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_1^2} \right]$$

Dónde:

- S_i^2 : Es la varianza del ítem i
- S_1^2 : Es la varianza de la suma de todos los ítems
- K : Es el Número de ítems

RESUMEN

$$S_i^2 : 14.32$$

$$S_1^2 : 324.3$$

DESARROLLO

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_1^2} \right]$$

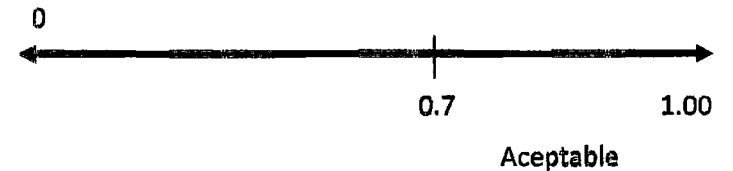
$$\alpha = [34/(34 - 1)][1-(14.32/324.3)]$$

$$\alpha = [34/33][1-0.04]$$

$$\alpha = (1.0303)(0.95)$$

$$\alpha = 0.98$$

DEMOSTRACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN EN LA RECTA DE LA VALIDEZ ()



0% de confiabilidad en la medición (hay exceso de error)

100% de confiabilidad en la medición (no hay error)

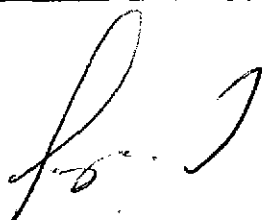
Cuando el valor de α se aproxima a 1, mayor es la fiabilidad. Por regla general cuando el valor de α es superior a 0.7, la fiabilidad de cuestionario es aceptable. En este caso $\alpha = 0.98$, por tanto el cuestionario es fiable y valido.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Quién suscribe, Sixto Protama Caciashuway, mediante la presente hago constar que el instrumento de recopilación de datos e información de la Tesis: "Factores de Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho", elaborado por los bachilleres Corali PALOMINO HUALLANCA y Sonia Sulema HUALLANCA RUMISONCCO, aspirantes para optar el título profesional de Licenciadas en Administración, se llega a la conclusión:

La Fides presente indicadas que
permiten apreciar las variables del
caso. Estructurada y operativamente
argumente y consistente.

Atentamente,



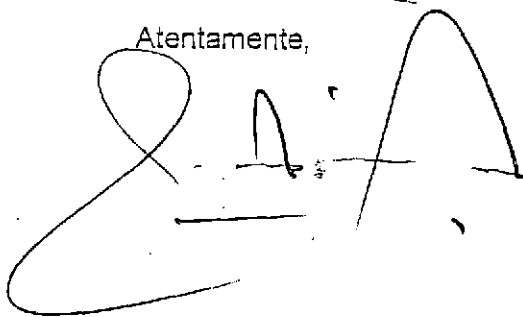
Sixto Protama C.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Quién suscribe, Victor Raúl Rodríguez Hurtado, mediante la presente hago constar que el instrumento de recopilación de datos e información de la Tesis: "Factores de Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho", elaborado por los bachilleres Corail PALOMINO HUALLANCA y Sonia Sulema HUALLANCA RUMISONCCO, aspirantes para optar el título profesional de Licenciadas en Administración, se llega a la conclusión:

Se considera la operacionalización de la variable, directores al punto y en cuanto a los desempeños laborales y al jefe inmediato superior quien debe informar sobre el rendimiento laboral haciendo lo objetivo las apreciaciones.

Atentamente,




CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Quién suscribe, EUSTERIO ORÉ GUTIÉRREZ....., mediante la presente hago constar que el instrumento de recopilación de datos e información de la Tesis: "Factores de Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho", elaborado por las bachilleres Corali PALOMINO HUALLANCA y Sonia Sulema HUALLANCA RUMISONCCO, aspirantes para optar el título profesional de Licenciadas en Administración, se llega a la conclusión:

HABIENDO LEVANTADO LAS OBSERVACIONES, SE FIRMA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD.

Atentamente,


.....
DR. EUSTERIO ORÉ GUTIÉRREZ
CLAD - 1234

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Quién suscribe, Rubén Jaime Murguía Farfán, mediante la presente hago constar que el instrumento de recopilación de datos e información de la Tesis: "Factores de Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho", elaborado por las bachilleres Corali PALOMINO HUALLANCA y Sonia Sulema HUALLANCA RUMISONCCO, aspirantes para optar el título profesional de Licenciadas en Administración, se llega a la conclusión:

Las preguntas evaluadas, tienen coherencia y están bien formuladas

Atentamente,

Rubén Jaime Murguía Farfán
Docente - UNSCH

ANEXO N° 08-E

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Quién suscribe, JACKÉLINE EDITH ESCAJADILLO ROLDÁN....., mediante la presente hago constar que el instrumento de recopilación de datos e información de la Tesis: "Factores de Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Ayacucho", elaborado por las bachilleres Corali PALOMINO HUALLANCA y Sonia Sulema HUALLANCA RUMISONCCO, aspirantes para optar el título profesional de Licenciadas en Administración, se llega a la conclusión:

LOS ÍTEMS EN SU MAYORÍA SON PERTINENTES Y CONGRUENTES EN
RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, PERO CABE
RECALCULAR MEJORAR O COMBIAR AQUELLOS ÍTEMS QUE TENGAN UNA
VALORACIÓN INFERIOR A 3, ADECUÁNDOLOS AL CONCEPTO EN SÍ
(MARCO TEÓRICO), DE TAL FORMA DE CORRELACIONAR O CRUZAR
MEJOR LAS VARIABLES Y SUBVARIABLES, ADEMÁS PERFILAR LA CALIDAD
DE REDACCIÓN. ¡QUE TENGAN MUCHOS ÉXITOS!

Atentamente,



ANEXO N° 09

CUADROS ESTADISTICOS

RESULTADOS DE CORRELACIONES ENTRE LOS INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE BAJO EL MÉTODO ESTADÍSTICO INFERENCIAL NO PARAMÉTRICO CHI – CUADRADO Y EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

A. Análisis de la influencia entre las dimensiones Factores Higiénicos (X1) en el Mejoramiento Continuo de Actitudes (Y1)

1. Estatus (X1.1.) en el Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

CUADRO N° 55

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Oportunidad de asumir nuevas responsabilidades * Responsabilidad en la verificación de documentos	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 56

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Oportunidad de asumir nuevas responsabilidades * Responsabilidad en la verificación de documentos

			Responsabilidad en la verificación de documentos			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Oportunidad de asumir nuevas responsabilidades	Nunca	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Oportunidad de asumir nuevas responsabilidades	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Algunas Veces	Recuento	0	11	7	18
		% dentro de Oportunidad de asumir nuevas responsabilidades	,0%	61,1%	38,9%	100,0%
	Siempre	Recuento	0	0	21	21
		% dentro de Oportunidad de asumir nuevas responsabilidades	,0%	,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	1	11	28	40
		% dentro de Responsabilidad en la verificación de documentos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CUADRO N° 57

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,333 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	31,696	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,792	1	,000
N de casos válidos	40		

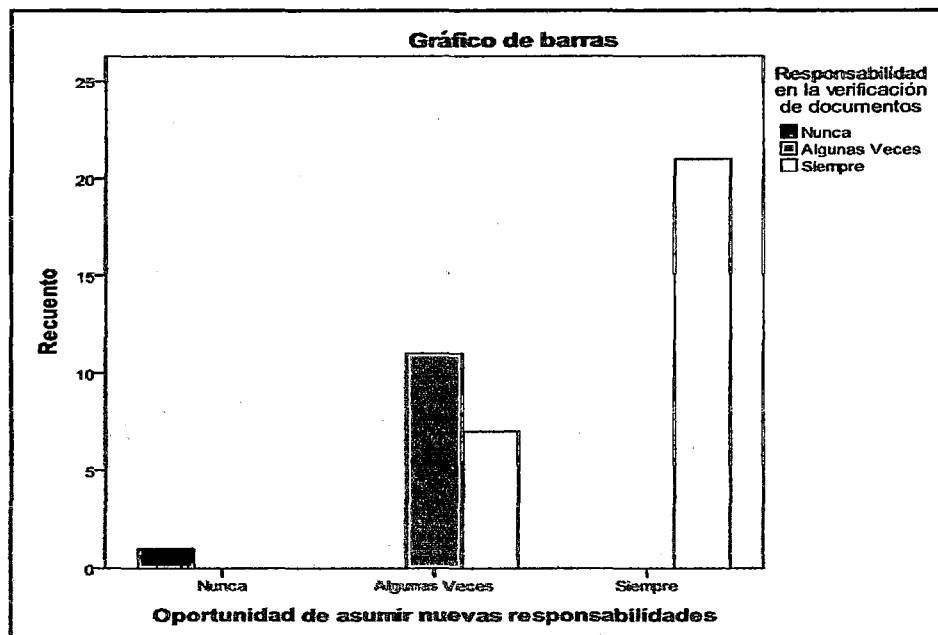
CUADRO N° 58

Prueba del Spearman

			Oportunidad de asumir nuevas responsabilidades	Responsabilidad en la verificación de documentos
Rho de Spearman	Oportunidad de asumir nuevas responsabilidades	Coefficiente de correlación	1,000	,711 ^{**}
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Responsabilidad en la verificación de documentos	Coefficiente de correlación	,711 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 32



2. Salario (X1.2) en el Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

CUADRO N° 59

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sueldo que percibe por su trabajo * Participación entusiasta y decidida	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 60

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Sueldo que percibe por su trabajo * Participación entusiasta y decidida

			Participación entusiasta y decidida			Total
			Poco	Regular	Bueno	
Sueldo que percibe por su trabajo	Poco	Recuento	6	0	0	6
		% dentro de Sueldo que percibe por su trabajo	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Participación entusiasta y decidida	85,7%	,0%	,0%	15,0%
	Regular	Recuento	1	18	0	19
		% dentro de Sueldo que percibe por su trabajo	5,3%	94,7%	,0%	100,0%
		% dentro de Participación entusiasta y decidida	14,3%	94,7%	,0%	47,5%
	Bueno	Recuento	0	1	14	15
		% dentro de Sueldo que percibe por su trabajo	,0%	6,7%	93,3%	100,0%
		% dentro de Participación entusiasta y decidida	,0%	5,3%	100,0%	37,5%
Total	Recuento	7	19	14	40	
	% dentro de Sueldo que percibe por su trabajo	17,5%	47,5%	35,0%	100,0%	
	% dentro de Participación entusiasta y decidida	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 61

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,960 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	66,902	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,284	1	,000
N de casos válidos	40		

CUADRO N° 62

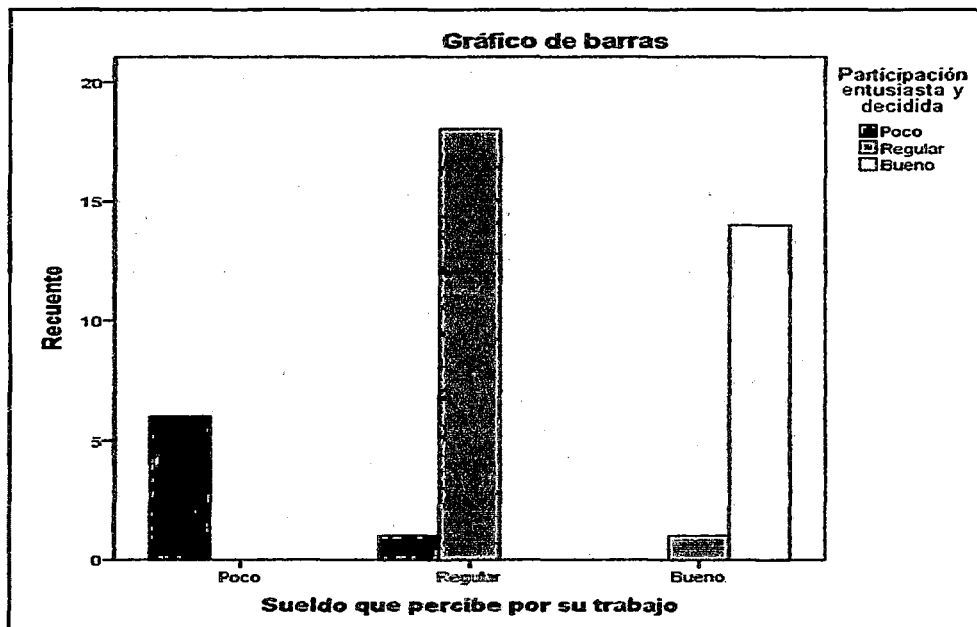
Pruebas del Spearman

			Sueldo que percibe por su trabajo	Participación entusiasta y decidida
Rho de Spearman	Sueldo que percibe por su trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,953 ^{**}
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Participación entusiasta y decidida	Coefficiente de correlación	,953 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 33

Correlaciones



3. Política y Administración de la Empresa (X1.3.) en el Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

CUADRO N° 63

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cumplimiento de políticas y normas laborales * Esfuerzo por solucionar problemas	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 64

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Cumplimiento de políticas y normas laborales * Esfuerzo por solucionar problemas

			Esfuerzo por solucionar problemas			Total
			Nunca	Eventualment e	Siempre	
Cumplimiento de políticas y normas laborales	Nunca	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Cumplimiento de políticas y normas laborales	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por solucionar problemas	30,0%	,0%	,0%	7,5%
	Eventual	Recuento	4	0	0	4
		% dentro de Cumplimiento de políticas y normas laborales	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por solucionar problemas	40,0%	,0%	,0%	10,0%
	Siempre	Recuento	3	15	15	33
		% dentro de Cumplimiento de políticas y normas laborales	9,1%	45,5%	45,5%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por solucionar problemas	30,0%	100,0%	100,0%	82,5%
Total	Recuento	10	15	15	40	
	% dentro de Cumplimiento de políticas y normas laborales	25,0%	37,5%	37,5%	100,0%	
	% dentro de Esfuerzo por solucionar problemas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 65

