



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**FACTORES INFLUYENTES EN LA MOTIVACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE ACTIVOS
ESPECIALES DE BANPAÍS, S.P.S. 2017**

SUSTENTADO POR:

YELITZA CAROLINA ROSALES MIRANDA

MÓNICA ALEJANDRA RIVERA BUESO

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

MÁSTER EN

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

ENERO, 2018

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DESIREE TEJADA CALVO

VICEPRESIDENTE UNITEC, CAMPUS S.P.S

CARLA MARÍA PANTOJA

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

**FACTORES INFLUYENTES EN LA MOTIVACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE ACTIVOS
ESPECIALES DE BANPAÍS, S.P.S. 2017**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN**

DIRECCION EN RECURSOS HUMANOS

ASESOR METODOLÓGICO

CARLOS ANTONIO TRIMINIO RODRIGUEZ

ASESOR TEMÁTICO

GABRIELA HUNG

MIEMBROS DE LA TERNA:

GOLDA SANCHEZ

YOLANDA BADA

KARLA FERRERA

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2018

YELITZA CAROLINA ROSALES MIRANDA

MÓNICA ALEJANDRA RIVERA BUESO

Todos los derechos son reservados.

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO**

Señores

CENTRO DE RECURSOS PARA

EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION (CRAI)

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)

San Pedro Sula

Estimados Señores:

Nosotras, YELITZA CAROLINA ROSALES MIRANDA y MÓNICA ALEJANDRA RIVERA BUESO, de San Pedro Sula, autores del trabajo de postgrado titulado: Factores influyentes en la motivación y desempeño laboral del departamentos de Activos Especiales de Banpaís, S.P.S. 2017, presentado y aprobado en enero de 2018, como requisito previo para optar al título de máster en Dirección en Recursos Humanos y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizo/autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en la sala de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.

2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los 01 días del mes de febrero de 2018.

Yelitza Carolina Rosales Miranda

21553043

Mónica Alejandra Rivera Bueso

21553044



FACTORES INFLUYENTES EN LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE ACTIVOS ESPECIALES DE BANPAÍS, S.P.S. 2017

AUTORES:

Yelitza Carolina Rosales Miranda y Mónica Alejandra Rivera Bueso

Resumen

La presente investigación se efectuó con el propósito de identificar si las opiniones de los colaboradores referentes a los factores que influyen en la motivación y desempeño laboral difieren o no entre el departamento de Activos Especiales de Banco del País. El objetivo principal se dirigió a evaluar como el factor extrínsecos, intrínsecos y estabilidad laboral influyen en el comportamiento de los colaboradores en su ámbito laboral. Para el diagnóstico se utilizó una encuesta de escala Likert. El diagnóstico se realizó con 70 colaboradores del departamento de Activos Especiales, de la institución bancaria Banpais. El análisis de los resultados obtenidos permitió identificar que no existen diferencias relevantes en la motivación y desempeño laboral. La investigación demostró que los indicadores de ambiente laboral, ambiente físico, reconocimiento, independencia laboral, productividad, desarrollo profesional y beneficios fueron los más altos en índices de aceptación. Se acepta la hipótesis nula por lo tanto se confirmó que las opiniones de los colaboradores referentes a los factores que influyen en la motivación y desempeño difieren.

Palabras claves: Activos especiales, factor de extrínseco, factor intrínseco, factor de estabilidad laboral.



INFLUENTIAL FACTORS IN THE MOTIVATION AND WORK PERFORMANCE ON THE DEPARTMENT OF ESPECIAL ASSETS, BANPAIS, S.P.S. 2017

PRESENTED BY:

Yelitza Carolina Rosales Miranda & Mónica Alejandra Rivera Bueso

Abstract

The present investigation was carried out with the purpose of identifying the opinions of the collaborators to the factors that influence the motivation and labor performance, whether or not they differ among the Department of Special Assets of Banco del País. The main objective was directed as the extrinsic factor, intrinsic factor and labor stability factor are influenced by the behavior of employees in their workplace. For diagnosis, a Likert scale survey was used. The diagnosis was made with 70 employees from the department of Special Assets, from Banpais. The analysis of the results was identified that there is no relevant reason in the motivation and work performance. The research showed that indicators of work environment, physical environment, recognition, work independence, productivity, professional development and benefits were the highest in acceptance rates. He refused to hypothesize that as much as confirming the opinions of collaborators was referring to the factors that influence the motivation differ.

Key Words: Especial Assets, extrinsic factor, intrinsic factor, labor stability factor.

DEDICATORIA

Dedico este nuevo logro en primer lugar a Dios, por la sabiduría. A mis padres, que con su sacrificio lograron enfocarme a este punto de mi vida, sentaron en mi las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ellos tengo el espejo en el cual me quiero reflejar, pues sus virtudes infinitas me llevan a admirarlos cada día mas, y asimismo a todas las personas involucradas directa e indirectamente en la culminación de esta tesis, mis docentes, mi asesor temático y metodológico, así como mis amigos y mi novio Nasry Handal.

Yelitza Carolina Rosales Miranda

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de culminar nuevamente una meta mas en vida llenandome de sabiduría; a mis padres y hermano que apoyan y valoran cada esfuerzo y logro personal y profesional obtenido en mi camino y por darme aliento a seguir adelante. A los que nos apoyaron a culminar este proceso, docentes, asesores, compañeros y amigos. A mi amiga Yelitza Rosales, quien me alentó a emprender esta Maestría y me enseñó de muchas maneras el valor de la perseverancia y la verdadera amistad.

Mónica Alejandra Rivera Bueso

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por permitirnos continuar con vida y culminar con éxito un logro profesional más en nuestras vidas.

Agradecemos a nuestras familias por su apoyo incondicional y comprensión en el tiempo de este proyecto.

Agradecemos a nuestros docentes y asesores por el tiempo invertido y a nuestros compañeros y amigos por su apoyo en todo este proceso de nuestra maestría.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	5
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	7
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	8
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.5 JUSTIFICACIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	10
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO	11
2.1.1.1 MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO.....	11
2.1.1.2 ÍNDICES DE SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL.....	12
2.1.1.3 LA MOTIVACIÓN EN EL SECTOR BANCARIO.....	13
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO	14
2.1.2.1 RELACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL	14
2.1.2.2 EMPLEADORES DE EMPRESAS HONDUREÑAS.....	16
2.1.2.3 MEDICIÓN	16
2.1.2.4 ROTACIÓN EN INSTITUCIONES BANCARIAS EN HONDURAS.....	17
2.1.2.5 MOTIVACIÓN DE PARTE DE LAS EMPRESAS HONDUREÑAS.....	17
2.1.3 FACTORES A EVALUAR EN EL DESEMPEÑO	18
2.1.4 FACTORES A EVALUAR EN la motivación	18
2.2 TEORÍA DE SUSTENTO	18
2.2.1. FACTORES INFLUYENTES	19
2.2.1.1 TEORÍA DE DOS FACTORES DE HERZBERG.....	19
2.2.1.2 TEORÍA DE VICTOR VROOM.....	27

2.2.2.1 MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO CON FACTOR DE HIGIENE	29
2.2.2.2 MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO CON FACTOR DE MOTIVACIÓN ...	30
2.2.2.4 MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO VS. ESTABILIDAD LABORAL	30
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN.....	30
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	32
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	32
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA	32
3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	34
3.1.3 HIPÓTESIS	36
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	37
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.4.1 POBLACIÓN	39
3.4.2 MUESTRA.....	39
3.4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	39
3.4.4 UNIDAD DE RESPUESTA	39
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	40
3.5.1 INSTRUMENTOS	40
3.5.2 CUESTIONARIO	40
3.5.3 TÉCNICAS	40
3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN	41
3.6.1 FUENTES PRIMARIAS.....	41
3.6.2 FUENTES SECUNDARIAS	41
3.7 LIMITANTES	41
CAPÍTULO IV. RESULTADO Y ANÁLISIS	42
4.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	42
4.1.1 ESCALA DE LIKERT.....	43
4.1.2 ALPHA DE CRONBACH	44
4.1.3 RESULTADOS DE ALPHA DE CRONBACH.....	44
4.2 RESULTADOS	44
4.2.1 MOTIVACION EXTRÍNSECA.....	45
4.2.1.1 FACTOR DE HIGIENE	45

4.2.1.2 SALARIO	46
4.2.1.3 BENEFICIOS Y BONIFICACIONES	47
4.2.1.4 POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN	48
4.2.1.5 RETROALIMENTACIÓN DE RESULTADOS	48
4.2.1.6 CRECIMIENTO PROFESIONAL	49
4.2.1.7 HORARIOS LABORALES	50
4.2.1.8 AMBIENTE FÍSICO	50
4.2.1.9 TRABAJO VALORADO	51
4.2.1.10 CUMPLIMIENTO DE META	52
4.2.1.11 AYUDA POR PARTE DE MIS COMPAÑEROS	52
4.2.2 MOTIVACIÓN INTRINSECA	53
4.2.2.1 FACTOR MOTIVACIONAL	53
4.2.2.2 AMBIENTE LABORAL	54
4.2.2.3 AUTORREALIZACIÓN	55
4.2.2.4 RECONOCIMIENTO	56
4.2.2.5 LOGROS REALIZADOS	56
4.2.2.6 COLABORADOR PRODUCTIVO	57
4.2.2.6 BUENOS RESULTADOS	58
4.2.2.7 INDEPENDENCIA LABORAL	58
4.2.2.8 DESARROLLO PROFESIONAL	59
4.2.2.9 CRECIMIENTO COMO LÍDER	60
4.2.2.10 CAPACITACIONES	60
4.2.3 FACTOR ESTABILIDAD LABORAL	61
4.2.3.1 BENEFICIOS FAMILIARES	62
4.2.3.2 ESTABILIDAD LABORAL	62
4.2.3.3 FAMILIA	63
4.2.3.4 SENTIDO DE PERTENENCIA	64
4.2.3.5 CONFIANZA	64
4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS	65
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.1 CONCLUSIONES	69