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,455 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	24,881	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,000	1	,000
N de casos válidos	40		

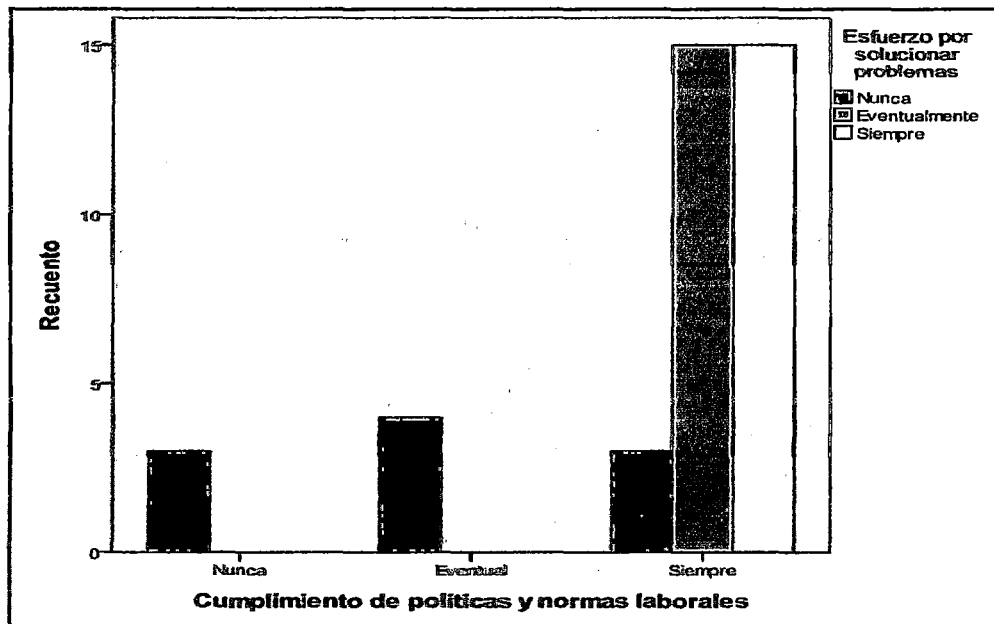
CUADRO N° 66

Prueba de Spearman

			Cumplimiento de políticas y normas laborales	Esfuerzo por solucionar problemas
Rho de Spearman	Cumplimiento de políticas y normas laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Esfuerzo por solucionar problemas	Coefficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 34



4. Seguridad (X1.4) en el Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

CUADRO N° 67

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estabilidad laboral * Esfuerzo por solucionar problemas	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 68

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Estabilidad laboral * Esfuerzo por solucionar problemas

			Esfuerzo por solucionar problemas			Total
			Nunca	Eventualment e	Siempre	
Estabilidad laboral	Nunca	Recuento	4	0	0	4
		% dentro de Estabilidad laboral	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por solucionar problemas	40,0%	,0%	,0%	10,0%
	Algunas Veces	Recuento	6	14	0	20
		% dentro de Estabilidad laboral	30,0%	70,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por solucionar problemas	60,0%	93,3%	,0%	50,0%
	Siempre	Recuento	0	1	15	16
		% dentro de Estabilidad laboral	,0%	6,3%	93,8%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por solucionar problemas	,0%	6,7%	100,0%	40,0%
Total		Recuento	10	15	15	40
		% dentro de Estabilidad laboral	25,0%	37,5%	37,5%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por solucionar problemas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CUADRO N° 69

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	54,660	4	,000
Asociación lineal por lineal	29,878	1	,000
N de casos válidos	40		

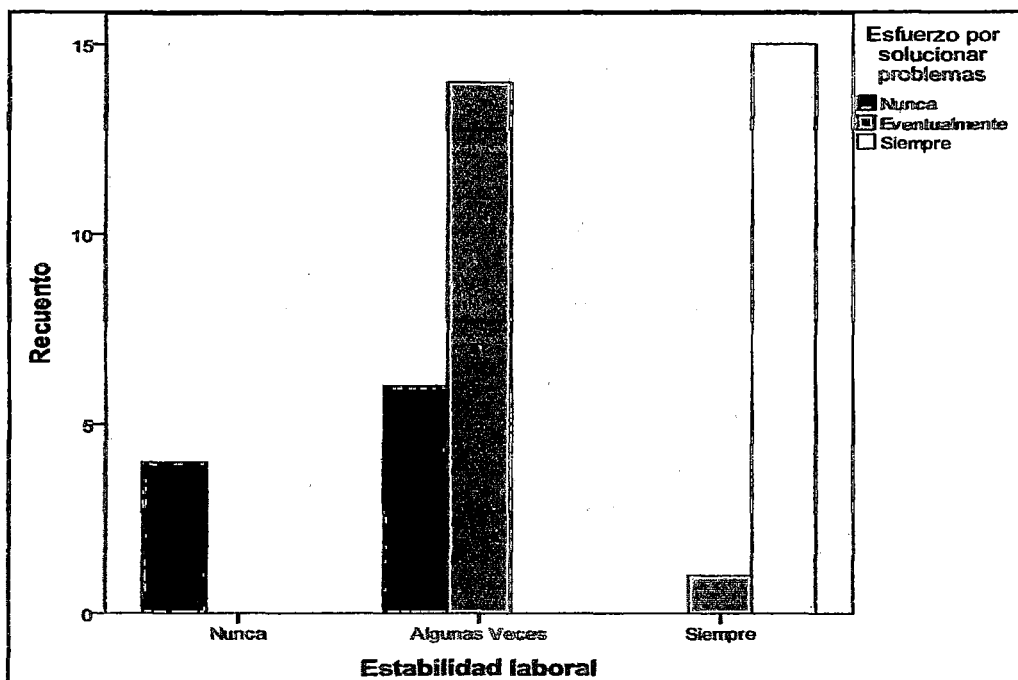
CUADRO N° 70

Prueba de Spearman

			Estabilidad laboral	Esfuerzo por solucionar problemas
Rho de Spearman	Estabilidad laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Esfuerzo por solucionar problemas	Coefficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 35



5. Supervisión (X1.5.) en la Comunicación en el Centro de Trabajo (Y1.2.)

CUADRO N° 71

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Actitud del jefe inmediato facilita su trabajo * Comunica la información oportuna	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 72

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Actitud del jefe inmediato facilita su trabajo * Comunica la información oportuna

			Comunica la información oportuna			Total
			Nunca	Eventualment e	Siempre	
Actitud del jefe inmediato facilita su trabajo	Nunca	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Actitud del jefe inmediato facilita su trabajo	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Comunica la información oportuna	8,3%	,0%	,0%	2,5%
	Eventual	Recuento	11	10	0	21
		% dentro de Actitud del jefe inmediato facilita su trabajo	52,4%	47,6%	,0%	100,0%
		% dentro de Comunica la información oportuna	91,7%	47,6%	,0%	52,5%
	Siempre	Recuento	0	11	7	18
		% dentro de Actitud del jefe inmediato facilita su trabajo	,0%	61,1%	38,9%	100,0%
		% dentro de Comunica la información oportuna	,0%	52,4%	100,0%	45,0%
Total		Recuento	12	21	7	40
		% dentro de Actitud del jefe inmediato facilita su trabajo	30,0%	52,5%	17,5%	100,0%
		% dentro de Comunica la información oportuna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CUADRO N° 73

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,970 ^a	4	,001
Razón de verosimilitudes	27,238	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,478	1	,000
N de casos válidos	40		

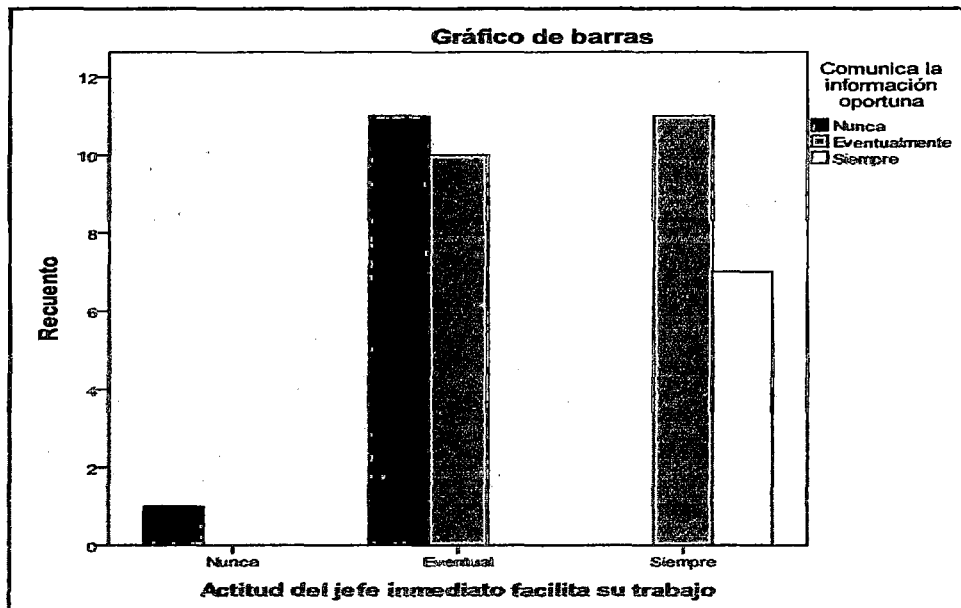
CUADRO N° 74

Prueba de Spearman

			Actitud del jefe inmediato facilita su trabajo	Comunica la información oportuna
Rho de Spearman	Actitud del jefe inmediato facilita su trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Comunica la información oportuna	Coefficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 36



6. Condiciones de Trabajo (X1.6.) en la Comunicación en el Centro de Trabajo (Y1.2.)

CUADRO N° 75

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Lugar de trabajo apropiado y confortable * Incomodidad en el puesto de trabajo	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 76

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Lugar de trabajo apropiado y confortable * Incomodidad en el puesto de trabajo

			Incomodidad en el puesto de trabajo			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Lugar de trabajo apropiado y confortable	Algunas Veces	Recuento	12	5	0	17
		% dentro de Lugar de trabajo apropiado y confortable	70,6%	29,4%	,0%	100,0%
		% dentro de Incomodidad en el puesto de trabajo	100,0%	23,8%	,0%	42,5%
	Siempre	Recuento	0	16	7	23
		% dentro de Lugar de trabajo apropiado y confortable	,0%	69,6%	30,4%	100,0%
		% dentro de Incomodidad en el puesto de trabajo	,0%	76,2%	100,0%	57,5%
Total	Recuento	12	21	7	40	
	% dentro de Lugar de trabajo apropiado y confortable	30,0%	52,5%	17,5%	100,0%	
	% dentro de Incomodidad en el puesto de trabajo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 77

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,411 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	31,496	2	,000
Asociación lineal por lineal	21,174	1	,000
N de casos válidos	40		

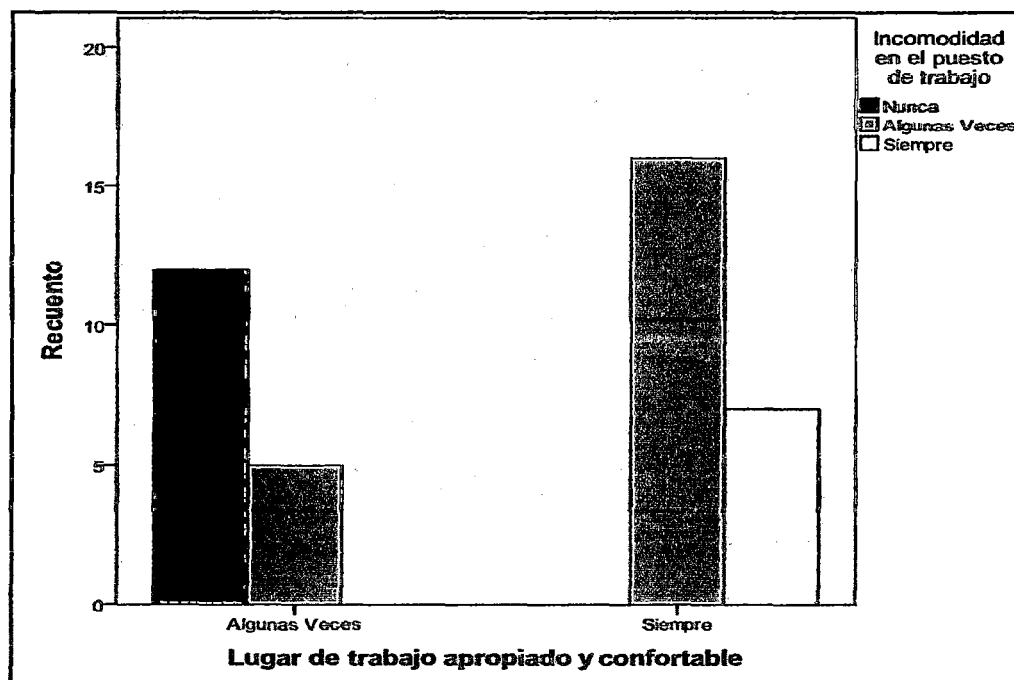
CUADRO N° 78

Prueba de Spearman

		Lugar de trabajo apropiado y confortable	Incomodidad en el puesto de trabajo
Rho de Spearman	Lugar de trabajo apropiado y confortable	1,000	,751**
	Incomodidad en el puesto de trabajo	,751**	1,000
Coeficiente de correlación			
Sig. (bilateral)			,000
N		40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 37



CUADRO N° 79

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Disponibilidad de recursos necesarios y suficiente * Incomodidad en el puesto de trabajo	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 80

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Disponibilidad de recursos necesarios y suficiente * Incomodidad en el puesto de trabajo