5.2 RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	74
ANEXO 1:	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz Metodológica	33
Tabla 2: Operacionalización de las variables	35
Tabla 3: Datos Sociodemográficos de los encuestados.	42
Tabla 4: Escala de Likert	43
Tabla 5: Resultados del alfa de cronbach	44
Tabla 6: Resultado de las variables.....	65
Tabla 7: Prueba de chi-cuadrado extrínseco vs motivación.	66
Tabla 8: Prueba de chi-cuadrado extrínseco vs desempeño.....	66
Tabla 9: Puerba de chi-cuadrado intrínseco vs motivación	66
Tabla 10: Prueba de chi-cuadrado intrínseco vs desempeño	67
Tabla 11: Prueba de chi-cuadrado estabilidad laboral vs motivación	67
Tabla 12: Prueba de chi-cuadrado estabilidad laboral vs desempeño	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Un modelo integrado de las determinantes del desempeño	10
Figura 2: Las mejores empresas para trabajar en Honduras, 2017	16
Figura 3: Modelo de Herzberg.....	20
Figura 4: Relación de teorías	24
Figura 5: Deficiencia en la satisfacción de necesidades	27
Figura 6: Teoría de las Expectativas.....	29
Figura 7: Diagrama de las Variables.....	34
Figura 8: Esquema utilizado para determinar la motivación en el desempeño laboral.	38
Figura 9: Resumen del factor higiene (Extrínseca)	46
Figura 10: Resumen del factor higiene con relación al salario.....	47
Figura 11: Resumen del factor higiene con relación a los beneficios y bonificaciones.	47
Figura 12: Resumen del factor higiene con relación a las políticas de la institución	48
Figura 13: Resumen del factor higiene con relación a la retroalimentación de resultados. .	49
Figura 14: Resumen del factor higiene con relación al crecimiento profesional.	49
Figura 15: Resumen del factor higiene con relación a los horarios laborales	50
Figura 16: Resumen del factor higiene con relación al ambiente físico.....	51
Figura 17: Resumen del factor higiene con relación al trabajo valorado.	51
Figura 18: Resumen del factor higiene con relación cumplimiento de meta.....	52
Figura 19: Resumen del factor higiene con relación al apoyo de mis compañeros.....	53
Figura 20: Resumen del factor motivacional (Intrínseca)	54
Figura 21: Resumen del factor motivacional con relación al ambiente laboral.....	55
Figura 22: Resumen del factor motivacional con relación a la autorrealización.....	55
Figura 23: Resumen del factor motivacional con relación al reconocimiento.	56
Figura 24: Resumen del factor motivacional con relación a los logros realizados.....	57
Figura 25: Resumen del factor motivacional con relación al colaborador productivo.....	57
Figura 26: Resumen del factor motivacional con relación a buenos resultados.....	58
Figura 27: Resumen del factor motivacional con relación a la independencia laboral.	59
Figura 28: Resumen del factor motivacional con relación al desarrollo profesional.	59
Figura 29: Resumen del factor motivacional con relación al crecimiento como líder.	60

Figura 30: Resumen del factor motivacional con relación a las capacitaciones.....	61
Figura 31.: Resumen del factor estabilidad laboral (Extrínseca).....	61
Figura 32: Resumen del factor estabilidad laboral con relación a beneficios familiares.	62
Figura 33: Resumen del factor estabilidad laboral con relación a la estabilidad.....	63
Figura 34: Resumen del factor estabilidad laboral con relación a la familia.....	63
Figura 35: Resumen del factor estabilidad laboral con relación al sentido de pertenencia. .	64
Figura 36: Resumen del factor Estabilidad laboral con relación a la confianza.....	65

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En base al planteamiento del problema según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, permite afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación. En este capítulo se expondrá el planteamiento de la investigación, con el fin de lograr un completo estudio del problema planteado, utilizando el método científico y otros estudios previos del tema, revisando puntos como ser: introducción al problema, antecedentes, enunciado del problema, preguntas de investigación y objetivos a alcanzar, en conjunto con una justificación de la investigación sobre el problema planteado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

En este capítulo estaremos desarrollando el planteamiento del problema donde delimitaremos de forma clara y precisa nuestro objetivo, dando a conocer la investigación de como es la motivación y desempeño laboral en el departamento de Activos Especiales de Banpais S.P.S, 2017.

1.1 INTRODUCCIÓN

El Sistema Bancario financiero de un país es un conjunto de instituciones y entidades financieras de crédito que pretenden canalizar el ahorro y dar seguridad a los movimiento de dinero y a los propios sistemas de pagos.

Las compañías en la actualidad deben estar a la vanguardia de la globalización por lo que en su gran mayoría están sumergidas en cambios tecnológicos, sociales y económicos. En el proceso de adaptación de la compañía a dichos cambios se obtendrá las metas y logros estipulados por lo que es muy importante disponer de un personal motivado y satisfecho con su trabajo y organización; dado esto, aumentará su rendimiento, calidad de servicio y producción que presta.

La motivación es principalmente el factor que influye a cumplir las metas que el ser humano como individuo o como sociedad se propone, ya que este es un motivo para hacer, alcanzar un objetivo, o realizar alguna tara o incluso para satisfacer las necesidades propias. Actualmente en las compañías financieras se esta dando gran importancia a la motivación de los colaboradores, se tiene mayor cautela de su comportamiento y la razón del ser de cada individuo en la misma. Es primordial para cada empresa que sus colaboradores tengan un buen desempeño laboral.

Principales puntos sobre motivación en el desempeño laboral:

- 1) Los colaboradores suelen iniciar sus jornadas laborales motivados. Por lo tanto la falta de motivación es una respuesta aprendida.
- 2) El papel de Gestión Humana es crear un ambiente laboral de apoyo, de resolución de conflictos, en el que prevalezca el valor de la facilitación y no de control.
- 3) Las recompensas deben fomentar un alto rendimiento del personal, que sea congruente con los objetivos de la administración.
- 4) La motivación funciona mejor cuando esta basada en el autocontrol.
- 5) Los colaboradores deben recibir un trato equitativo y reciproco para la empresa.
- 6) Los colaboradores merecen una retroalimentación honesta y oportuna sobre su desempeño laboral.

Actualmente en las empresas se habla de altos estándares de calidad, personal capacitado, exigencias en el puesto, máxima productividad, entre otros factores y requisitos, pero, ¿dónde queda la reciprocidad de la empresa hacia el trabajador? La motivación laboral es el proceso que activa el comportamiento de las personas en el trabajo, lo mantiene y orienta hacia el alcance de los objetivos de la organización (Aiteco, 2013). En las organizaciones actualmente el capital humano es una fuente primordial de recurso, es importante conocer acerca de la motivación en los colaboradores, las empresas deben enfocarse en planes y programas de motivación que mantengan a su personal satisfecho y motivado para cumplir con los objetivos de la empresa y obtener los mejores resultados.

Es por ello que la motivación en el desempeño laboral no es un tema que debe dejarse por fuera. Al contrario, las organizaciones deben estar atenta a sus planes y programas de motivación a todos los niveles de la compañía.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La motivación laboral tiene sus inicios en el año de 1700 en Europa, cuando los que se transformaban en fábricas eran los antiguos talleres; ya no era tan fácil como antes cuando era simple el contacto entre el jefe y sus pupilos. A partir de ese momento se tenían que coordinar todas las áreas con la cantidad de personas que estuviesen trabajando y fue cuando empezaron los

problemas de baja productividad y falta de interés al trabajo por parte de las personas. Cuando un gran número de personas trabajan juntas, sus caracteres y forma de ser se tienen que combinar y es ahí cuando las relaciones entre las personas se complican y surgen los conflictos. Cuando existen esos conflictos es mejor pensar las cosas, tomar una decisión y comunicarlo.

Actualmente la vida se convierte en una lucha para cada persona a fin de satisfacer las necesidades. Esta es la razón por la cual el dinero es importante, porque el dinero comprará la mayor parte de estas necesidades básicas. El dinero es un motivador muy importante especialmente cuando se entrega dinero adicional a cambio de un esfuerzo adicional. Los funcionarios ejecutivos de mayor éxito saben como establecer una serie de condiciones de trabajo que satisfarán las necesidades psicológicas de sus hombres. Estas necesidades son tan importantes como las necesidades básicas, y el supervisor que no pueda reconocer esto por lo regular es un fracaso en su trabajo. Las necesidades psicológicas son: Seguridad, reconocimiento, sensación de pertenencia, ser tratado con respeto y dignidad, oportunidad, satisfacción con la realización, propósito y competencia. (McQuaig, 1985, p. 16)

Según Robert Owen en 1810 menciona que la demanda conocida como 888 dando a conocer que el desempeño laboral puede conformarse por una jornada laboral reducida de 8 horas, mismo que es establecido en los códigos de nuestro país que es conformada por 48 horas a la semana.

Nuestro código laboral menciona en el título IV en donde habla sobre jornadas, descansos y salarios, del capítulo I, jornadas de trabajo:

Artículo 321 Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las cinco horas (5:00 a.m.) Y las diecinueve (7:00 p.m.); nocturno, el que se realiza entre las diecinueve horas (7:00 p.m.) Y las cinco (5:00 a.m.). Es jornada mixta, la que comprende períodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el período nocturno abarque menos de tres (3) horas, pues en caso contrario, se reputará como jornada nocturna. La duración máxima de la jornada mixta será de siete (7) horas diarias y de cuarenta y dos (42) a la semana. Artículo 322 a jornada ordinaria de trabajo diurno no podrá exceder de ocho (8) horas diarias y cuarenta y cuatro (44) a la semana, equivalentes a cuarenta y ocho (48) de salario. La jornada ordinaria de trabajo nocturno no podrá exceder de seis (6) horas diarias y treinta y seis (36) a la semana. Estas disposiciones no se aplicarán en los casos de excepción, muy calificados, que determine este Código. El trabajador que faltare en alguno de los días de la semana y no completare la jornada de cuarenta y cuatro (44) horas de trabajo, sólo tendrá derecho a recibir un salario proporcional al tiempo trabajado, con base en el salario de cuarenta y ocho (48) horas semanales. Este principio regirá igualmente para la jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno, y la mixta. (Matute López, 2004, p. 111)

En 1943 Abraham Maslow publicó el concepto de jerarquía de las necesidades del cual es la sencilla personificada. La idea central es que las necesidades del hombre: Fisiológicas, de

seguridad, de amor, de estima y de autorrealización están colocadas en una jerarquía de prepotencia. Las necesidades fisiológicas están en la parte inferior de la jerarquía y las de autorrealización en la cabeza. Aun cuando en todo momento el hombre esta en un estado de necesidad según esta teoría, lo que desea es el funcionamiento de su esquema de satisfacción de necesidades en la jerarquía. (Hampton, Summer, & Webber, 1989, p. 17)

Mientras David McClelland sustenta en su teoría la motivación del logro, enfocado en las características de las personas con alto nivel de motivación de logro: Le gustan las situaciones en las que toma personalmente responsabilidad de encontrar la solución de los problemas Tiende a fijarse metas moderadas y a tomar riesgos calculados. Desea una retroalimentación completa acerca de que tan bien se esta desempeñando. (Hampton et al., 1989, p. 21)

Herzberg basa su teoría en los factores intrínsecos y extrínsecos. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso. Debemos recordar que si el ser humano se siente cómodo con el ambiente que lo rodea y si obtiene motivación, este será más productivo en su jornada laboral.

Banco del País inicia sus operaciones en 1992 en San Pedro Sula, en un principio orientados al segmento corporativo, después ampliamos nuestra oferta de servicio a personas. Nuestra entidad crece y se consolida sobre las perspectivas financiera, del cliente, de procesos internos e innovación y formación. Nuestros principios nos unen y marcan la diferencia del servicio que brindamos y nos lleva a convertirnos en uno de los primeros del sistema financiero hondureño. («BANPAÍS», s. f.)

Dentro de la institución se encuentra el departamento de Activos Especiales quien es el responsable de ejecutar las gestiones de cobro de forma oportuna y adecuada a los créditos de Banca de Personas, mediante la aplicación de políticas y procedimientos orientados a la solución de los problemas de mora. La actividad de recuperación esta fundamentada en la calidad y cumplimiento estrictos de los procesos y estrategias de cobranza, así como su resultado en el mantenimiento de los niveles de requerimiento de reservas para créditos de dudoso recaudo y el índice de mora. La cobranza se realizará conforme a la antigüedad de mora en las etapas del proceso. El Departamento de Activos Especiales es responsable a nivel nacional por la normalización de los créditos en mora de la Banca de personas y enfoca su gestión en la aplicación

de estrategias de cobro según la probabilidad de pago que tiene cada cuenta en mora. El riesgo de pérdida y por ende la estrategia a aplicar estará determinado por la antigüedad de mora, el destino y el tipo de producto a ser recuperado. Se define la cobranza de acuerdo al destino de uso de los fondos otorgados:

- 1) De consumo (Tarjetas de créditos, sobregiros, compra de vehículo)
- 2) Para Vivienda.

Se consideran créditos en mora aquellos en los que el cliente no ha realizado el pago correspondiente de cualquier monto de capital o intereses, las gestiones de cobranza deben iniciar

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La definición del problema según Malhotra (2008) consiste en enunciar el problema general de investigación y en identificar sus componentes específicos. En el siguiente apartado, el problema se define a través del enunciado del problema, la formulación del mismo y las preguntas de investigación. Donde el problema genera un estímulo para el interesado y de esta forma se sustenta la realización de una investigación científica, para poder obtener las respuestas de las preguntas planteadas que se generan de la formulación del problema.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Es importante saber los factores que influyen en la motivación y desempeño en los colaboradores del departamento de Activos Especiales de Banco del País de San Pedro Sula, Cortés, Honduras 2017.

En base a lo anterior, cada vez se tiene mayor necesidad de conocer tanto por los empleadores como los empleados y los factores que influyen en la motivación y desempeño laboral entre los colaboradores, se consideran tres teorías que ayudara a obtener los resultados deseados. Las teoría que se utilizarán serán, la de Abraham Maslow, Frederick Herzberg y la de Victor Vroom. Según la teoría de Maslow los factores que influyen en la motivación de los colaboradores se dividen en: necesidad fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y la autorrealización.

Según la teoría de Herzberg los factores que influyen en la motivación de los colaboradores se dividen en: Los factores de Higiene y los Factores de motivación.

Según la teoría de Vroom desarrolló una teoría de la motivación que desafía las teorías de Maslow y Herzberg que se apoyan en la premisa de que personas diferentes actúan de manera diferente según la situación en la que se encuentren. El enfoque de Vroom habla específicamente de la motivación para producir a partir de tres factores que determinan a los individuos para este fin.

En base a esto se puede considerar que la motivación para producir un impacto en las personas, debe de estar en función de:

- 1) Objetivos individuales, o la fuerza de voluntad para alcanzar objetivos (Expectativas)
- 2) La relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales (Recompensas)
- 3) La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad en la medida en que cree poder hacerlo (Relaciones entre expectativas y recompensas)

“Para poner fin a la desmotivación laboral, lo primero es identificar el comportamiento de los empleados y reconocer cuales son los factores. María de los Angeles Posso de la Secretaria del Trabajo, explica que la falta de pasión por el trabajo se detecta cuando el empleado presenta pesimismo y ausentismo laboral. Además, la funcionaria añade que el empleado frecuentemente pide permisos para llegar tarde, se muestra desinteresado en sus tareas, llega tarde y se va antes de su hora de trabajo. Tiene poco compromiso, no se integra con sus compañeros de trabajo y evade nuevas responsabilidades”. (La Prensa Honduras, 2014).

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

“El primer nivel de conocimiento científico sobre un problema de investigación se logra a través de estudios de tipo exploratorio; tienen por objetivo, la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis”(Behar, 2008, p. 16). Debido a la falta de entendimiento de los verdaderos factores que influye de forma intrínseca como

extrínseca en cada individuo y que demuestra de forma diferente en cada persona formularemos la siguiente interrogante:

¿Cómo influye el factor extrínseco, el factor de intrínseco y el factor de estabilidad laboral en la motivación y desempeño de los colaboradores del departamento de Activos Especiales de la institución financiera Banpais?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Hernández et al. (2010) dice que “Orientan hacia las respuestas que se buscan con la investigación. Las preguntas no deben utilizar términos ambiguos ni abstractos” (p. 37). En este proceso de formulación de las preguntas de investigación se abordarán los puntos de interés que interesa abordar, las preguntas serán formuladas de maneras concretas, claras y precisas, para que no haya ambigüedad con respecto a las respuestas esperadas en el desarrollo de la investigación. Las siguientes preguntas servirán de guía en la investigación, en donde nos ayudara a obtener respuestas específicas y obtener respuesta a la interrogante principal que se ha planteado en este estudio de investigación.

- 1) ¿Cómo los elementos del factor extrínseco influyen con la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el departamento de Activos Especiales de la Institución Banpais?
- 2) ¿Cómo los elementos del factor intrínseco influyen en la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Activos Especiales de la Institución Banpais?
- 3) ¿Cómo los elementos del factor de estabilidad laboral influyen con la motivación y desempeño de los colaboradores del departamento de Activos especuales de la Institución Banpais?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

Benitez- Enns (2012) afirma: “Un objetivo en términos metodológicos es un enunciado claro y preciso con que se definen los propósitos de la investigación, que permiten identificar los datos que se recopilarán mediante la investigación”(p.32). En la siguiente sección se describen tanto el objetivo general como los objetivos específicos.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

“Los objetivos generales dan origen a objetivos específicos que indica lo que se pretende realizar en cada una de las etapas de la investigación. Estos objetivos deben ser evaluados en cada paso para conocer los distintos niveles de resultados” (Behar, 2008, p.31). Los objetivos deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación.

El objetivo general del siguiente trabajo se describe a continuación:

“Determinar como los factores de extrínsecos, factores intrínsecos y factores de estabilidad laboral influyen en la motivación y desempeño de los colaboradores del departamento de Activos especiales, de Banpais, en la ciudad de San Pedro Sula, 2017.”

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Ynoub (2007) menciona que en esta etapa se especifican los resultados que se deben obtener al concluir la investigación, estos objetivos ayudaran para iluminar o contrastar las hipótesis que resulten de la investigación. A continuación, se presentan los objetivos específicos que sirven como punto de referencia en este proyecto y que permite alcanzar los objetivos generales los cuales son grandes rasgos de la visión de la meta a alcanzar. Los objetivos específicos del presente trabajo son:

- 1) Determinar los elementos del factor extrínsecos que influye en la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Activos especiales de la Institución bancaria Banpaís.
- 2) Establecer los elementos del factor intrínsecos que influyen en la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Activos Especiales de la Institución bancaria Banpaís.
- 3) Determinar los elementos del factor de estabilidad laboral que influyen en la motivación y desempeño de los colaboradores del departamento de Activos Especiales de la Institución bancaria Banpaís.

1.5 JUSTIFICACIÓN

“La justificación indica el porque de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (Hernández et al., 2010, p. 39).

La investigación se realiza para determinar cuáles son los factores influyentes en la motivación y desempeño en la zona de San Pedro Sula, ya que desde el año 2014, el departamento de Activos Especiales ha tenido un alto grado de rotación laboral. El presente estudio se evalúa los factores de extrínsecos, intrínsecos y estabilidad laboral. Por esa situación es necesario conocer los factores influyentes del departamento de Activos Especiales, a través de la teoría de Frederick Herzberg, con el fin de proponer un plan estratégico que ayude a mejorar la motivación y desempeño laboral, creando una propuesta diferente en su plan de Recursos Humanos.

En todas las empresas tanto nacionales como internaciones se da la rotación de personal, con la diferencia en que en algunas la rotación es baja y en otras la rotación es alta, esto se debe a varias razones tanto internas, como la política salarial, estilo gerencial, oportunidades de crecimiento interno, el diseño de los cargos, las relaciones humanas, las condiciones físicas y psicológicas de trabajo, también la estructura y la cultura organizacional tiene que ver con gran parte de estas variables internas. Dentro de la institución de Banco del País en el departamento de Activos Especiales se ha visto un alto índice de rotación de personal superior al 50% anualmente, por medio de la formula $A+D/2*100/PE$.