			Incomodidad en el puesto de trabajo			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Disponibilidad de recursos necesarios y suficiente	Algunas Veces	Recuento	8	0	0	8
		% dentro de Disponibilidad de recursos necesarios y suficiente	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Incomodidad en el puesto de trabajo	66,7%	,0%	,0%	20,0%
	Siempre	Recuento	4	21	7	32
		% dentro de Disponibilidad de recursos necesarios y suficiente	12,5%	65,6%	21,9%	100,0%
		% dentro de Incomodidad en el puesto de trabajo	33,3%	100,0%	100,0%	80,0%
Total		Recuento	12	21	7	40
		% dentro de Disponibilidad de recursos necesarios y suficiente	30,0%	52,5%	17,5%	100,0%
		% dentro de Incomodidad en el puesto de trabajo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CUADRO N° 81

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,333 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	24,756	2	,000
Asociación lineal por lineal	16,250	1	,000
N de casos válidos	40		

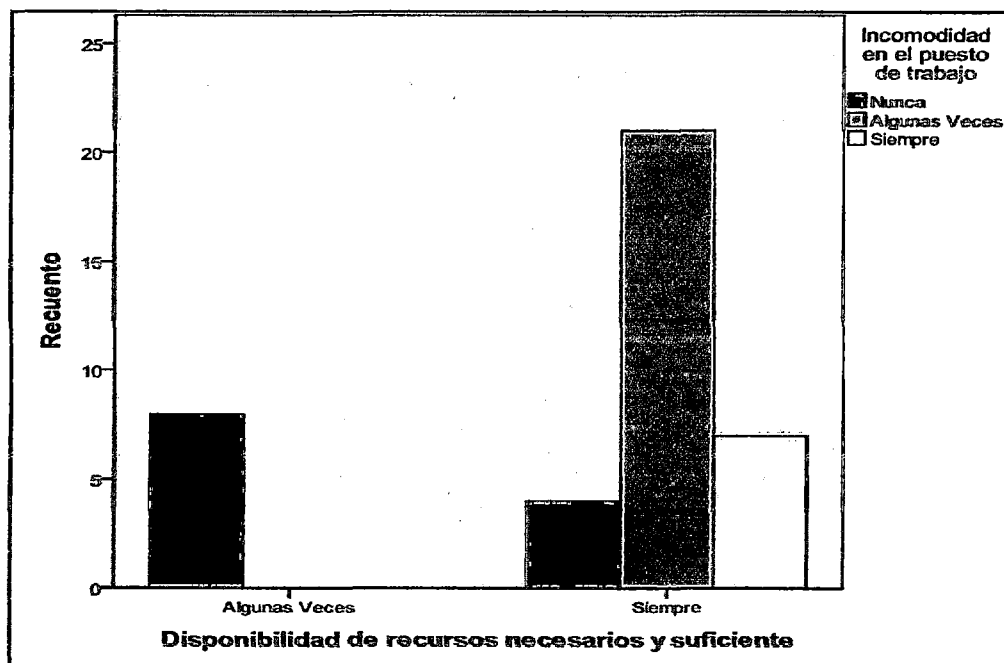
CUADRO N° 82

Prueba de Spearman

			Disponibilidad de recursos necesarios y suficiente	Incomodidad en el puesto de trabajo
Rho de Spearman	Disponibilidad de recursos necesarios y suficiente	Coefficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Incomodidad en el puesto de trabajo	Coefficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 38



7. Relaciones Interpersonales (X1.7.) en las Relaciones Interpersonales (Y1.3.)

CUADRO N° 83

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Relación armoniosa entre trabajadores * Relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 84

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Relación armoniosa entre trabajadores * Relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo

			Relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Relación armoniosa entre trabajadores	Nunca	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Relación armoniosa entre trabajadores	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo	100,0%	,0%	,0%	7,5%
	Algunas Veces	Recuento	0	11	4	15
		% dentro de Relación armoniosa entre trabajadores	,0%	73,3%	26,7%	100,0%
		% dentro de Relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo	,0%	100,0%	15,4%	37,5%
Siempre	Recuento	0	0	22	22	
	% dentro de Relación armoniosa entre trabajadores	,0%	,0%	100,0%	100,0%	
	% dentro de Relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo	,0%	,0%	84,6%	55,0%	
Total	Recuento	3	11	26	40	
	% dentro de Relación armoniosa entre trabajadores	7,5%	27,5%	65,0%	100,0%	
	% dentro de Relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 85

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	64,821 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	48,947	4	,000
Asociación lineal por lineal	30,659	1	,000
N de casos válidos	40		

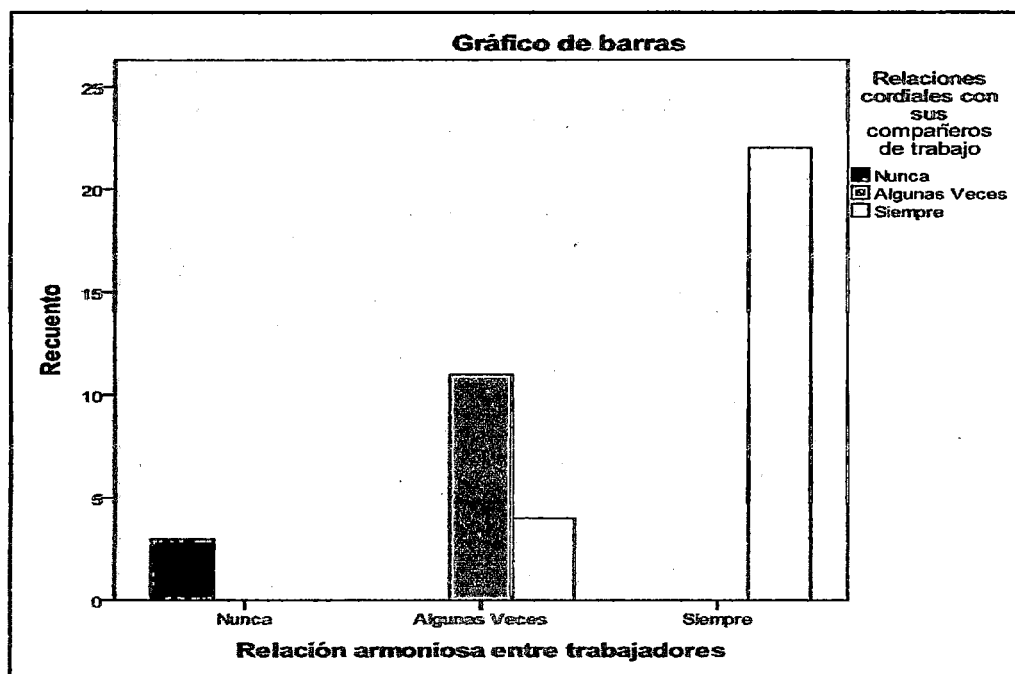
CUADRO N° 86

Prueba de Spearman

		Relación armoniosa entre trabajadores	Relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo
Rho de Spearman	Relación armoniosa entre trabajadores	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,847** 40
	Relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,847** ,000 40
			1,000 40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 39



8. Vida Personal (X1.8.) en las Relaciones Interpersonales (Y1.3.)

CUADRO N° 87

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
El trabajo impulsa a desarrollarse profesionalmente * Coopera y comparte información y/o conocimientos	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 88

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia El trabajo impulsa a desarrollarse profesionalmente * Coopera y comparte información y/o conocimientos

			Coopera y comparte información y/o conocimientos			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
El trabajo impulsa a desarrollarse profesionalmente	Nunca	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de El trabajo impulsa a desarrollarse profesionalmente	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Coopera y comparte información y/o conocimientos	50,0%	,0%	,0%	50,0%
	Algunas Veces	Recuento	2	16	0	18
		% dentro de El trabajo impulsa a desarrollarse profesionalmente	11,1%	88,9%	,0%	100,0%
		% dentro de Coopera y comparte información y/o conocimientos	50,0%	80,0%	,0%	45,0%
	Siempre	Recuento	0	4	16	20
		% dentro de El trabajo impulsa a desarrollarse profesionalmente	,0%	20,0%	80,0%	100,0%
		% dentro de Coopera y comparte información y/o conocimientos	,0%	20,0%	100,0%	50,0%
Total	Recuento	4	20	16	40	
	% dentro de El trabajo impulsa a desarrollarse profesionalmente	10,0%	50,0%	40,0%	100,0%	
	% dentro de Coopera y comparte información y/o conocimientos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 89

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,267 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	42,894	4	,000
Asociación lineal por lineal	27,161	1	,000
N de casos válidos	40		

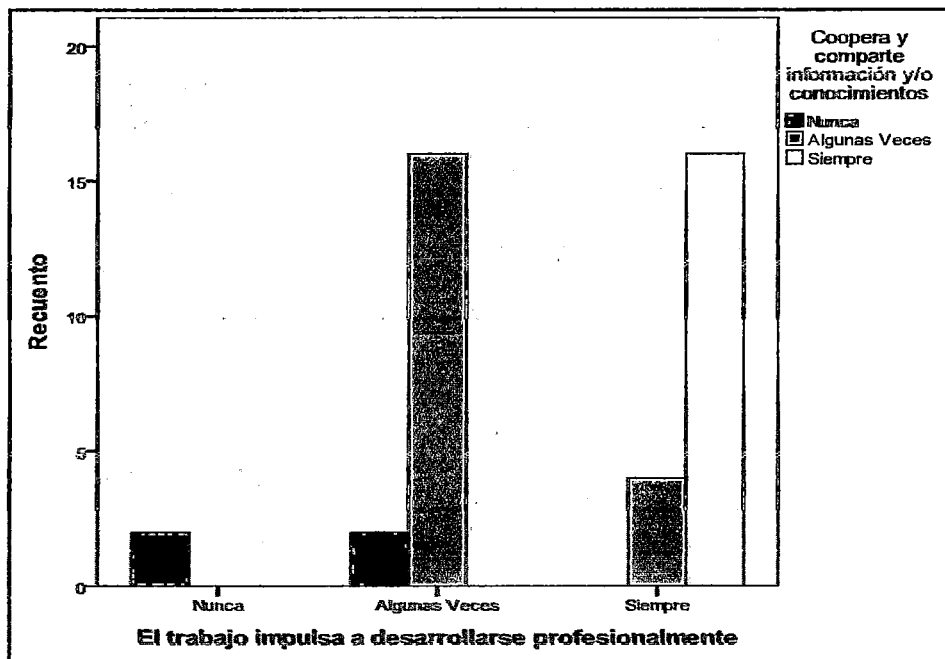
CUADRO N° 90

Prueba de Spearman

			El trabajo impulsa a desarrollarse profesionalmente	Coopera y comparte información y/o conocimientos
Rho de Spearman	El trabajo impulsa a desarrollarse profesionalmente	Coefficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	40	40
	Coopera y comparte información y/o conocimientos	Coefficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 40



B. Análisis de la Influencia entre las Dimensiones Factores Motivacionales (X2) en el Rendimiento Laboral (Y2)

1. Logro (X2.1.) en el Cumplimiento de Metas (Y2.1.)

CUADRO N° 91

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Logro de metas establecidas * Cumplimiento de metas programadas	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 92

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Logro de metas establecidas * Cumplimiento de metas programadas

			Cumplimiento de metas programadas			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Logro de metas establecidas	Nunca	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Logro de metas establecidas	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	100,0%	,0%	,0%	5,0%
	Algunas Veces	Recuento	0	18	0	18
		% dentro de Logro de metas establecidas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	,0%	75,0%	,0%	45,0%
	Siempre	Recuento	0	6	14	20
		% dentro de Logro de metas establecidas	,0%	30,0%	70,0%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	,0%	25,0%	100,0%	50,0%
Total	Recuento	2	24	14	40	
	% dentro de Logro de metas establecidas	5,0%	60,0%	35,0%	100,0%	
	% dentro de Cumplimiento de metas programadas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 93

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	41,463	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,424	1	,000
N de casos válidos	40		

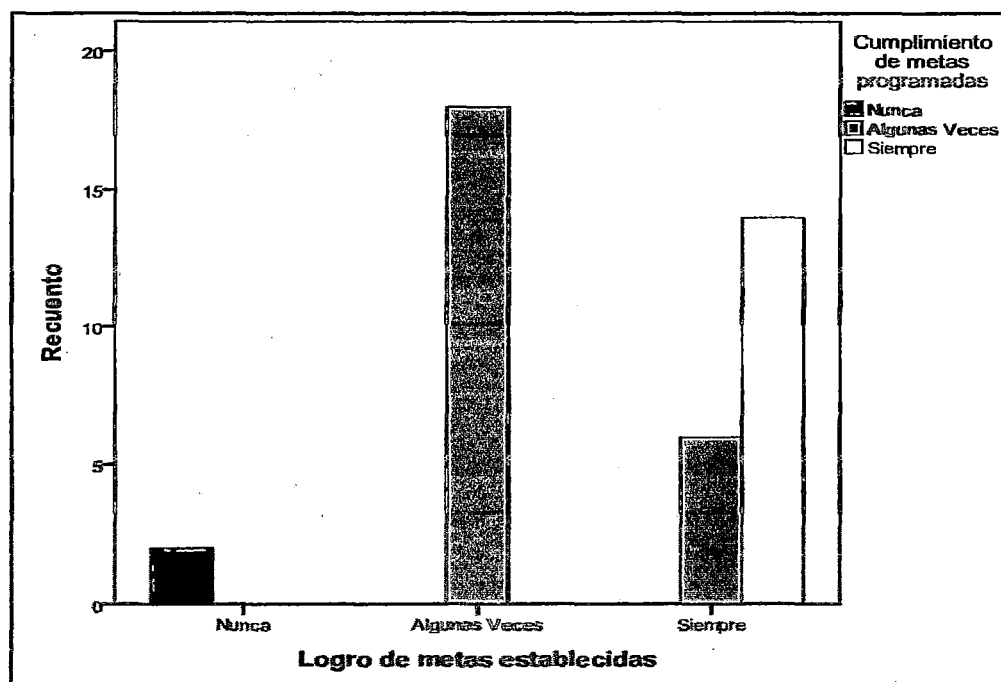
CUADRO N° 94

Prueba de Spearman

			Logro de metas establecidas	Cumplimiento de metas programadas
Rho de Spearman	Logro de metas establecidas	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Cumplimiento de metas programadas	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 41



CUADRO N° 95

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Horas extras para el cumplimiento de metas * Cumplimiento de metas programadas	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 96

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Horas extras para el cumplimiento de metas * Cumplimiento de metas programadas

			Cumplimiento de metas programadas			
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	Total
Horas extras para el cumplimiento de metas	Nunca	Recuento	2	2	0	4
		% dentro de Horas extras para el cumplimiento de metas	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	100,0%	8,3%	,0%	10,0%
	Algunas Veces	Recuento	0	12	0	12
		% dentro de Horas extras para el cumplimiento de metas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	,0%	50,0%	,0%	30,0%
	Siempre	Recuento	0	10	14	24
		% dentro de Horas extras para el cumplimiento de metas	,0%	41,7%	58,3%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	,0%	41,7%	100,0%	60,0%
Total		Recuento	2	24	14	40
		% dentro de Horas extras para el cumplimiento de metas	5,0%	60,0%	35,0%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CUADRO N° 97

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,944 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	27,751	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,473	1	,000
N de casos válidos	40		

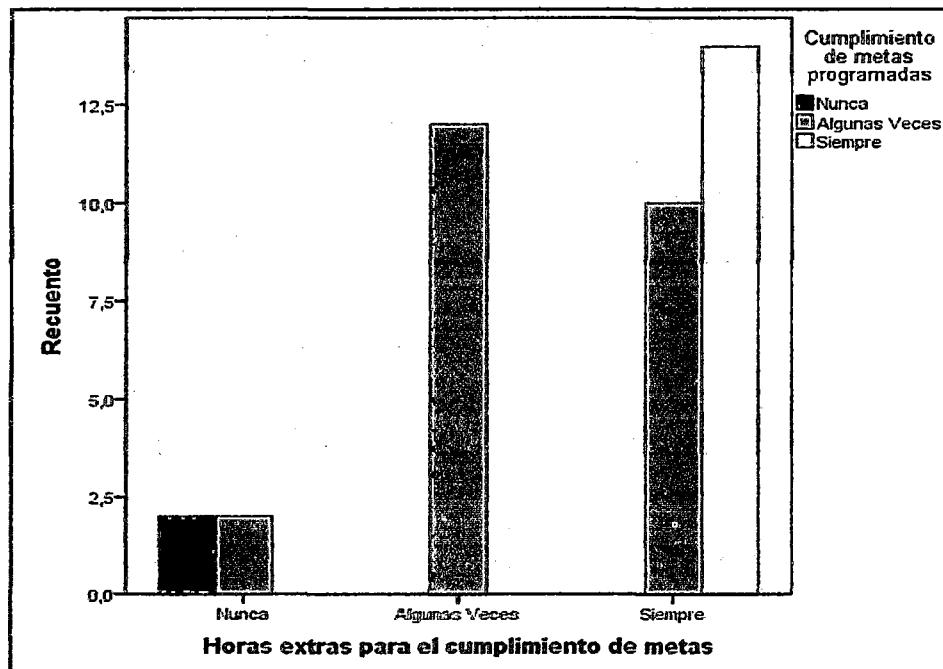
CUADRO N° 98

Prueba de Spearman

			Horas extras para el cumplimiento de metas	Cumplimiento de metas programadas
Rho de Spearman	Horas extras para el cumplimiento de metas	Coefficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Cumplimiento de metas programadas	Coefficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 42



2. Reconocimiento (X2.2) en el Cumplimiento de Metas (Y2.1)

CUADRO N° 99

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Actividades de recreación, paseos y eventos culturales * Cumplimiento de metas programadas	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 100

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Actividades de recreación, paseos y eventos culturales * Cumplimiento de metas programadas

			Cumplimiento de metas programadas			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Actividades de recreación, paseos y eventos culturales	Nunca	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Actividades de recreación, paseos y eventos culturales	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	50,0%	,0%	,0%	2,5%
	Algunas Veces	Recuento	1	17	0	18
		% dentro de Actividades de recreación, paseos y eventos culturales	5,6%	94,4%	,0%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	50,0%	70,8%	,0%	45,0%
	Siempre	Recuento	0	7	14	21
		% dentro de Actividades de recreación, paseos y eventos culturales	,0%	33,3%	66,7%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	,0%	29,2%	100,0%	52,5%
Total		Recuento	2	24	14	40
		% dentro de Actividades de recreación, paseos y eventos culturales	5,0%	60,0%	35,0%	100,0%
		% dentro de Cumplimiento de metas programadas	100,0%	160,0%	100,0%	100,0%

CUADRO N° 101

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,426 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	31,440	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,230	1	,000
N de casos válidos	40		

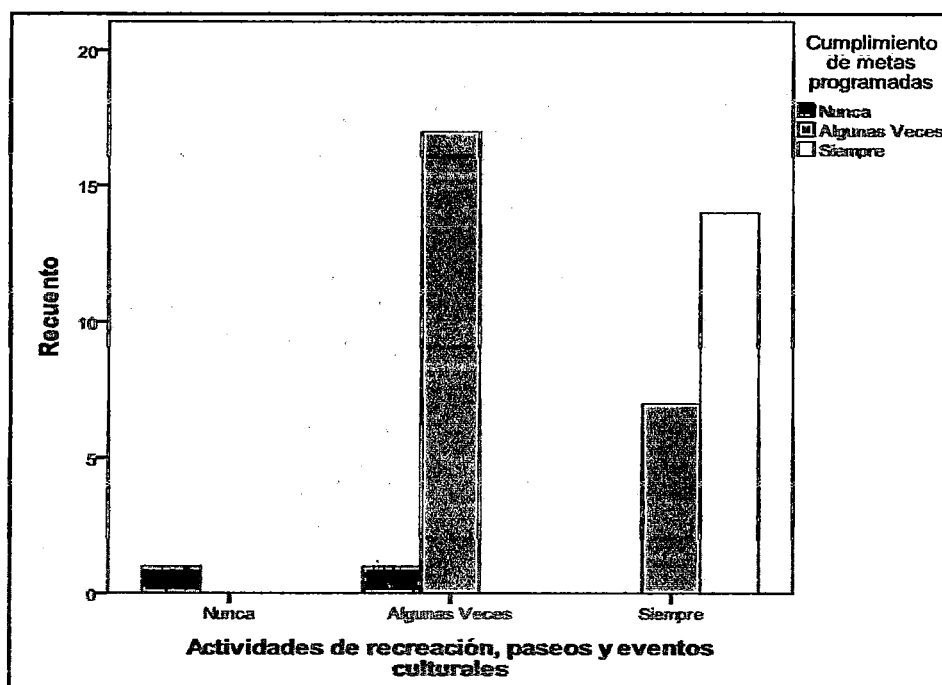
CUADRO N° 102

Prueba de Spearman

			Actividades de recreación, paseos y eventos culturales	Cumplimiento de metas programadas
Rho de Spearman	Actividades de recreación, paseos y eventos culturales	Coefficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Cumplimiento de metas programadas	Coefficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 43



CUADRO N° 103

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Incentivos y comisiones por las metas alcanzadas * Esfuerzo por incrementar sus metas	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 104

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Incentivos y comisiones por las metas alcanzadas * Esfuerzo por incrementar sus metas

			Esfuerzo por incrementar sus metas			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Incentivos y comisiones por las metas alcanzadas	Nunca	Recuento	6	12	0	18
		% dentro de Incentivos y comisiones por las metas alcanzadas	33,3%	66,7%	,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	100,0%	57,1%	,0%	45,0%
	Eventualmente	Recuento	0	9	5	14
		% dentro de Incentivos y comisiones por las metas alcanzadas	,0%	64,3%	35,7%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	,0%	42,9%	38,5%	35,0%
	Siempre	Recuento	0	0	8	8
		% dentro de Incentivos y comisiones por las metas alcanzadas	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	,0%	,0%	61,5%	20,0%
Total		Recuento	6	21	13	40
		% dentro de Incentivos y comisiones por las metas alcanzadas	15,0%	52,5%	32,5%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CUADRO N° 105

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,702 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	37,887	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,161	1	,000
N de casos válidos	40		

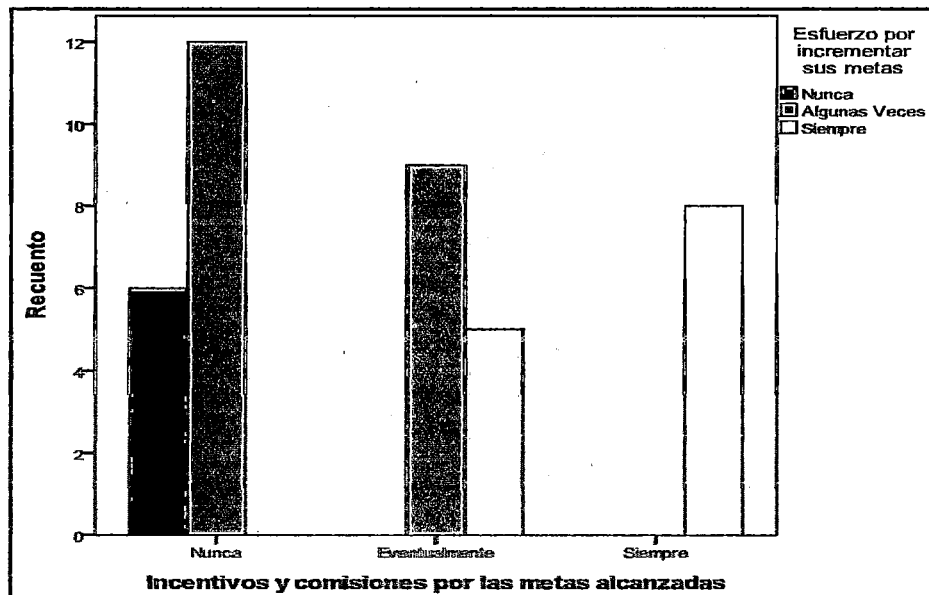
CUADRO N° 106

Prueba de Spearman

			Incentivos y comisiones por las metas alcanzadas	Esfuerzo por incrementar sus metas
Rho de Spearman	Incentivos y comisiones por las metas alcanzadas	Coefficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Esfuerzo por incrementar sus metas	Coefficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 44



CUADRO N° 107

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Reconocen y premian el buen desempeño * Esfuerzo por incrementar sus metas	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 108

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Reconocen y premian el buen desempeño * Esfuerzo por incrementar sus metas

			Esfuerzo por incrementar sus metas			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Reconocen y premian el buen desempeño	Nunca	Recuento	6	4	0	10
		% dentro de Reconocen y premian el buen desempeño	50,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	100,0%	19,0%	,0%	25,0%
	Algunas Veces	Recuento	0	17	3	20
		% dentro de Reconocen y premian el buen desempeño	,0%	85,0%	15,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	,0%	81,0%	23,1%	50,0%
	Siempre	Recuento	0	0	10	10
		% dentro de Reconocen y premian el buen desempeño	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	,0%	,0%	76,9%	25,0%
Total		Recuento	6	21	13	40
		% dentro de Reconocen y premian el buen desempeño	15,0%	52,5%	32,5%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CUADRO N° 109

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,725 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	48,682	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,084	1	,000
N de casos válidos	40		

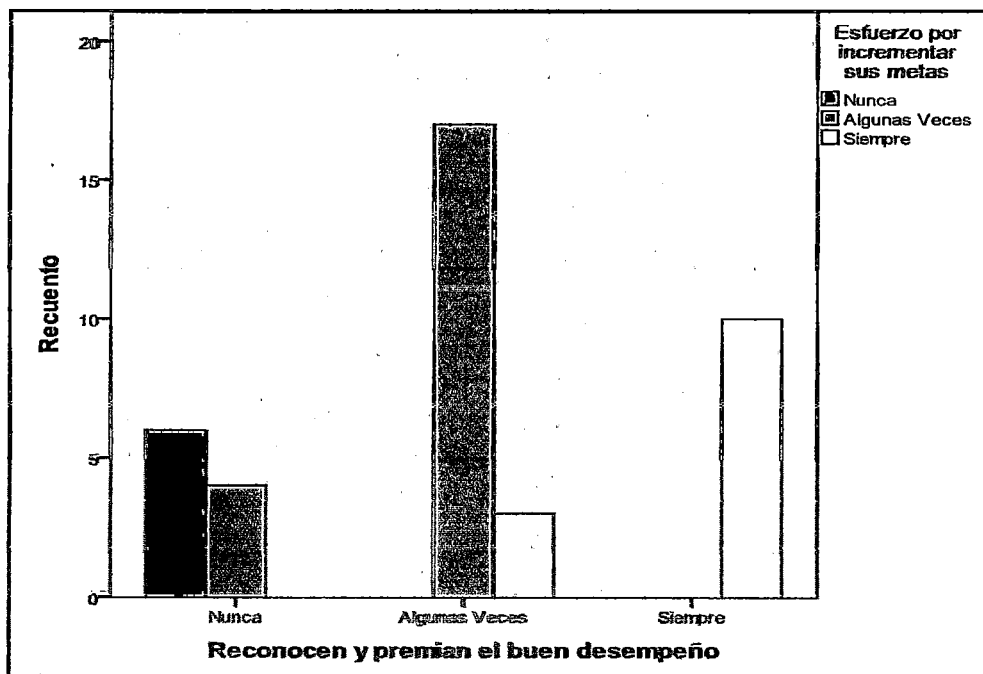
CUADRO N° 110

Prueba de Spearman

			Reconocen y premian el buen desempeño	Esfuerzo por incrementar sus metas
Rho de Spearman	Reconocen y premian el buen desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Esfuerzo por incrementar sus metas	Coefficiente de correlación	,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 45