Este es un trabajo teórico, práctico y metodológico que quiere hacer una propuesta de cómo se puede aprovechar los recursos que se tienen en una organización para lograr un crecimiento sostenible y cómo reaccionar frente a cambios presentados en el entorno a través de los factores sobre la motivación y desempeño laboral. Para esto se aplicara en una departamento que ejerce mucha presión para sus colaboradores. El proyecto evalúa la situación actual del departamento, para recomendar mejoras.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo presenta una reseña bibliográfica de las fuentes consultadas en relación al tema de estudio, haciendo énfasis en los métodos, hallazgos y conclusiones más importantes. “La revisión de la literatura implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria (...)” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 53).

En el presente capítulo se desarrollará el marco teórico a través de un análisis del macro-entorno, el micro-entorno y análisis interno del Departamento de Activos Especiales de la Institución Bancaria Bancon del País. La información presentada a continuación se ha obtenido de diversos libros, paginas oficiales de internet y revistas.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

“Se considera que el desempeño del empleado es una consecuencia muy directa de la habilidad del mismo y de su motivación para desempeñar en su trabajo”. (Cummings & Schwab, 1985, p. 61)

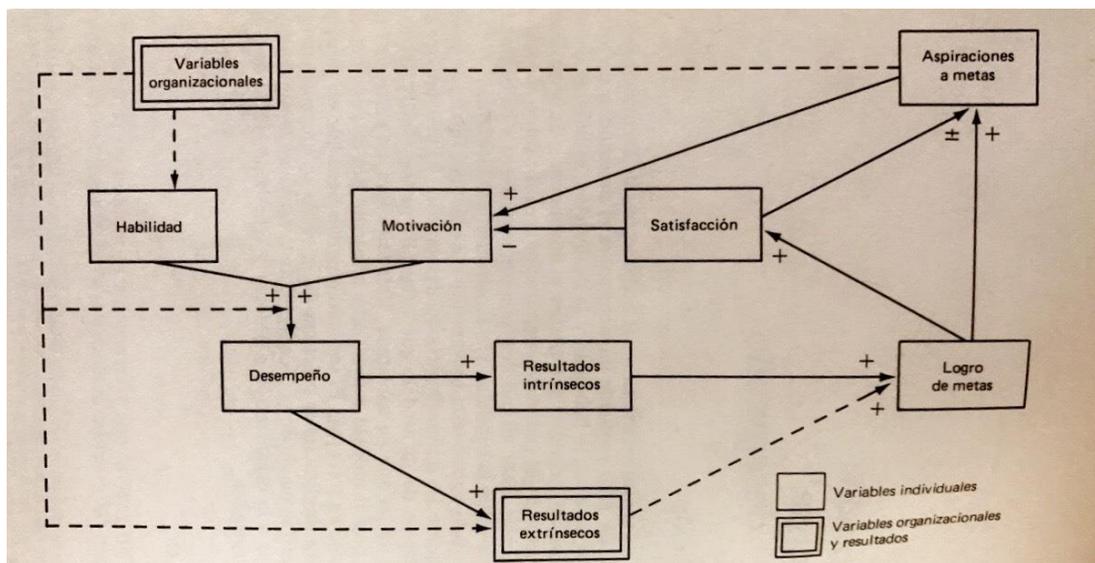


Figura 1: Un modelo integrado de las determinantes del desempeño

Fuente: (Cummings & Schwab, 1985)

En la figura 1 vemos un modelo de determinantes que apuntan al logro de metas, en la cual existen variables organizacionales, resultados intrínsecos y resultados extrínsecos

A continuación se presenta información sobre el entorno de la investigación desde el punto de vista internacional, nacional y local, y como el entorno se relaciona con el objeto de estudio. Un panorama claro del entorno es necesario para enmarcar la investigación y tomar decisiones acertadas sobre el proceso investigativo. Este análisis incluye un panorama de los factores de higiene, de motivación y estabilidad laboral en un nivel macro, micro y un estudio interno del departamento de Activos Especiales de Banco del País.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO

La habilidad y la motivación son dos factores determinantes para poder lograr un desempeño óptimo por parte del trabajador. Ambos deben acoplarse para lograr dicha meta, es decir no basta con ser una persona con habilidades extraordinarias sino que ellas tienen que estar combinadas con una motivación, un motor que mueva al individuo a utilizar esas habilidades en pro de desempeñar su trabajo de la mejor manera posible. Por otro lado una persona 100% motivada para un trabajo no basta para que su desempeño sea el óptimo sino que junto a su motivación para trabajar deben existir ciertas habilidades que le permitan desempeñar su labor de buena manera.

2.1.1.1 MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO

Debe distinguirse entre la satisfacción de una persona con su trabajo y su motivación a desempeñarlo de forma efectiva. Las condiciones de trabajo o el medio que hacen que la gente se sienta más satisfecha no necesariamente dan como resultado que aporten un mayor esfuerzo para la ejecución de sus labores. En esta parte nos abocamos a los procesos motivacionales del desempeño del trabajo. Este estudio dedica la evidencia relativa a los efectos de ciertas facetas específicas de la labor y de la situación del trabajo. Opsahl y Dunnett analizan y evalúan en forma crítica las teorías disponibles y las investigaciones relativas a los efectos de la compensación financiera en la motivación del empleado. Lawler trata a los diseños de labor en sí y se pregunta porque el diseño de la labor está relacionado con el desempeño y que cambios específicos en el diseño de trabajo cabe esperar que den como resultado ciertos tipos de desempeño. Argyle, Gardner y Cioffi resumen estos informes de numerosas investigaciones en los efectos que el comportamiento supervisor tiene en la productividad y presentan los resultados de un estudio de campo llevado a cabo en una fábrica inglesa. (Vroom & Deci, 1992, p. 113)

2.1.1.2 LOS PAÍSES CON MAYORES ÍNDICES DE SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

El informe, titulado 2016 Global Attitudes Towards Work Report analiza las respuestas de 6,250 trabajadores procedentes de 14 países de todo el mundo: Australia, Canadá, Francia, Alemania, Grecia, Irlanda, Italia, Países Bajos, Nueva Zelanda, Polonia, España, Suecia, Reino Unido y los Estados Unidos. Los más satisfechos, de todos los países analizados, los trabajadores franceses y estadounidenses son los que están más satisfechos con sus niveles de conciliación (68% de los franceses y el 67.5% de los norteamericanos). Por el contrario, Polonia es el país con mayor índice de insatisfacción laboral (menos del 43% se declara satisfecho). Los más productivos, los americanos son los más propensos a considerarse más productivos que sus compañeros, con una diferencia de 11 puntos porcentuales sobre el resto. Aún así, en lo que a productividad global se refiere, son los alemanes los que llegan a la cima. En el orden inverso, son los países del Sur de Europa los más propensos a puntuarse mal en cuanto a productividad: Grecia en primer lugar e Italia en segundo, obtienen las puntuaciones más bajas en lo que a productividad se refiere.

"Analizar las actitudes hacia el trabajo es una forma valiosa de mirar un país", señala Ryan Smith, co-fundador y CEO de Qualtrics. "Las prioridades de un país, su confianza y su mentalidad colectiva pueden proporcionar a los comerciales y empresas exportadoras los mejores indicios sobre la mejor manera de acercarse a las empresas de un determinado país." Mientras que los encuestados de todos los países dijeron que trabajan para mantenerse a sí mismos y sus familias, conviene destacar que el disfrute fue el segundo factor más valorado en la mayoría de mercados encuestados, aunque en la cima del ranking de prioridades también aparecen factores locales en determinados países como el caso de los Estados Unidos, donde el hecho de obtener un seguro médico era uno de los factores motivadores clave. Por otro lado, en Francia por ejemplo, también se valora mucho el espíritu empresarial (en un 16%), y la dimensión multinacional de la compañía también resulta clave para la mayoría de empleados encuestados, sea cuál sea su procedencia. Del estudio también surgen otras conclusiones revelantes como:

En la búsqueda de un nuevo empleo, los encuestados de todos los países recurren a los amigos y conocidos en primer lugar. Grecia es el país que obtiene la puntuación más baja en cuanto a conciliación, y además, los propios griegos se puntúan a sí mismos como los menos productivos

teniendo en cuenta las horas trabajadas, seguidos de los italianos. Los alemanes, por su parte, son los que según el informe tienen los más altos niveles de productividad personal, y son, junto a los empleados suecos, los que dan una mayor importancia a la puntualidad, lo que demuestra que la planificación es un elemento clave en estos mercados.

En Francia, vestirse formalmente para ir al trabajo se valora mucho más que cualquier otro país. Más del 55% considera que es "extremadamente" o "muy importante" vestir con traje, mientras que los suecos y griegos se sienten menos obligados a vestirse formalmente en el trabajo. Polonia es el país con mayor insatisfacción laboral, menos de un 43% de los encuestados indican que están "muy" o "moderadamente" satisfechos en sus puestos de trabajo.

La mayoría de las personas en todos los países (con excepción de los Países Bajos) prefieren trabajar para una empresa grande. Los estadounidenses, en un 38% son los que lo piensan en mayor medida, mientras que los franceses son los que demuestran una mayor preferencia hacia el emprendimiento, siendo un 16% más propensos a considerar que trabajar en una start up es más atractivo que hacerlo en una multinacional. (Global Attitudes Towards Work Report, 2016)

2.1.1.3 LA MOTIVACIÓN EN EL SECTOR BANCARIO

El trabajo se realizó en el sector bancario, identificando factores de motivación y aspectos que la reflejan. En las entidades bancarias hoy en día podemos evidenciar la importancia que debe tener la motivación para sus empleados ya que competitivamente es la que puede marcar la diferencia frente a los otros tipos de organizaciones. Las entidades bancarias se consideran como una de las organizaciones que están expuestas a que sus empleados entren en la monotonía y así mismo en la desmotivación por el grado de exigencia frente a las metas y procesos complejos. La motivación es lo que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta.

La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, energía y conducta del trabajador. Todo ello hará que el empleado se sienta mejor respecto a lo que hace y estimulará a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la empresa. Los determinantes que designa la motivación son:

- 1) La decisión de iniciar el esfuerzo para realizar una determinada tarea.
- 2) La decisión de realizar un determinado nivel de esfuerzo.
- 3) La decisión de persistir en el desarrollo del esfuerzo durante un periodo de tiempo.