3. Ascenso (X2.3) en el Cumplimiento de Metas (Y2.1)

CUADRO N° 111

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Ascensos transparentes y confiables * Esfuerzo por incrementar sus metas	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 112

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Ascensos transparentes y confiables * Esfuerzo por incrementar sus metas

			Esfuerzo por incrementar sus metas			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Ascensos transparentes y confiables	Nunca	Recuento	5	0	0	5
		% dentro de Ascensos transparentes y confiables	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	83,3%	,0%	,0%	12,5%
	Algunas Veces	Recuento	1	19	0	20
		% dentro de Ascensos transparentes y confiables	5,0%	95,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	16,7%	90,5%	,0%	50,0%
	Siempre	Recuento	0	2	13	15
		% dentro de Ascensos transparentes y confiables	,0%	13,3%	86,7%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	,0%	9,5%	100,0%	37,5%
Total	Recuento	6	21	13	40	
	% dentro de Ascensos transparentes y confiables	15,0%	52,5%	32,5%	100,0%	
	% dentro de Esfuerzo por incrementar sus metas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 113

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63,222 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	59,330	4	,000
Asociación lineal por lineal	33,107	1	,000
N de casos válidos	40		

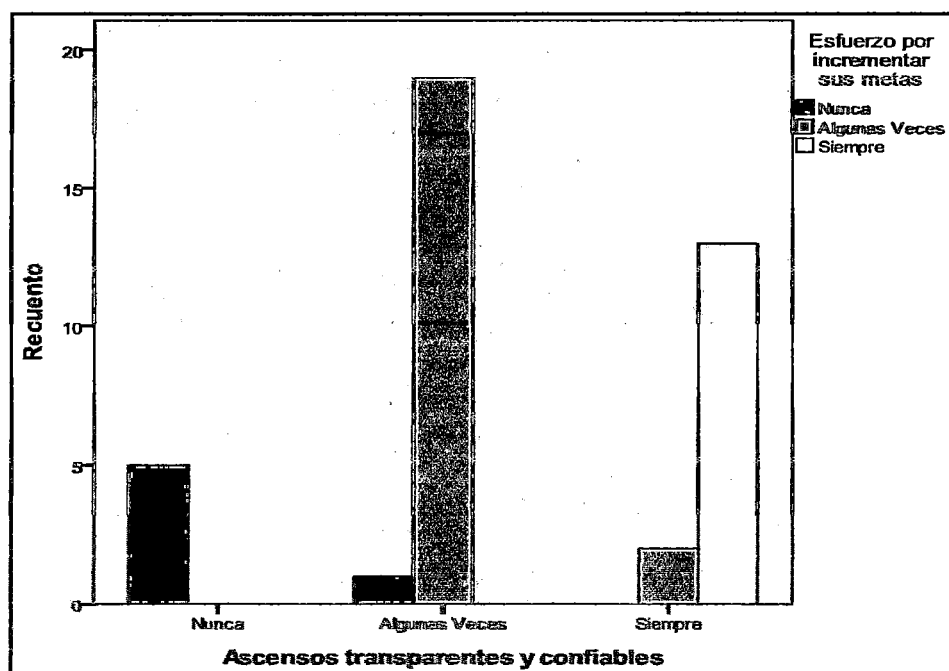
CUADRO N° 114

Prueba de Spearman

		Ascensos transparentes y confiables	Esfuerzo por incrementar sus metas
Rho de Spearman	Ascensos transparentes y confiables	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,918**
		N	40
Esfuerzo por incrementar sus metas		Coefficiente de correlación	,918**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 46



4. Crecimiento Personal (X2.4) en el Grado de Conocimiento del Puesto (Y2.2)

CUADRO N° 115

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desarrollo de habilidades personales y profesionales * Conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 116

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Desarrollo de habilidades personales y profesionales * Conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo

			Conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo			Total
			Sabe poco del trabajo	Sabe suficiente del trabajo	Sabe todo lo necesario y no cesa en aumentar sus conocimientos	
Desarrollo de habilidades personales y profesionales	Algunas Veces	Recuento	13	0	0	13
		% dentro de Desarrollo de habilidades personales y profesionales	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo	86,7%	,0%	,0%	32,5%
	Siempre	Recuento	2	17	8	27
		% dentro de Desarrollo de habilidades personales y profesionales	7,4%	63,0%	29,6%	100,0%
		% dentro de Conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo	13,3%	100,0%	100,0%	67,5%
Total	Recuento	15	17	8	40	
	% dentro de Desarrollo de habilidades personales y profesionales	37,5%	42,5%	20,0%	100,0%	
	% dentro de Conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 117

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,099 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	38,666	2	,000
Asociación lineal por lineal	23,478	1	,000
N de casos válidos	40		

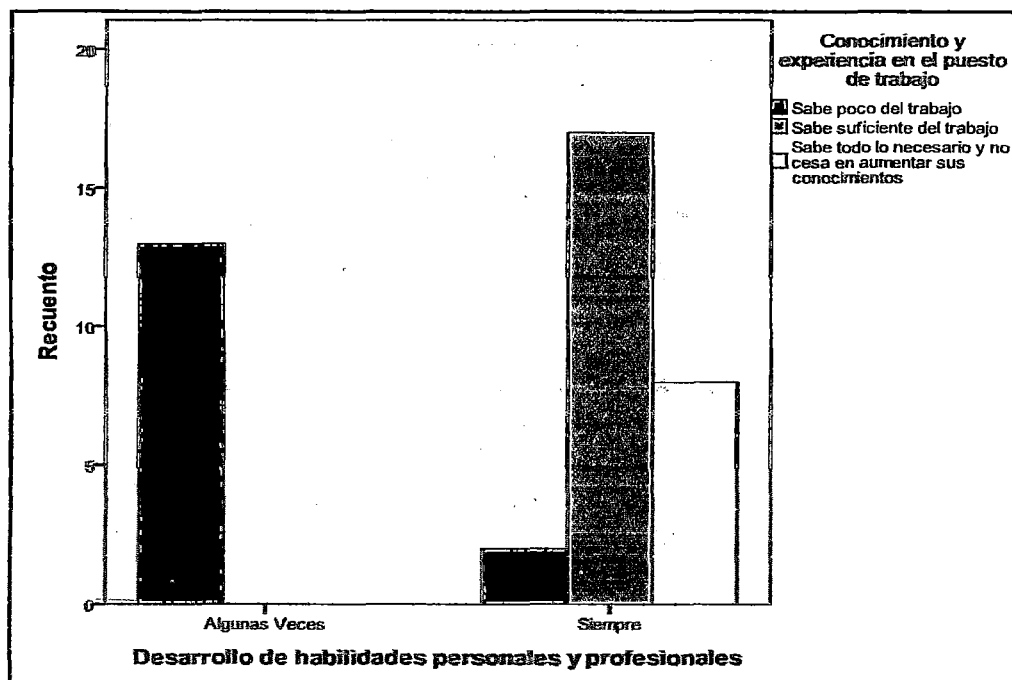
CUADRO N° 118

Prueba de Spearman

			Desarrollo de habilidades personales y profesionales	Conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo
Rho de Spearman	Desarrollo de habilidades personales y profesionales	Coefficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo	Coefficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 47



5. Trabajo en Sí (X2.5) en el Grado de Conocimiento del Puesto (Y2.2)

CUADRO N° 119

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Trabajo atrayente, exigente y desafiante * Toma en cuenta la misión, visión y metas	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 120

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Trabajo atrayente, exigente y desafiante * Toma en cuenta la misión, visión y metas

			Toma en cuenta la misión, visión y metas			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Trabajo atrayente, exigente y desafiante	Algunas Veces	Recuento	1	11	0	12
		% dentro de Trabajo atrayente, exigente y desafiante	8,3%	91,7%	,0%	100,0%
		% dentro de Toma en cuenta la misión, visión y metas	100,0%	57,9%	,0%	30,0%
	Siempre	Recuento	0	8	20	28
		% dentro de Trabajo atrayente, exigente y desafiante	,0%	28,6%	71,4%	100,0%
		% dentro de Toma en cuenta la misión, visión y metas	,0%	42,1%	100,0%	70,0%
Total	Recuento	1	19	20	40	
	% dentro de Trabajo atrayente, exigente y desafiante	2,5%	47,5%	50,0%	100,0%	
	% dentro de Toma en cuenta la misión, visión y metas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 121

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,945 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	23,005	2	,000
Asociación lineal por lineal	17,404	1	,000
N de casos válidos	40		

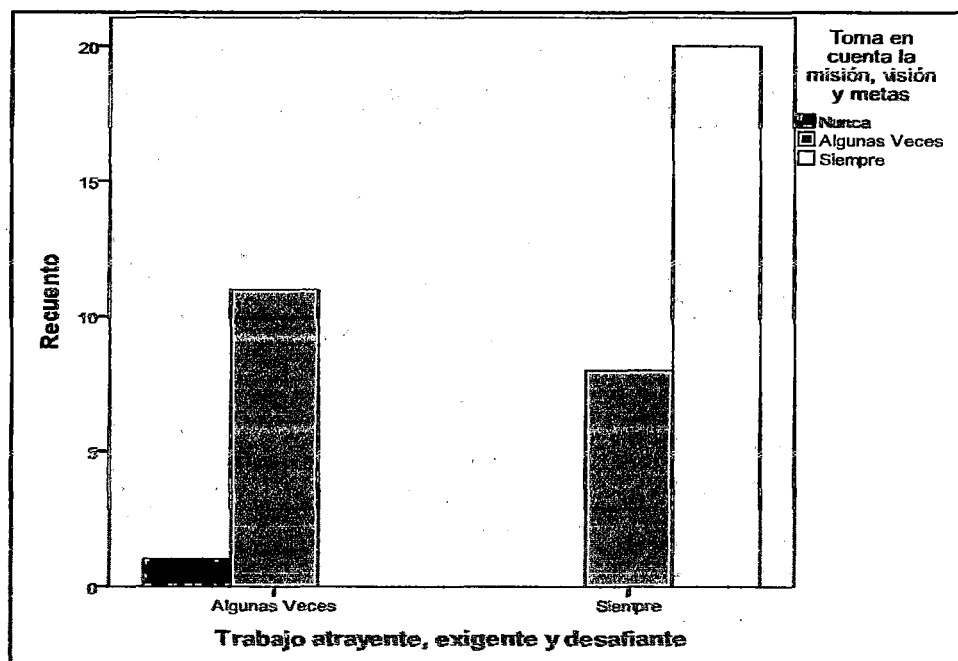
CUADRO N° 122

Prueba de Spearman

			Trabajo atrayente, exigente y desafiante	Toma en cuenta la misión, visión y metas
Rho de Spearman	Trabajo atrayente, exigente y desafiante	Coefficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Toma en cuenta la misión, visión y metas	Coefficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 48



6. Trabajo en Sí (X2.5) en la Calidad de Trabajo (Y2.3)

CUADRO N° 123

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción en el centro de trabajo * Esfuerzo por brindar un buen servicio al socio	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 124

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Satisfacción en el centro de trabajo * Esfuerzo por brindar un buen servicio al socio

			Esfuerzo por brindar un buen servicio al socio			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Satisfacción en el centro de trabajo	Nunca	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Satisfacción en el centro de trabajo	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por brindar un buen servicio al socio	100,0%	,0%	,0%	2,5%
	Algunas Veces	Recuento	0	16	0	16
		% dentro de Satisfacción en el centro de trabajo	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por brindar un buen servicio al socio	,0%	72,7%	,0%	40,0%
	Siempre	Recuento	0	6	17	23
		% dentro de Satisfacción en el centro de trabajo	,0%	26,1%	73,9%	100,0%
		% dentro de Esfuerzo por brindar un buen servicio al socio	,0%	27,3%	100,0%	57,5%
Total	Recuento	1	22	17	40	
	% dentro de Satisfacción en el centro de trabajo	2,5%	55,0%	42,5%	100,0%	
	% dentro de Esfuerzo por brindar un buen servicio al socio	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 125

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,502 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	36,373	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,913	1	,000
N de casos válidos	40		

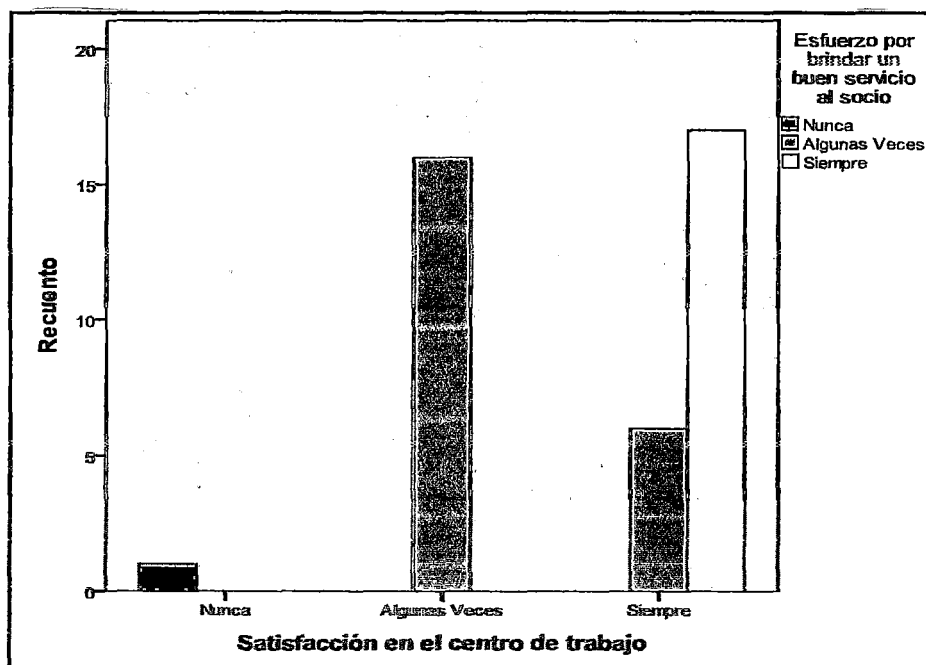
CUADRO N° 126

Prueba de Spearman

			Satisfacción en el centro de trabajo	Esfuerzo por brindar un buen servicio al cliente
Rho de Spearman	Satisfacción en el centro de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Esfuerzo por brindar un buen servicio al cliente	Coefficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 49