Para estudiar la motivación en el trabajo, es necesario partir del conocimiento de las necesidades humanas de los trabajadores y de cómo actúan sobre su conducta. De esta forma se crearán los cimientos que permitirán analizar desde un punto de vista crítico las diferentes teorías de la motivación. La motivación laboral es la fuerza impulsora que promueve al trabajador a desarrollar determinados comportamientos o acciones para la consecución de los objetivos de la empresa.

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO

El micro-entorno muestra información relevante dentro del ámbito nacional en cuanto al tema de investigación. “El micro entorno incluye a todos los participantes cercanos a la compañía que afectan, ya sea de manera positiva o negativa, su capacidad para establecer relaciones con sus clientes y crear valor para ellos (Kotler & Armstrong, 2012, p. 66).

2.1.2.1 RELACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL

En Honduras así como en la mayoría de los países, las instituciones financieras constituyen elementos sumamente importantes e indispensables para el desarrollo y crecimiento económico de una nación ya que representan un rubro altamente productivo y rentable, generador de una buena parte del dinero que fortalece las arcas del país. A lo largo de los tiempos Honduras se ha visto afectada por diversos problemas económicos relacionados con las instituciones financieras y los que ha superado, gracias a la unión y cooperación recíproca entre el estado y dichas instituciones para hacerle frente a cualquier flagelo que ha venido a perjudicar la estabilidad económica del país. («Influencia del ambiente laboral en los trabajadores en blog Honduras», s. f.)

Según la empresa de Colocación Tecoloco, en un resumen de noviembre del 2012: En Honduras cada vez son más las empresas que se suman a la lista de instituciones preocupadas por ofrecer un clima laboral positivo y estable a sus elementos humanos, pues tienen la conciencia de que son ellos los activos más importantes para el desarrollo empresarial y económico de la

organización. Preocuparse por un clima laboral saludable es fundamental en el rendimiento de los trabajadores, en su nivel de productividad y en el compromiso que adquieran con la empresa; al mismo tiempo que mejora el alcance de las metas financieras que tiene la institución gracias al rendimiento óptimo que causa en sus empleados. No es suficiente con brindar la capacitación necesaria y las herramientas de trabajo al personal para que haga sus tareas, es indispensable lograr que se sienta cómodo y seguro con su medio laboral, con sus compañeros y jefes.

En la actualidad el clima laboral no es un tema que pasa desapercibido dentro de la funcionalidad de las empresas. Los empleados cada vez exigen mejores condiciones laborales que les permitan desarrollarse profesionalmente como es debido. Un estudio realizado a 3 mil trabajadores expresó que el 54% de estos percibe el clima laboral de sus empresas bajo cierta inestabilidad, ya que en ocasiones es bueno y en otras oportunidades no. El 29% de los empleados afirmó que no experimentan un buen clima laboral en sus trabajos, mientras solo un 17% manifestó que el sí se desempeña dentro de un clima laboral favorable. («Influencia del ambiente laboral en los trabajadores en blog Honduras», s. f.)

Como se puede observar, la minoría de este estudio es la que goza de pertenecer a una organización en la que el ambiente de trabajo representa un interés relevante, lo cual es preocupante. Las consecuencias que un mal clima laboral puede traer tanto para los empleados como para la empresa son realmente perjudiciales. Según este mismo estudio, un 5% de los entrevistados expresó sus deseos de renunciar al trabajo debido al insoportable clima laboral que viven en su institución.

Como es lógico, esta medida por parte de los empleados como respuesta ante las condiciones en las que trabajan representa pérdidas para la organización; pues si bien es cierto que el trabajador puede sustituirse, se requiere de procesos de entrenamiento y capacitación para el nuevo elemento, en los cuales la empresa tiene que invertir dinero. («Influencia del ambiente laboral en los trabajadores en blog Honduras», s. f.)

2.1.2.2 EMPRESAS HONDUREÑAS, ENTRE LAS MEJORES EMPLEADORES

La organización Great Place to Work destaca a 5 empresas Honduras entre las primeras 22 del Istmo.

Lugar	Organización	Sector	Número de colaboradores
1	Cargill Honduras	Manufactura y producción Prductos alimenticios	2,311
2	Mapfre Seguros Honduras	Servicios financieros y seguros	152
3	Autofácil Honduras	Servicios financieros y seguros Servicios bancarios y crediticios	26
4	Grupo Karim's	Manufactura y producción Productos alimenticios	412
5	Moldeados Centroamericanos S.A.	Manufactura y producción Productos para el cuidado personal y del hogar	40
6	Hotel Holiday Inn Express (Tegucigalpa)	Hospitalidad Hotel/Resort	37
7	Grupo Inversiones La Paz	Comercio/Retail	993
8	Excel Automotriz	Comercio/Retail Productos especializados	424
9	Agrolibano	Manufactura y producción	222
10	Grupo Financiero Ficohsa	Servicios financieros y seguros Servicios bancarios y crediticios	2,456

Figura 2: Las mejores empresas para trabajar en Honduras, 2017

Fuente: («Las Mejores Empresas para Trabajar® de Honduras - Great Place to Work® Central America and Caribbean», s. f.)

En la figura 2 vemos las 10 meores empresas para laboral, en donde podemos encontrar un crecimiento personal como profesional.

2.1.2.3 MEDICIÓN

Las empresas son evaluadas con un estudio de motivación y clima laboral basado en el modelo de great place to work que se componen por 2 evaluaciones: El Trust Index y el Culture Audix. El Trust Index evalúa el grado de confianza en la organización por medio de las 5 dimensiones del modelo basado en valores universales: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y compañerismo.

El Culture Audix consiste en la evaluación de las respectivas practicas, procesos, políticas e iniciativas del capital humano. Para obtener estas certificación las empresas deben alcanzar y superar el porcentaje minimo de las evaluaciones del Trust Index y Culture Audix. Great Place to Work distingue a las empresas, siendo consideradas como excelentes lugares de trabajo, ponen en practicas acciones que mueven la confianza. Esto es un diferenciador clave que funciona para todas las organizaciones independientemente de su culta, industria, sector, tamaño o antigüedad.(«Las Mejores Empresas para Trabajar® de Honduras - Great Place to Work® Central America and Caribbean», s. f.)

2.1.2.4 ROTACIÓN LABORAL EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS EN HONDURAS

Según una investigación del Banco Mundial, más de la mitad de los trabajadores hondureños se encuentran insuficientemente calificados, lo cual limita su acceso a empleos de mayor calidad y alta productividad, con salarios más altos. Una gran parte de los desertores escolares admiten la falta de interés en la educación, aun cuando los retornos en el mercado laboral son importantes. Las prioridades en la educación deben focalizarse en facilitar la transición entre el nivel primario y el secundario y en mejorar la calidad.

2.1.2.5 MOTIVACIÓN DE PARTE DE LAS EMPRESAS HONDUREÑAS

El estudio revela los principales factores, que según los colaboradores hondureños son esenciales para sentirse motivados en una empresa. Un personal motivado es un factor clave de productividad empresarial, sin embargo, saber que los motiva ha sido una de las mas grandes interrogantes. El estudio mostró los 5 principales factores de motivación que según los empleados, son una recompensa justa a su desempeño laboral:

- 1) Oportunidades de desarrollo profesional
- 2) Aumentos salariales por meritos
- 3) Un salario o remuneración básica
- 4) Reconocimiento de carácter no financiero
- 5) Programas de entrenamiento, capacitación y formación.

2.1.3 FACTORES A EVALUAR EN EL DESEMPEÑO

El estudio reveló los criterios que mayor impacto deben tener a la hora de evaluar el desempeño de los colaboradores para definir sus recompensas, estos son los 3 factores relevantes:

- 1) El rendimiento individual
- 2) Las responsabilidades del trabajo
- 3) Desempeño de la organización en general

2.1.4 FACTORES A EVALUAR EN LA MOTIVACIÓN

El estudio reveló los criterios que mayor impacto deben tener a la hora de evaluar la motivación de los colaboradores, debemos enfocarnos en los 3 factores relevantes:

- 1) Desarrollo profesional
- 2) Valores
- 3) Recompensas

2.2 TEORÍA DE SUSTENTO

Las teorías de la motivación y el desempeño laboral nacieron en la década de 1950, se consideró un periodo crucial en el desarrollo de las definiciones y conceptos de la motivación. Las teorías más conocidas de la influencia de la motivación hacia las personas es la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg al igual que la teoría de Victor Vroom, las que estudiaremos a continuación.

Las teorías de la motivación: Cada persona se siente atraída por cierto conjunto de metas. Para que un administrador pueda prever la conducta de un empleado con algo de exactitud, tiene que saber algo acerca de ese conjunto y de las acciones que realizara la persona para alcanzarla. No son pocas las teorías de motivación ni de los hallazgos de la investigación que intentan proporcionar explicaciones sobre la relación entre conducta y resultados. Una importante teoría respecto a la motivación es la jerarquía de necesidades de Maslow y la teoría de dos factores de Herzberg. Estas teorías han estimulado un amplio número de estudio de investigación y muchos intentos de aplicación de parte de administradores. (Donnelly, 1983, p. 104)

2.2.1. FACTORES INFLUYENTES

En esta investigación nos basamos en la teoría de factores extrínsecos e intrínsecos o teoría de los dos factores de Herzberg. La satisfacción es el resultado de los factores de motivación, que ayudan a aumentar el agrado del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción, que es el resultado de los factores de higiene que, si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. Nos indicada cuales son los factores mas favorables y los desfavorables como también las opiniones neutrales, en donde se puede retroalimentar a los jefes del departamento de Activos Especiales para mejorar esos aspectos y obtener un clima mas agradable.

2.2.1.1 TEORÍA DE DOS FACTORES DE HERZBERG

Herzberg ideó la teoría de los factores sobre la motivación. Los dos factores pueden llamarse insatisfactorios - satisfactores, higiene - motivadores o factores intrínsecos o extrínsecos, según quien analice la teoría. La prueba original de investigación de esta teoría se incluyó en un grupo de 200 contadores e ingenieros. Herzberg empleó respuestas de entrevista a preguntas tales como ¿puede describir en detalle cuando se ha sentido excepcionalmente bien con su trabajo? Y, ¿puede describir en detalle cuando se ha sentido excepcionalmente mal con su trabajo? "El estudio inicial de Herzberg dio como resultado dos conclusiones específicas acerca de la teoría: Primeramente, hay una serie de condiciones extrínsecas del puesto que producen insatisfacción entre los empleados, si no se encuentran presentes. Si las condiciones están presentes, eso no motivara forzosamente a los empleados. Esas condiciones son los insatisfactorios o factores de higiene puesto que son necesarios para mantener por lo menos un nivel de "no insatisfacción".(Donnelly, 1983, p. 108)

Estos factores son:

- 1) El salario
- 2) La seguridad del puesto
- 3) Las condiciones del trabajo
- 4) El estatus
- 5) Los procedimientos de la compañía

- 6) La calidad de la supervisión técnica
- 7) La calidad de las relaciones interpersonales entre colegas con los superiores y con los subalternos.(Donnelly, 1983, p. 108)

Segundo, una serie de condiciones intrínsecas del puesto existen y funcionan, para construir fuertes niveles de motivación que pueden originar un buen desempeño. Si las condiciones no se encuentran presentes, no resultan muy insatisfactorias. Esta serie de factores se llama los satisfactores o motivadores. Son los siguientes:

- 1) El logro
- 2) El reconocimiento
- 3) La posibilidad
- 4) El ascenso
- 5) El trabajo mismo
- 6) La posibilidad de progreso(Donnelly, 1983, p. 108)

El modelo de Herzberg supone fundamentalmente que la satisfacción con el puesto no es un concepto unidimensional. Su investigación conduce de que dos continuos interpretan correctamente satisfacción.

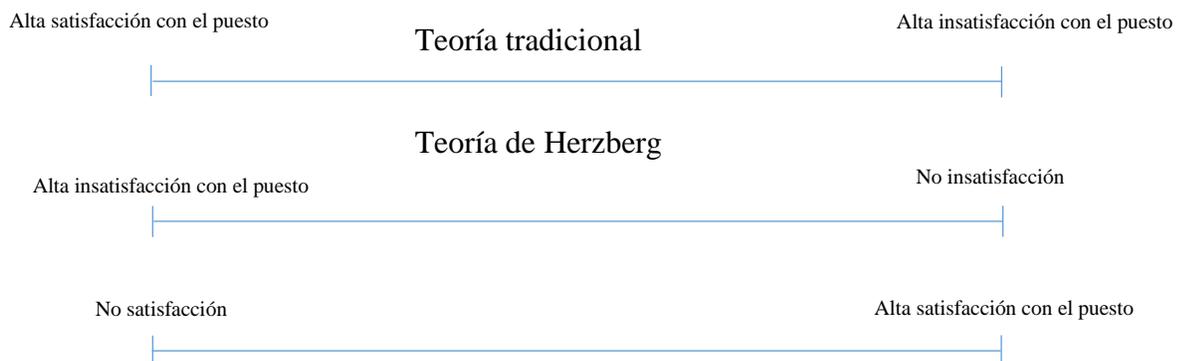


Figura 3: Modelo de Herzberg

Fuente: (Donnelly, 1983, p. 109)

La figura 3 muestra un aspecto atribuyente que presenta la obra de Herzberg para los administradores es que la terminología orientada hacia el trabajo.

Teoría de la Motivación – Higiene: Teniendo en cuenta la dualidad de la naturaleza del hombre es bueno reexaminar el significado que estos ensayos tienen en la industria revisando el concepto de motivación – higiene de las actitudes al trabajo, como se asentó en la obra *The Motivation to Work*. Este estudio fue diseñado para probar el concepto de que el hombre tiene dos tipo de necesidades: como el animal, su necesidad de evitar el dolor, y como ser humano, su necesidad de crecer psicológicamente.(Vroom & Deci, 1992, p. 76)

El texto *The Motivation to Work* (motivación al trabajo) se basa en las entrevistas a 200 ingenieros y contadores, que representaban una sección de la industria de Pittsburg. Se les preguntó acerca de los hechos experimentados en el trabajo que hubieran resultado en una notable mejoría en su satisfacción en el trabajo o que hubieran reducido su satisfacción en el mismo. Los entrevistadores comenzaron preguntando a los ingenieros y los contadores que recuerdan una ocasión en que se hubieran sentido excepcionalmente bien respecto a sus trabajos. Teniendo en cuenta el momento que había hecho surgir el sentimiento de bienestar, los entrevistadores procedieron a buscar las razones por las cuales los ingenieros y los contadores se sintieron así. También se les preguntó si sus sentimientos de satisfacción en relación con su trabajo habían afectado su desempeño, sus relaciones personales y su bienestar.(Vroom & Deci, 1992, p. 77)

Finalmente, se trató de deducir la naturaleza de la secuencia de sucesos que sirvieron para volver las actitudes de los trabajadores a lo “normal”, siguiendo la narración de los sucesos, se repitió la entrevista, pero esta vez se pidió a los sujetos que describieran una sucesión de eventos que hubieran dado como resultado sentimientos negativos acerca de sus trabajos. Se registraron tantas secuencias como los entrevistado pudieron dar dentro del criterio de una secuencia aceptable. Estos fueron los criterios: Primero, la secuencia debía desenvolverse alrededor de un suceso o una serie de sucesos, esto es, un suceso objetivo. El informe no puede referirse totalmente a las reacciones o sentimientos psicológicos del entrevistado. Segundo, la secuencia de sucesos debía estar limitada por el tiempo, debía haber un principio que pudiera identificarse, un tiempo medio y, a menos que los sucesos estuvieran todavía en proceso, cierto tipo de fin identificable (aun

cuando la terminación de los sucesos no tiene que ser dramática o repentina). (Vroom & Deci, 1992, p. 78)

Tercero, la secuencia de los sucesos debía tener lugar durante el periodo en que los sentimientos acerca del trabajo eran ya excepcionalmente buenos o excepcionalmente malos. Cuarto, la historia debía estar centrada en una etapa de la vida del entrevistado en el que tenía un puesto que se ubicaba dentro de los límites de la muestra; sin embargo hubo unas cuantas excepciones. Se incluyeron las historias relativas a las aspiraciones hacia el trabajo profesional o las transiciones del nivel subprofesional al profesional. Quinto, la historia debía ser acerca de una situación en la cual los sentimientos del entrevistado hacia su trabajo se vieran directamente afectados, y no sobre una frecuencia de sucesos no relacionados con el trabajo que causaron el alza o la baja de moral. (Vroom & Deci, 1992, p. 78)

La motivación al trabajo, muestra los descubrimientos más importantes de este estudio. Los factores que se listan son una especial de taquigrafía para resumir los sucesos "objetivos" que cada entrevistado describió. La longitud de cada caja representa la frecuencia con que apareció el factor en los sucesos representados. La anchura de la caja indica el periodo durante el cual perduro la buena o mala actitud hacia el trabajo, en términos de una clasificación de corta o larga duraciones. Un cambio de acción de corta duración no duró más de dos semanas, mientras que un cambio de actitud de larga duración pudo haber durado años.

Existen cinco factores que aparecen como fuerte determinantes de la satisfacción en el trabajo: logro, reconocimiento, el trabajo en el mismo, responsabilidad y ascenso. Los tres últimos son de mayor importancia en un cambio duradero en las actitudes. Estos cinco factores aparecieron con muy poca frecuencia cuando los entrevistados descubrieron sucesos paralelos a los sentimientos de insatisfacción en el trabajo. Digamos una palabra más sobre reconocimiento: cuando este apareció, durante una "gran" secuencia de eventos, se refería al reconocimiento de logro, más que reconocimiento como un medio de relaciones humanas separaba de otros logros. El ultimo tipo de reconocimiento no sirve como "satisfactor". Cuando se dio una clave a los factores que entran en los sucesos de insatisfacción, surgió una serie de factores completamente distinta. Estos resultaron iguales a los satisfactores en su efecto unidimensional; sin embargo esta vez sirvieron solo para hacer surgir la insatisfacción y muy rara vez se trataba de sucesos que

condujeran a actitudes positivas hacia el trabajo. Igualmente, al contrario de los "satisfactores", los "insatisfactorios" producían en forma consistente cambios de corta duración en las actitudes hacia el trabajo. (Vroom & Deci, 1992, p. 79)

Los principales insatisfactorios fueron: política administrativa de la compañía, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales. ¿Cómo se explican estos resultados?, ¿tienen estas dos series de factores dos temas separados? Parece que sí, puesto que los factores de la derecha en la figura aparentemente describen la relación de un hombre hacia lo que hace: su trabajo, el desempeño de una tarea, el reconocimiento por el cumplimiento de su tarea, la naturaleza de la tarea, la responsabilidad de la tarea, y el ascenso profesional o el aumento en la capacidad para cumplir la tarea. El análisis de estos datos dio como resultado principal sugerir higiene o mantenimiento conducían a insatisfacción por la necesidad de evitar lo desagradable; los sucesos motivadores condujeron a una satisfacción en el trabajo por la necesidad de aumentar la autorrealización. A nivel psicológico, las dos dimensiones de las actitudes en el trabajo reflejaron una estructura de necesidad bidimensional: un sistema de necesidades para evitar lo desagradable y desplazador y un sistema paralelo de necesidad de crecimiento personal. (Vroom & Deci, 1992, p. 79)

Hasta ahora, la discusión ha preparado el camino para la explicación de la dualidad de los resultados de la actitud hacia el trabajo. Por qué estos factores de higiene sirven como de la insatisfactorias? Representan el medio al cual el animal y el ser humano están constantemente tratando de ajustarse, puesto que que el medio es la fuente del sufrimiento de Adán. Los factores de higiene listados son los principales aspectos ambientales del trabajo. La finalidad de una tarea es lograr metas de crecimiento. (Vroom & Deci, 1992, p. 80)