7. Responsabilidad (X2.6.) en la Calidad de Trabajo (Y2.3.)

CUADRO N° 127

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Responsabilidad en el otorgamiento de créditos * Análisis a detalle para otorgamiento de créditos	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 128

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Responsabilidad en el otorgamiento de créditos * Análisis a detalle para otorgamiento de créditos

			Análisis a detalle para otorgamiento de créditos			Total
			Nunca	Algunas Veces	Siempre	
Responsabilidad en el otorgamiento de créditos	Algunas Veces	Recuento	1	9	0	10
		% dentro de Responsabilidad en el otorgamiento de créditos	10,0%	90,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Análisis a detalle para otorgamiento de créditos	100,0%	45,0%	,0%	25,0%
	Siempre	Recuento	0	11	19	30
		% dentro de Responsabilidad en el otorgamiento de créditos	,0%	36,7%	63,3%	100,0%
		% dentro de Análisis a detalle para otorgamiento de créditos	,0%	55,0%	100,0%	75,0%
Total	Recuento	1	20	19	40	
	% dentro de Responsabilidad en el otorgamiento de créditos	2,5%	50,0%	47,5%	100,0%	
	% dentro de Análisis a detalle para otorgamiento de créditos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 129

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,600 ^a	2	,001
Razón de verosimilitudes	17,461	2	,000
Asociación lineal por lineal	13,218	1	,000
N de casos válidos	40		

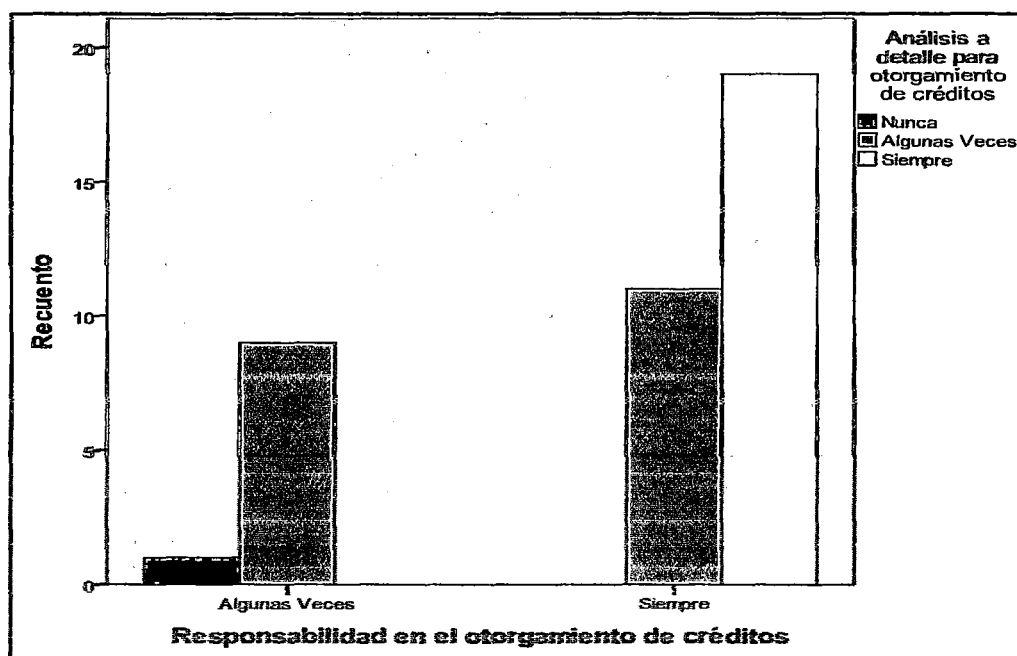
CUADRO N° 130

Prueba de Spearman

		Responsabilidad en el otorgamiento de créditos	Análisis a detalle para otorgamiento de créditos
Rho de Spearman	Responsabilidad en el otorgamiento de créditos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,573**
		N	40
Análisis a detalle para otorgamiento de créditos		Coefficiente de correlación	,573**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 50



CUADRO N° 131

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Evaluación rigurosa por parte del jefe * Aprobación de solicitudes de crédito	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

CUADRO N° 132

Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Evaluación rigurosa por parte del jefe * Aprobación de solicitudes de crédito

			Aprobación de solicitudes de crédito		Total
			Algunas Veces	Siempre	
Evaluación rigurosa por parte del jefe	Algunas Veces	Recuento	20	0	20
		% dentro de Evaluación rigurosa por parte del jefe	100,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Aprobación de solicitudes de crédito	62,5%	,0%	50,0%
	Siempre	Recuento	12	8	20
		% dentro de Evaluación rigurosa por parte del jefe	60,0%	40,0%	100,0%
		% dentro de Aprobación de solicitudes de crédito	37,5%	100,0%	50,0%
Total	Recuento	32	8	40	
	% dentro de Evaluación rigurosa por parte del jefe	80,0%	20,0%	100,0%	
	% dentro de Aprobación de solicitudes de crédito	100,0%	100,0%	100,0%	

CUADRO N° 133

Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,000 ^a	1	,002		
Corrección por continuidad ^b	7,656	1	,006		
Razón de verosimilitudes	13,112	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,003	,002
Asociación lineal por lineal	9,750	1	,002		
N de casos válidos	40				

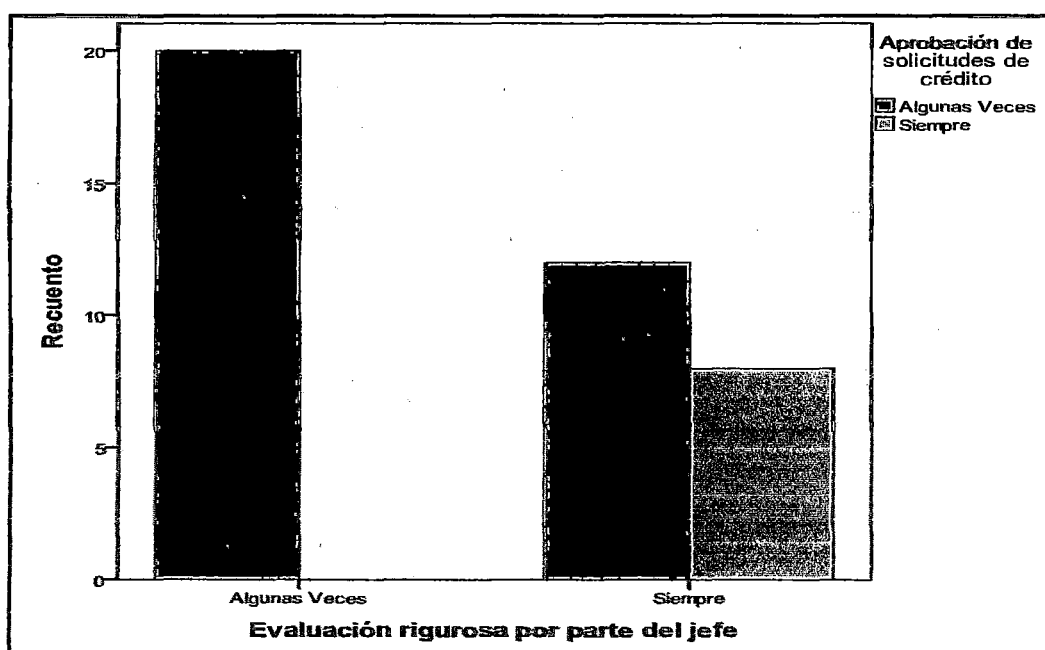
CUADRO N° 134

Pruebas de Spearman

			Evaluación rigurosa por parte del jefe	Aprobación de solicitudes de crédito
Rho de Spearman	Evaluación rigurosa por parte del jefe	Coefficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	40	40
	Aprobación de solicitudes de crédito	Coefficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

GRÁFICO N° 51



CUADRO N° 135

			FHigiénicos	MCAactitudes
Rho de Spearman	FHigiénicos	Coefficiente de correlación	1,000	,958**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	MCAactitudes	Coefficiente de correlación	,958**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

CUADRO N° 136

			FMotivacionales	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	FMotivacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

CUADRO N° 137

			FMotivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	FMotivación	Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

ANEXO N° 10

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, ν = Grados de Libertad

w/p	0.001	0.0025	0.005	0.01	0.025	0.05	0.1	0.15	0.2	0.25	0.3	0.35	0.4	0.45	0.5
1	10.8274	9.1401	7.8791	6.6349	5.0212	3.8412	2.7055	2.0722	1.6711	1.3232	1.0712	0.8755	0.7093	0.5707	0.4549
2	13.8160	11.5927	10.5972	9.2104	7.3778	5.9912	4.6052	3.7942	3.2189	2.7726	2.4079	2.0996	1.8326	1.6070	1.3961
3	16.2660	14.1502	12.8381	11.3449	9.3484	7.8147	6.2514	5.3176	4.6416	4.1033	3.6649	3.2931	2.9462	2.6430	2.3660
4	18.4672	16.4233	14.8602	13.2767	11.1433	9.1572	7.7794	6.7419	5.9939	5.3862	4.9791	4.6177	4.2845	3.9871	3.7067
5	20.5147	18.4854	16.7506	15.0863	13.1525	11.0702	9.2353	8.1152	7.2824	6.6257	6.1944	5.8721	5.5419	5.2478	4.9815
6	22.4574	20.5191	18.5472	16.8119	14.5424	12.5916	10.6446	9.4463	8.5591	7.8403	7.4317	7.0949	6.7602	6.4552	6.1461
7	24.2784	22.3712	20.2772	18.4753	16.0128	14.0671	12.0176	10.7479	9.8032	9.0371	8.6314	8.2861	7.9542	7.6348	7.3141
8	25.9892	24.0712	21.9812	20.0902	17.5315	15.5072	13.3516	12.0272	11.0901	10.3189	9.9215	9.5994	9.2682	8.9371	8.6042
9	27.6707	25.7225	23.6292	21.6660	19.0723	17.0212	14.6887	13.2880	12.3421	11.5987	10.6594	10.0050	9.6742	9.3429	9.0149
10	29.5879	27.5719	25.5101	23.5293	20.4802	18.4070	15.9822	14.5439	13.4459	12.8459	11.7007	11.1671	10.7722	10.4118	10.0749
11	31.5634	29.5291	27.5269	25.5720	21.9200	19.8722	17.2720	15.7671	14.6234	13.7007	12.8097	12.1836	11.7298	11.4789	11.1340
12	33.4092	30.5352	28.5297	26.5170	23.3927	21.2142	18.5492	16.5209	15.6189	14.8451	13.8111	13.2691	12.8532	12.5495	12.1912
13	35.1274	31.6010	29.6102	27.4602	24.8126	22.6120	19.8119	17.3492	16.4602	15.9229	14.8421	14.3126	13.8086	13.5917	13.2490
14	36.8120	32.8262	31.3164	29.1412	26.3166	24.1824	21.0641	18.1402	17.3463	17.1169	15.8221	14.8209	14.6522	14.3061	14.0002
15	37.6729	33.8191	32.6016	30.6720	27.9851	26.1925	22.3072	19.0630	18.3107	18.2151	17.0002	15.8110	15.7222	15.1697	14.8332
16	38.5218	34.8552	33.8252	32.0990	29.8454	28.2022	23.5218	20.0222	20.4651	19.4589	18.1472	17.0525	16.7292	16.0422	15.6482
17	39.3611	35.9462	35.7104	33.4057	30.1910	29.4071	24.7090	21.0270	21.6126	20.6507	19.3110	18.0130	17.6224	16.8626	16.3182
18	40.1919	37.1262	37.1262	34.6952	31.6262	30.8692	25.9592	22.1222	22.7692	21.8049	20.6034	19.0992	18.3679	17.6160	17.1379
19	41.0124	38.3827	38.5821	36.1998	33.2827	32.4425	27.2062	22.7222	23.9092	23.0175	21.8391	20.0632	19.2402	18.4689	18.0376
20	41.8324	39.7159	39.9969	37.5662	34.1690	33.4104	28.4120	23.4970	25.0372	23.2277	22.9222	21.2262	20.4214	20.3222	19.1174
21	42.6524	41.1279	41.4069	38.9322	35.2706	34.6706	29.6121	24.0820	26.1711	23.4345	23.8679	22.5876	21.0912	21.1470	20.0372
22	43.4724	42.6211	42.9227	40.3891	36.5812	36.0312	30.9122	24.6722	27.3092	23.6392	24.9390	23.9171	22.0307	22.1462	21.0370
23	44.2924	44.2221	44.4812	41.9352	38.0756	37.5222	32.3092	25.2722	28.4722	23.8422	26.1124	25.0022	23.0632	23.2462	22.1362
24	45.1124	45.9330	46.2962	43.5798	39.7641	39.1150	33.8662	25.9222	29.6222	24.0412	27.3990	26.0622	24.2164	24.3917	23.2462
25	45.9324	47.7524	48.2220	45.3102	41.6162	40.8222	35.4922	26.6722	30.7722	24.2462	28.7179	27.1122	25.4120	25.5222	24.3962
26	46.7524	49.6824	49.2220	47.1412	43.6222	42.8222	37.2022	27.4222	31.9222	24.4512	29.8622	28.1122	26.6120	26.7122	25.5222
27	47.5724	51.7124	49.6420	49.0722	45.7622	44.9322	38.9922	28.1722	33.0722	24.6562	30.9122	29.2122	27.7122	27.8622	26.6722
28	48.3924	53.8424	50.6922	51.1022	48.0222	47.1422	40.9222	28.9222	34.2222	24.8612	32.0622	30.2622	28.8122	29.0122	27.8222
29	49.2124	56.0724	52.3222	53.2322	50.3722	49.4522	43.0722	29.6722	35.3722	25.0662	33.2122	31.3122	29.9122	30.1622	28.9722