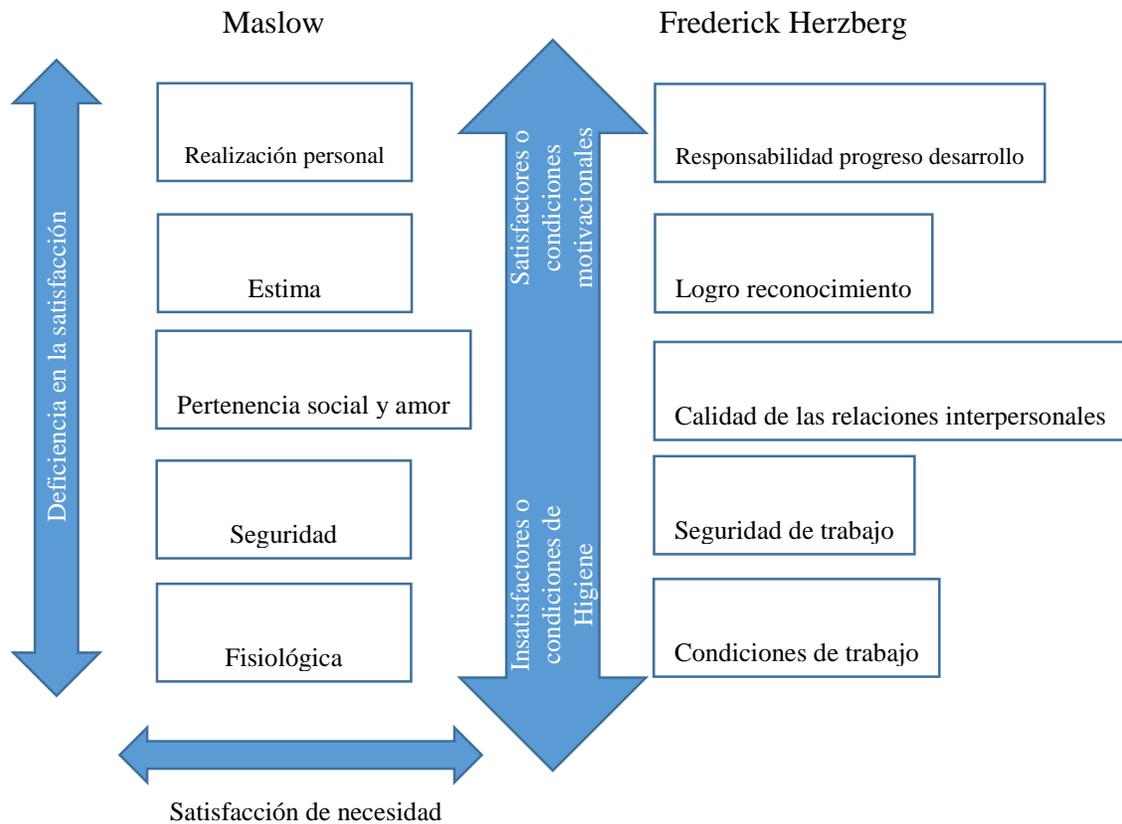


Figura 4: Relación de teorías

Fuente: (Donnelly, 1983, p. 112)

La figura 4 muestra la relación que existe en la teoría de Herzberg con la teoría de Maslow.

Jerarquía de las Necesidades de Maslow: Lo esencial de la teoría de Maslow es que las necesidades están ordenadas jerárquicamente. Las necesidades de más bajo nivel son las fisiológicas, y las de nivel más alto son las de realización personal. Se supone que estas necesidades significan lo que sigue:

- 1) Fisiológicas: La necesidad de alimento, bebida, abrigo y alivio del dolor.
- 2) Seguridad y salvedad de peligro: La necesidad de estar libre de amenaza o sea la seguridad ante sucesos, ambientes amenazadores o ambas cosas.
- 3) Pertenencia social y amor, la necesidad de amistad, afiliación, interacción y amor.
- 4) Estima: La necesidad de autoestima, y de que los demás nos estimen.

- 5) Realización Personal: La necesidad de realizarse mediante maximización del uso de capacidades, destrezas y potencial.

Según Maslow, una persona intenta satisfacer las necesidades más fundamentales (alimentos, abrigo) antes de orientar su conducta hacia la satisfacción de las necesidades de más alto nivel (realización personal). Las necesidades de categoría inferior deben ser satisfechas antes de que una categoría superior comience a controlar los pensamientos conscientes de una persona. Un punto decisivo en el pensamiento de Maslow es una necesidad satisfecha cesa de motivar. Cuando una persona decide que ya está ganando lo suficiente por su contribución a la organización, el dinero, pierde su poder motivador. (Donnelly, 1983, p. 105)

La teoría de Maslow se basa en la suposición de que la gente experimenta la necesidad de desarrollarse y progresar. Esta suposición puede ser cierta para algunos empleados, pero no exactamente tratándose de otros. Este es un problema inherente a la jerarquía de Maslow: no ha sido probada científicamente por su fundador. En otras palabras, Maslow dijo que el adulto típico había satisfecho el 85% de su necesidad fisiológica, el 70% de su necesidad de seguridad, el 50% de su necesidad de pertenencia, social y de amor, y el 40% de su necesidad de estima, y el 10% de su necesidad de realización personal. Lo que implica el alto grado de deficiencia en la satisfacción de las necesidades de realización y estimación propia, es que los administradores deben enfocar su atención en estrategias para corregir tales deficiencias. Esta lógica presupone que los intentos para satisfacer las deficiencias tienen una mayor probabilidad de éxito que enfocar la atención a las necesidades de categoría inferior que ya han sido satisfechas. (Donnelly, 1983, p. 105)

Además, la deficiencia muy grande en la satisfacción encierra un peligro potencial para los administradores. Una necesidad insatisfecha puede causar frustración, conflicto y estrés. Los mecanismos de reacción difieren de una persona a otra debido a factores ambientales, situacionales y personales. La incapacidad de reducir una deficiencia en la satisfacción de las necesidades puede conducir a un esfuerzo más concertado por desempeñarse aún mejor, o a tratar más esforzado de satisfacer la necesidad "la próxima vez". Sin embargo, también puede tener resultados diversas conductas defensivas.

La conducta defensiva suele producirse a menudo por la necesidad de proteger la propia imagen. El ausentismo o retraimiento es una conducta defensiva que evita un ambiente de trabajo que resulta desagradable e insatisfactorio. Esta conducta puede ser ausencia o retraimiento ejemplo de ausencia física es simplemente no acudir al trabajo. Una ausencia o retraimiento no físico es no mostrar interés por el puesto, los colegas o la compañía. La persona no está en el puesto físico pero, desde luego, mentalmente no.

La agresión es una reacción ante la satisfacción de las necesidades dentro de la organización donde se trabaja. Puede ir dirigido contra un objeto, una persona, o la organización. Puede ser verbal o física. La forma física puede provocar daño al equipo y lesiones personales. La forma verbal va dirigida contra una persona y puede ser muy emocional. La racionalización es una forma de conducta defensiva muy común. El objeto de esta conducta consiste en explicar el fracaso de manera que lo acepten los demás, al menos en parte. La táctica de echarle al maestro la culpa de una mala calificación en el examen es una forma de racionalización en algunos casos. Un empleado puede explicar en forma racional su mal desempeño achacándose a una supervisión indebida, cuando en realidad no tiene desplegado el esfuerzo necesario para un buen desempeño.

La regresión es un recurso de algunas personas cuando se encuentran frustradas. Un trabajador puede regresar a una conducta infantil para superar la frustración. Un ejemplo sería el caso de una persona extrovertida que se vuelve taciturna después de ver que la han pasado por alto al otorgar ascenso. Estas y otras conductas defensivas son el resultado de la incapacidad que tiene un empleado de satisfacer necesidades. Esas conductas son realidades a las que se enfrentan los usuarios cuando trabajan con subalternos, y también cuando consideran sus propias experiencias. (Donnelly, 1983, p. 106)

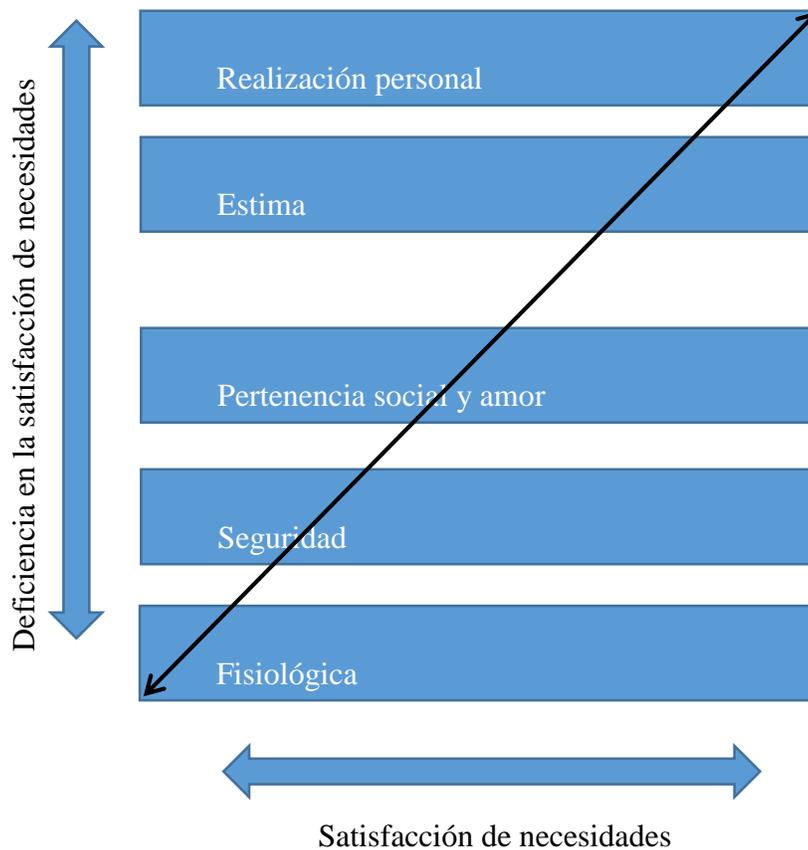


Figura 5: Deficiencia en la satisfacción de necesidades

Fuente: (Donnelly, 1983, p. 106)

En la figura 5 muestra la deficiencia que existe para la satisfacción de necesidades, recordando que el mayor logro del ser humano es la autorrealización.