TABLA 3 Distribución Chi Cuadrado χ^2 . (Continuación)

χ^2	0.001	0.005	0.01	0.025	0.05	0.1	0.15	0.2	0.25	0.3	0.35	0.4	0.45	0.5
30	59.7011	56.3235	51.6710	46.7792	43.7710	40.3560	37.9903	36.1201	34.7997	33.8242	33.2915	33.0150	33.0073	33.0160
31	61.0810	57.6921	52.9015	48.1239	44.9858	41.4227	39.1244	37.3191	35.9871	34.9981	34.4314	34.2465	34.2285	34.2359
32	62.4873	59.0161	54.1910	49.4504	46.1912	42.5917	40.2503	38.4683	37.0750	36.0819	35.4901	35.3509	35.3301	35.3359
33	63.9194	60.2952	55.4752	50.7751	47.3999	43.7452	41.5801	39.7948	38.2875	37.2827	36.6528	36.5425	36.5221	36.5258
34	65.3771	61.7282	56.8637	52.1060	48.6224	44.9921	42.8110	40.9715	39.4968	38.4884	37.8163	37.7429	37.7206	37.7257
35	66.8602	63.2070	58.2946	53.4332	49.8518	46.2592	43.9839	41.7783	40.2228	39.6891	38.9921	38.9476	38.9258	38.9315
36	68.3690	64.7322	59.7692	54.8572	50.9985	47.5122	44.7642	42.8788	41.3926	40.2210	39.6692	39.5949	39.5409	39.5356
37	69.9046	66.3047	61.2922	56.3690	52.1229	48.6324	45.9864	43.9791	42.3920	40.9329	39.7140	39.5313	39.4116	39.4055
38	71.4680	67.8256	62.8532	57.8695	53.2385	49.5325	47.0672	45.0769	43.4610	42.0420	40.7597	39.5642	39.4202	39.3354
39	73.0590	69.3956	64.4521	59.4228	54.3422	50.6298	48.1263	46.1794	44.3392	42.7023	41.5040	40.5932	39.4246	39.3324
40	74.6782	71.0157	66.0917	61.0401	55.4435	51.7195	49.1458	47.2598	45.6160	43.3619	42.3477	41.5211	40.4839	39.3353
41	76.3259	72.6872	67.7199	62.7102	56.5322	52.7920	50.2107	48.3729	46.9949	44.4517	43.0004	42.5607	41.5374	41.3321
42	78.0029	74.4127	69.4482	64.4352	57.6185	53.8571	51.3450	49.4882	48.3236	45.5913	43.6276	42.7815	41.5915	41.3349
43	79.7091	76.1924	71.2782	66.2164	58.7028	54.9041	52.4480	50.5971	49.6680	46.7384	44.2569	42.9980	41.6939	41.3345
44	81.4454	78.0274	73.1592	68.0517	59.7850	55.9242	53.5212	51.6921	50.9021	47.8921	44.8777	43.2045	41.7839	41.3347
45	83.2117	79.9189	75.0922	70.0482	60.8653	56.9175	54.5658	52.7827	52.1008	49.0187	45.4810	43.4004	41.8700	41.3345
46	85.0090	81.8672	76.1924	72.0942	61.9522	57.8842	55.5703	53.8422	53.2899	50.1303	46.0764	43.5004	41.9534	41.3341
47	86.8373	83.8735	78.3487	74.1992	63.0467	58.8267	56.5452	54.8982	54.4517	51.2817	46.6619	43.5919	42.0341	41.3341
48	88.6976	85.9388	80.5142	76.3642	64.1488	59.7452	57.5802	55.9282	55.6020	52.4520	47.2468	43.6768	42.1119	41.3340
49	90.5909	88.0641	82.7407	78.5902	65.2585	60.6402	58.6752	56.9882	56.7341	53.5941	47.8329	43.7569	42.1869	41.3339
50	92.5182	90.2484	85.0342	80.9842	66.3742	61.5282	59.7202	58.0322	57.8882	54.7582	48.3989	43.8329	42.2589	41.3338
51	94.4815	92.4827	87.4687	83.5382	67.5022	62.4122	60.8152	59.1822	59.0522	55.9322	48.9469	43.9069	42.3289	41.3337
52	96.4818	94.7680	90.0642	86.1942	68.6432	63.2922	61.7002	60.3322	60.2322	57.0722	49.4769	43.9769	42.3969	41.3336
53	98.5191	97.1042	92.8207	88.9622	69.7882	64.1682	62.5852	61.6222	61.4722	58.2122	49.9889	44.0429	42.4629	41.3335
54	100.5944	99.4927	95.7602	91.9042	70.9382	65.0422	63.4752	62.5122	62.6622	59.3622	50.4769	44.1069	42.5269	41.3334
55	102.7087	101.9352	98.8782	95.0202	72.1122	65.9122	64.3602	63.4022	63.8022	60.5122	50.9469	44.1689	42.5889	41.3333
56	104.8630	104.4327	102.1442	98.2742	73.2922	66.7782	65.2422	64.3422	64.9922	61.6622	51.3989	44.2289	42.6489	41.3332
57	107.0583	106.9852	105.5482	101.6782	74.4782	67.6422	66.1222	65.2222	66.2322	62.8122	51.8329	44.2869	42.7069	41.3331
58	109.2956	109.5927	109.2442	105.3822	75.6702	68.5022	67.0022	66.1022	67.5222	63.9622	52.2469	44.3429	42.7629	41.3330
59	111.5749	112.3272	113.1282	109.2582	76.8782	69.3522	67.8822	67.0822	68.8622	65.1122	52.6469	44.3969	42.8169	41.3329
60	113.8972	115.1927	117.1442	113.3922	78.0922	70.1922	68.7622	68.0622	70.2522	66.2622	53.0329	44.4489	42.8689	41.3328
61	116.2635	118.1982	121.5482	117.8482	79.3122	71.0222	69.6422	69.0422	71.6922	67.4122	53.4069	44.5009	42.9189	41.3327
62	118.6748	121.3447	126.4442	122.5482	80.5482	71.8522	70.5222	70.0222	73.1822	68.5622	53.7669	44.5529	42.9669	41.3326
63	121.1331	124.7322	131.9882	127.8922	81.7922	72.6822	71.4022	71.0022	74.7222	69.7122	54.1129	44.6049	43.0129	41.3325
64	123.6404	128.3627	138.0842	133.5882	83.0422	73.5122	72.2822	72.0822	76.3122	70.8622	54.4469	44.6569	43.0569	41.3324
65	126.1977	132.1482	144.9442	140.6442	84.2922	74.3422	73.1622	73.0622	77.9522	72.0122	54.7669	44.7089	43.1009	41.3323
66	128.8050	136.0927	152.5882	148.1882	85.5422	75.1722	74.0422	74.0422	79.6422	73.1622	55.0769	44.7609	43.1449	41.3322
67	131.4643	140.2072	160.9442	157.1442	86.7922	75.9922	74.9222	75.0222	81.3822	74.3122	55.3769	44.8129	43.1889	41.3321
68	134.1776	145.4927	170.1482	167.4482	88.0422	76.8122	75.8022	76.0022	83.1722	75.4622	55.6669	44.8649	43.2329	41.3320
69	136.9469	150.9582	180.4442	178.2082	89.2922	77.6222	76.6822	77.0822	85.0122	76.6122	55.9469	44.9169	43.2769	41.3319
70	139.7732	156.6047	191.8882	190.6442	90.5422	78.4322	77.5622	78.0622	86.9022	77.7622	56.2169	44.9689	43.3209	41.3318
71	142.6585	162.4422	204.4882	204.8442	91.7922	79.2422	78.4422	79.0422	88.8422	78.9122	56.4769	45.0209	43.3649	41.3317
72	145.6048	168.4827	218.4442	220.8882	93.0422	80.0522	79.3222	80.0222	90.8322	80.0622	56.7269	45.0729	43.4089	41.3316
73	148.6141	174.7382	233.9882	238.8442	94.2922	80.8622	80.2022	81.0022	92.8722	81.2122	56.9669	45.1249	43.4529	41.3315
74	151.6894	181.2127	250.2442	258.9442	95.5422	81.6722	81.0822	82.0822	94.9622	82.3622	57.1969	45.1769	43.4969	41.3314
75	154.8327	187.9182	268.3482	280.2882	96.7922	82.4822	81.9622	83.0622	97.1022	83.5122	57.4169	45.2289	43.5409	41.3313
76	158.0470	194.8647	288.4442	303.0442	98.0422	83.2922	82.8422	84.0422	99.2922	84.6622	57.6269	45.2809	43.5849	41.3312
77	161.3343	202.0622	310.0882	328.4442	99.2922	84.1022	83.7222	85.0222	101.5322	85.8122	57.8269	45.3329	43.6289	41.3311
78	164.6976	209.5227	333.4882	356.8442	100.5422	84.9122	84.6022	86.0022	103.8722	87.0622	58.0169	45.3849	43.6729	41.3310
79	168.1389	218.2582	358.8442	388.4442	101.7922	85.7222	85.4822	87.0822	106.2622	88.3122	58.1969	45.4369	43.7169	41.3309
80	171.6582	228.2827	386.4882	424.4442	103.0422	86.5322	86.3622	88.0622	108.7022	89.5622	58.3669	45.4889	43.7609	41.3308
81	175.2575	239.6072	416.6442	465.0442	104.2922	87.3422	87.2422	89.0422	111.1922	90.8122	58.5369	45.5409	43.8049	41.3307
82	178.9388	252.2427	450.4882	511.6442	105.5422	88.1522	88.1222	90.0222	113.7322	92.0622	58.6969	45.5929	43.8489	41.3306
83	182.6941	266.2982	488.4442	564.8442	106.7922	88.9622	89.0022	91.0022	116.3222	93.3122	58.8469	45.6449	43.8929	41.3305
84	186.5274	281.6827	530.8882	625.0442	108.0422	89.7722	89.8822	92.0822	118.9622	94.5622	58.9869	45.6969	43.9369	41.3304
85	190.4427	298.4072	587.4882	694.4442	109.2922	90.5822	90.7622	93.0622	121.6522	95.8122	59.1169	45.7489	43.9809	41.3303
86	194.4420	316.5827	650.0882	774.4442	110.5422	91.3922	91.6422	94.0422	124.3922	97.0622	59.2469	45.8009	44.0249	41.3302
87	198.5273	336.2282	729.8442	867.0442	111.7922	92.2022	92.5222	95.0222	127.1822	98.3122	59.3669	45.8529	44.0689	41.3301
88	202.6996	357.4527	818.4882	974.4442	113.0422	93.0122	93.4022	96.0022	130.0222	99.5622	59.4869	45.9049	44.1129	41.3300
89	206.9609	380.2672	918.0882	1098.4442	114.2922	93.8222	94.2822	97.0822	132.9122	100.8122	59.5969	45.9569	44.1569	41.3299
90	211.3142	404.6827	1030.8442	1241.0442	115.5422	94.6322	95.1622	98.0622	135.8522	102.0622	59.6969	45.9969	44.2009	41.3298
91	215.7635	430.7182	1158.4882	1404.4442	116.7922	95.4422	96.0422	99.0422	138.8422	103.3122	59.7869	46.0409	44.2449	41.3297
92	220.3128	458.4827	1302.8882	1590.4442	118.0422	96.2522	96.9222	100.0222	141.8822	104.5622	59.8769	46.0849	44.2889	41.3296
93	224.9671	488.0872	1465.4882	1802.4442	119.2922	97.0622	97.8022	101.0022	144.9722	105.8122	59.9569	46.1289	44.3329	41.3295
94	229.7304	519.5227	1648.0882	2043.4442	120.5422	97.8722	98.6822	102.0822	148.1122	107.0622	59.9969	46.1729	44.3769	41.3294
95	234.6057	552.8982	1853.4882	2318.4442	121.7922	98.6822	99.5622	103.0622	151.3022	108.3122	60.0269	46.2169	44.4209	41.3293
96	239.59													

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) es una medida del grado de correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables.

La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Ya que oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente o cero (0) significa no correlación.

A continuación se muestra el rango del valor de Spearman:

CUADRO N° 138

VALOR DE RHO Oscila entre 0 y 1
Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación
Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación
Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación
Entre 0,60 a 0,79 es buena la correlación
Y de 0,80 a 100 es muy buena la correlación

ANEXO N° 11

INFORMACIÓN SECUNDARIA DE LA COOPERATIVA SANTA MARÍA MAGDALENA

MISIÓN

Brindar soluciones financieras solidarias, orientadas a mejorar la calidad de vida de sus socios; con colaboradores competentes y comprometidos. El Cooperativismo es un sistema eficaz que contribuye en el desarrollo económico de las personas, comunidades y nuestro país, mediante el cual se logra el bien común, con mucho esfuerzo, trabajo, cooperación y solidaridad.

VISIÓN

Ser la Cooperativa con liderazgo sostenido a nivel nacional, rentable y socialmente responsable.

PRINCIPIOS

- **Primero: Membresía abierta y voluntaria**
- **Segundo: control democrático de los socios**
- **Tercero: participación económica de los socios**
- **Cuarto: autonomía e independencia**
- **Quinto: educación, entrenamiento y capacitación**
- **Sexto: cooperación entre cooperativas**
- **Séptimo: Compromiso con la comunidad**

VALORES INSTITUCIONALES

Confianza, compromiso, cooperación, honestidad, integridad, justicia social, lealtad, respeto, responsabilidad, solidaridad, trabajo en equipo

VALORES ETICOS DE LOS FUNDADORES

Honestidad, transparencia, responsabilidad social, preocupación por los socios.

En Ayacucho existen más de 50 cooperativas de las cuales solo 6 están afiliadas y operan de manera formal según la FENACREP.⁷²

El Gerente de Supervisión de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), José Zapata la Torre, señaló que de las más de 50 cooperativas que operan en Ayacucho, solo 6 lo harían de manera formal y cumplirían con remitir su informe contable según norma, mientras que el resto operaría de manera informal, precisando que si bien es cierto la FENACREP no tiene competencia sancionadora, la intención de su representada es de mejorar el sistema cooperativista y que estas ingresen a la formalidad.

“Seis cooperativas son las que están reportando periódicamente sus balances entre otros. Aunque ustedes nos dicen que son más de 60, nosotros hemos tomado conocimiento que existen más de 40 cooperativas en Ayacucho. A varias de ellas les hemos hecho visitas y hemos constatado que se encuentran en una situación de informal. Aquí lo que nos queda es darles un plazo para que cumplan con las exigencias de la Ley, de lo contrario se procederá a denunciarlas ante la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)”, expresó José Zapata.

Respecto al tiempo que tienen para regularizar su situación ante la FENACREP, el funcionario señaló que la SBS da un plazo de 15 días después de haber iniciado sus operaciones para que la FENACREP les dé un código con el cual remiten sus balances u otros, “aún ninguna ha cumplido pero están dentro del plazo, aunque ya les hemos dado demasiado tiempo pero no podría pasar más de seis meses, aunque lo pueden hacer en vías de regularización. Sobre la apertura de agencias que tienen que ser con la autorización de la FENACREP, este control lo hacemos en coordinación con los municipios, a los cuales se les comunica qué cooperativas pueden aperturar oficinas en su jurisdicción”, precisó.

⁷² Manuel Ventura/ Diario “La Calle”

FENACREP
FEDERACION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO
DEL PERU

Cooperativas que operan en la región de Ayacucho, que cuentan con el documento de autorización.

CUADRO N° 139

1	Cooperativa de Ahorro y crédito Santa María Magdalena
2	Cooperativa de Ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga
3	Cooperativa de Ahorro y crédito Fortaleza de Ayacucho
4	Cooperativa de Ahorro y crédito del Sector Salud de Ayacucho
5	Cooperativa de Ahorro y crédito Señor de Quinuapata
6	Cooperativa de Ahorro y crédito Virgen de la Nieves

RELACIÓN DE ANALISTA DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO SANTA MARIA MAGDALENA

CUADRO N° 140

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	OFICINA PRINCIPAL
1	Huamaní Andrade, Erlinda	OFICINA CENTRAL
2	Maccerrhua Rojas, Mariano G.	
3	Aviles Osmayo, Nestor Pepe	
4	Eyzaguirre Untiveros, Erlinda	
5	Sisa Chavez, Julio Cesar	
6	Ñaña Pariona, Henry	
7	Muñoz Ayala, Julian a.	
8	Avalos Cuya, Lourdes	
9	Duran Vila, Yen A.	
10	Acuña Quirova, Juan A.	
11	Lozano Aponte, Edith	
12	Huaynalaya García, Eddy	
13	oroya Cisneros, Mardora	
14	Simon Tacuri, Gualberto	
15	Rojas Yupanqui, Carlos	
16	Navarro Barrientos, Zenobio	
17	Obregon Villagaray, Antonio	OFICINA ESPECIAL DE RAMON

18	Jimenez Quispe, Edgar	CASTILLA	
19	Ochoa Cuba, Silvia		
20	Huacre Arce, Pelayo		
21	Bellido Baez, Yeen H.		
22	Yupanqui Huayhua, Celia N.		
23	Salcedo Cama, David		
24	Palacios Perez, Guicella		
25	Chauca Gonzales, Trilce		
26	Tenorio Castro, Alejandro		
27	Allcaco Camposano, Ruth A.		
28	Huamaní Fernandez, Raúl		
29	Almanza Chachaima, Jonathan M.		
30	Juarez Borda, Enrique		
31	Huamaní Alarcón, Milagros T.		
32	Huayhua Flores, Miguel A.		
33	Contreras Coronado, Alfredo		OFICINA NERY GARCIA ZARATE
34	Lagos Córdova, Jenny		
35	Gomez Limaco, David		
36	Ayala Rojas, Elmer		
37	Jaramillo Trujillo, Jesús R.		
38	Alvites Saccsara, Yovana		
39	Atao Quispe, Richard		
40	Gomez Tacuri, Alfredo		

METAS PARA LOS ANALISTAS DE CREDITOS

En número de desembolsos de créditos y la cartera mínima por cada desembolso mensuales

CUADRO N° 141

GRUPO DE PRODUCTOS	Nº DE DESEMBOLOS DE CREDITOS	CARTERA MINIMO POR CADA DESEMBOLSO	TASA MORATORIA
CREDITOS COMERCIALES (MIPYMEs)	15	5000,00	5%
RAPIDIARIO	20	1500,00	
AGROPECUARIO	20	5000,00	
WIÑAY WARMÍ	3	0,00	
CONSUMO	30	5000,00	

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS

CUADRO N° 142

GRUPO DE PRODUCTOS	REQUISITOS
<p>CREDITOS COMERCIALES (MIPYMES)</p>	<p>PERSONAS JURIDICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Copia del D.N.I. del representante legal. ➤ Vigencia de poder del representante legal ➤ Minuta de constitución de la empresa. ➤ Adjuntar los documentos del numeral 2 y 3 <p>PERSONAS NATURALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documentos personales Copia del D.N.I. del solicitante y conyugue. Recibo de agua y luz ➤ Documentos de negocio Copia del RUC, licencia de funcionamiento, certificado de habilidad o constancia de mercado ➤ Documentos de la garantía Copia de título de propiedad, si no tienes casa propia podrás presentar un garante.
<p>RAPIDIARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Copia del D.N.I. del solicitante y conyugue. ➤ Recibo de agua y luz ➤ Constancia de actualización del puesto ➤ Copia legalizada del bien inmueble ➤ Croquis de ubicación domiciliaria.
<p>ACROPECUARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Documentos personales ➤ Documentos del negocio ➤ Garantías ➤ Recibo de agua y luz ➤ Copia legalizada del bien ➤ Título de propiedad, minuta, copia literal de la vivienda ➤ Croquis de ubicación domiciliaria.
<p>WIÑAY WARMÍ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Copia del D.N.I. ➤ Recibo de agua y luz y/o teléfono ➤ Formar de 12 a 30 mujeres ➤ Croquis de ubicación domiciliaria.
<p>CONSUMO</p>	<p>DEL SOLICITANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de préstamo ordinario (formato)

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Copia del D.N.I. de los conyugues ➤ Recibo de agua y luz y/o teléfono ➤ Croquis de ubicación domiciliaria <p>DEL GARANTE (AUTOGARANTIA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de descuento de remuneraciones (formato) ➤ Copia de resolución de nombramiento, autenticada ➤ Copia de sus tres últimas boletas de pago, autenticadas
--	--

**REPORTE DE LOS ANALISTA DE CREDITO DE DESEMBOLSOS, MONTOS Y TASA
MORATORIA MENSUAL**

CUADRO N°143

APELLIDOS Y NOMBRES	DESEMBOLSOS DEL 01/10/14 AL 20/10/14	MONTOS EN S/.	TASA DE INTERES MORATORIO %
Huamani Andrade, Eriinda		4758245,00	
Maccerrhua Rojas, Mariano G.		2444737,00	
Aviles Osmayo, Nestor Pepe		3286478,00	
Eyzaguirre Untiveros, Erlinda		3940647,00	
Sisa Chavez, Julio Cesar		3983673,00	
Ñaña Pariona, Henry		602935,00	
Muñoz Ayala, Julian a.		33439,00	
Avalos Cuya, Lourdes		283460,00	
Duran Vila, Yen A.		1240181,00	
Acuña Quirova, Juan A.		85679,00	
Lozano Aponte, Edith		4239100,00	
Huaynalaya García, Eddy		1543593,00	
oroya Cisneros, Mardora		587391,00	
Simon Tacuri, Gualberto		5409669,00	
Rojas Yupanqui, Carlos		12152953,00	
Navarro Barrientos, Zenobio		5592104,00	
Obregon Villagaray, Antonio	11	100100,00	12.68
Jimenez Quispe, Edgar	4	51860,00	2.63
Ochoa Cuba, Silvia	10	114000,00	43.49
Huacre Arce, Pelayo	16	184000,00	6.63
Bellido Baez, Yeen H.	1	17075,00	5.22
Yupanqui Huayhua, Celia N.	17	255500,00	11.59
Salcedo Cama, David	1	30000,00	1.96
Palacios Perez, Guicella	16	131370,00	0%
Chauca Gonzales, Trilce	8	135,00	8.12
Tenorio Castro, Alejandro	34	256600,00	10.91

Allcaco Camposano, Ruth A.	4	80340,00	1.92
Huamani Fernandez, Raúl	2	26190,00	11.22
Almanza Chachaima, Jonathan M.	18	230500,00	4.03
Juarez Borda, Enrique	8	125500,00	0.58
Huamani Alarcón, Milagros T.	7	37500,00	0%
Huayhua Flores, Miguel A.	11	128000,00	0%
Contreras Coronado, Alfredo			0%
Lagos Córdova, Jenny			
Gomez Limaco, David			
Ayala Rojas, Elmer			
Jaramillo Trujillo, Jesús R.			
Alvites Saccsara, Yovana			
Atao Quispe, Richard			
Gomez Tacuri, Alfredo			

CUADRO N° 144

TASA PROMEDIO DE INTERES MORATORIO DE LOS ANALISTAS DE CREDITOS
6.94%

REPORTE DE SALDOS DE PRÉSTAMOS X EJECUTIVO AL 22/09/2014

Agencia: OFICINA ESPECIAL RAMON CASTILLA

Moneda: NUEVOS SOLES

Analista o Ejecutivo		Saldo Cartera	Saldo Vigente	Saldo Vencido	Saldos Judiciales		Saldo Reest.	Saldo Refinan		Mora				
233	PEEA PEZO ENCISO ALEX	349	1,522,995.04	1,495,528.72	98.20	27466.32	1.80	0	0.00	0	0.00	0.00	1.80	
9607	AOVI OBREGON VILLAGARAY ANTONIO	301	3,551,490.82	2,906,852.72	81.85	261032.37	7.35	189252.54	5.33	0	0.00	194,353.19	5.47	12.68
9625	JQED JIMENEZ QUISPE EDGAR	23	218,084.41	212,341.29	97.37	5743.12	2.63	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	2.63
9691	SICU OCHOA CUBA SILVIA	152	11,809,941.30	6,229,131.57	52.74	2780875.68	23.55	2354822.13	19.94	0	0.00	445,111.92	3.77	43.49
9718	PEHA HUACRE ARCE Pelayo	269	2,440,623.56	2,160,635.34	88.53	90360.18	3.70	66009.13	2.70	0	0.00	123,618.91	5.07	6.41
9756	PAPE PALOMINO PILLACA EDGASTO MARINO	130	4,628,287.89	4,321,335.84	93.37	306952.05	6.63	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	6.63
9857	HEBB BELLIDO BAEZ YEEM HENRY	16	185,377.27	175,693.34	94.78	9683.93	5.22	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	5.22
9878	CENA YUPANQUI HUAYHUA CELIA NANCY	282	3,314,657.40	2,867,285.53	86.50	162648.78	4.91	221517.83	6.68	0	0.00	63,205.26	1.91	11.59
9929	SCDA SALCEDO CCAMA DAVID	145	1,486,579.91	1,456,105.79	97.95	29209.19	1.96	0	0.00	0	0.00	1,264.93	0.09	1.96
11546	GUPP PALACTOS PEREZ GUICELLA	294	2,439,866.37	2,439,866.37	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00
12446	TCGO CHAUCA GONZALES TRILCE	242	2,496,615.80	2,243,363.66	89.86	43558.55	1.74	159119.68	6.37	0	0.00	50,573.91	2.03	8.12
13310	TECA TENORIO CASTRO ALEJANDRO	196	2,071,688.03	1,774,957.03	85.68	166102.45	8.02	60000	2.90	0	0.00	70,628.55	3.41	10.91
13486	ACRA ALLCCACO CAMPOSANO RUTH ANGELICA	24	312,876.38	306,867.40	98.08	6008.98	1.92	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	1.92
14879	RAHF HUAMANI FERNANDEZ RAUL	24	340,606.33	302,383.51	88.78	38222.82	11.22	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	11.22
15942	ACJM ALMANZA CHACHAIMA JONATHAN MARLIZ	183	2,358,966.04	2,129,157.73	90.26	60000	2.54	35000	1.48	0	0.00	134,808.31	5.71	4.03
15947	SASN SACHA SOTO NORMA	1	190.00	190.00	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00
16200	JUBE JUAREZ BORDA ENRIQUE	110	1,620,038.02	1,596,163.76	98.53	9365.11	0.58	0	0.00	0	0.00	14,509.15	0.90	0.58
16504	MIAL HUAMAN ALARCON MILAGROS TERESITA	1	14,000.00	14,000.00	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00
16571	MAHF HUAYHUA FLORES MIGUEL ANGEL	61	574,000.00	574,000.00	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Total:		2803	41,386,884.57	33,205,859.60		3,997,229.53		3,085,721.31		0.00		*****		

Moneda: DOLARES AMERICANOS

Analista o Ejecutivo	Saldo Cartera	Saldo Vigente	Saldo Vencido	Saldos Judiciales	Saldo Reest.	Saldo Refinan	Mora
----------------------	---------------	---------------	---------------	-------------------	--------------	---------------	------