2.2.1.2 TEORÍA DE VICTOR VROOM

Teoría de las Expectativas: Varias teorías de la motivación se han desarrollado durante los últimos años, las cuales se han conocido como las teorías de las expectativas o de la instrumentalidad. Una de las versiones más populares ha sido ideada por Victor Vroom quien basa su teoría en tres conceptos importantes: la expectativa, la valencia y la instrumentalidad. Más de 50 estudios se han llevado a cabo para someterse a la prueba de la exactitud de la teoría de las expectativas en cuanto a predecir la conducta de los empleados.

La palabra expectativa se refiere a la probabilidad percibida de que cierto nivel de esfuerzo tenga por resultado cierto nivel de producto. Por ejemplo: ¿qué probabilidad hay de que un buen

desempeño tiene como resultado un ascenso (producto)? Antes de decidir, sin embargo, el trabajador necesita conocer el valor del producto. Vroom llama a este valor: valencia, Refleja la fuerza del deseo que tiene el individuo (o la atracción hacia) los productos de diferentes rumbos de acción. Vroom describe el desempeño como un producto de primer nivel y su valencia (fuerza) como determinada por el cálculo de probabilidades del individuo de que lo conduzca a una serie de productos de segundo nivel (por ejemplo, ascenso, aumento de salario) y las valencias asociadas a estos productos. Por ejemplo, un individuo puede creer que se está desempeñando de una manera excelente puede llegar a un ascenso.

El grado en que crea el empleado que un gran desempeño produzca un ascenso es un cálculo subjetivo de probabilidad que Vroom califica de instrumentalidad. Finalmente, un ascenso conlleva cierta importancia o valencia. La combinación de las valencias de producto de segundo nivel y la instrumentalidad que es producto de primer nivel (desempeño) tendrá por resultado que el producto de segundo nivel (ascenso) determina la importancia o valencia asociada al producto de primer nivel. (Donnelly, 1983, p. 111)

Así pues, de acuerdo con Vroom lo que el individuo puede depender de un proceso de pensamiento en tres etapas, el cual puede ser consciente o inconsciente:

- 1) ¿Qué importancia tienen los diversos productos de segundo nivel, por ejemplo, ascenso, aumento de salario?
- 2) Producirá el producto de primer nivel (alto desempeño) una promoción o aumento de salario (instrumentalidad)
- 3) En realidad, desplegar un gran esfuerzo ¿conseguirá un alto desempeño?

El Administrador, cuando aplica la teoría de las expectativas que consideran a la persona y el ambiente. Específicamente, los administradores deberían hacer lo que sigue:

- 1) Determinar qué resultados son importantes para cada empleado. Esto se puede hacer preguntando, observando y escuchando.
- 2) Identificar claramente que conducta y qué desempeño se desea. El subalterno debería comprender las expectativas del administrador.
- 3) Establecer niveles de desempeño que sean desafiantes aunque alcanzables. Si los niveles de desempeño son muy elevados, se puede reducir la motivación.

- 4) Vincular importantes resultados a los niveles de desempeño deseados. El sistema de las recompensas debe ser exacto, rápido y visible. Cualquier sistema que sea injusto causara problemas. La equidad no debe interpretarse como igualdad, en la que todo el mundo recibe las mismas recompensas.
- 5) Asegurarse de que los cambios en resultados son suficientemente grandes. Al examinar el programa motivacional, el administrador debe encargarse de que los cambios en los resultados o recompensas son suficientemente grandes para motivar una conducta significativa. Los cambios pequeños suelen producir pequeños aumentos de esfuerzo.(Donnelly, 1983, p. 112)

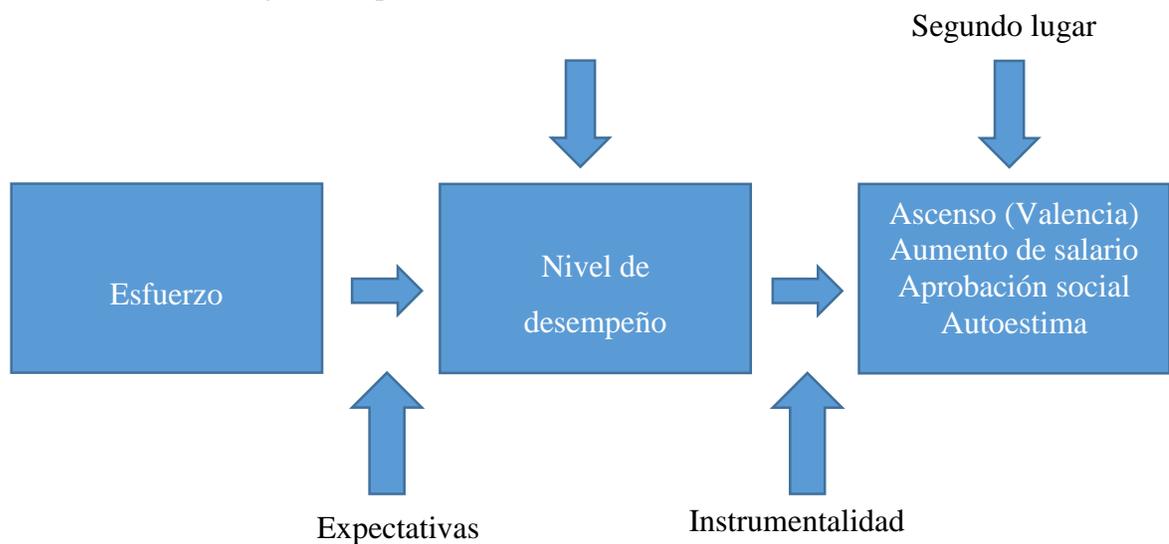


Figura 6: Teoría de las Expectativas

Fuente: (Donnelly, 1983, p. 114)

La figura 6 muestra el desglose de la teoría de Victor Vroom, en donde se desarrollan los resultados con relación al esfuerzo y las expectativas.

2.2.2.1 MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL CON RELACIÓN AL FACTOR DE HIGIENE

Factores higiénicos como también conocidos como factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Son factores de

contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo

2.2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL CON RELACIÓN AL FACTOR DE MOTIVACIÓN

Factores motivacionales como también llamados factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

2.2.2.4 MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL CON RELACIÓN AL FACTOR DE ESTABILIDAD LABORAL

Factores de estabilidad laboral consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo. Ciertamente, la estabilidad laboral garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que permite satisfacer las necesidades del núcleo familiar y garantizar los ingresos de la empresa, ya que trabajadores adiestrados y expertos, integrados con la empresa, brindarán índices satisfactorios de producción y productividad, redundando no sólo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico-económico-social, con logros a la obtención de la armonía y la paz social y laboral.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

A continuación, se definirán los conceptos de dimensiones, indicadores y las variables a estudiar del trabajo de investigación:

- 1) Cobranza: Es obtener el pago de los créditos atrasados, con el propósito de mantener una calidad de cartera y unos niveles de morosidad acordes con los parámetros definidos de cada producto.
- 2) Proceso de cobro: La labor de cobro tiene propósito la recuperación adeudado, a través de la obtención de pagos total, de abonos o pago parcial de lo adeudado, de promesas de pagos o mediante negociación con el cliente en la que se logra la venta de una alternativa de pago.
- 3) Activos Especiales: Es un grupo especializado en la cobranza , la cual se basa en los procesos de cobranza, localización y ubicación de clientes, cobranza especializada y procesos judiciales.
- 4) Mora: Es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.
- 5) Producto: Es el tipo de cartera que se va a realizar el proceso de cobro, hay ciertos tipos de productos en los cuales cabe mencionar el de vivienda, garantía y fiduciario.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Este capítulo es esencial para el estudio donde se reflexiona y trabaja acerca de la existencia de distintos métodos para la investigación científica, realizando la aplicación de las técnicas, procedimientos y la metodología para obtener los resultados de las preguntas de investigación, así como la posibilidad de articular en el diseño metodológico aspectos cuantitativos y cualitativos del problema sobre el que se indaga y cumplir los objetivos de esta investigación. En esta sección se determinará lo que se necesita para obtener resultados y conclusiones de la investigación.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Es el método de investigación en donde se vinculan los elementos básicos, de modo que hay una congruencia entre ellos. En esta sección vemos como existe una relación lógica entre la variable, hipótesis, objetivos y el problema de investigación, con un orden cronológico de la investigación, ayudando a encontrar los resultados del estudio para el área de Activos Especiales, San Pedro Sula sobre la motivación en el desempeño laboral.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

La matriz metodológica contiene los elementos necesarios en una forma ordenada para desarrollar el instrumento de medición que se utilizará en la investigación. Se identifican la variable independiente y dependiente, viendo la relación entre ambas variables. Esta herramienta ofrece la oportunidad de sintetizar o acortar el tiempo dedicado a la investigación, en ella se organizan las etapas del proceso de manera que haya una congruencia entre todas las partes del procedimiento (Pedraza, 2014).

De acuerdo a la teoría de los dos factores del psicólogo Frederick Herzberg con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso según la teoría en la cual obtenemos nuestras tres variables independientes de la investigación, considerando el desempeño laboral como variable dependiente de la investigación. A continuación se muestra la tabla de la matriz metodológica del estudio.

Tabla 1: Matriz Metodológica

Tema: Factores influyentes en la motivación y desempeño laboral del departamento de Activos Especiales de Banpais, S.P.S,2017.						
Problema	Preguntas de Investigación	Objetivo		Variables		
		General	Específico	Independiente	Dependiente	
¿Cómo influye el factor extrínseco, el factor de intrínseco y el factor de estabilidad laboral en la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Activos Especiales de la institución financiera Banpais?	¿Cómo los elementos del factor extrínseco influye con la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Departamento de Activos Especiales de la Institución Banpais ?	“Determinar como los factores extrínsecos, factores intrínsecos y factores de estabilidad laboral influyen en la motivación y desempeño de los colaboradores del departamento de Activos especiales, de Banpais, en la ciudad de San Pedro Sula, 2017.”	Determinar los elementos del factor extrínseco que influye en la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Departamento de Activos Especiales de la Institución bancaria Banpais.	Extrínsecos	Desempeño Laboral	
	¿Cómo los elementos del factor intrínseco influye en la motivación del desempeño laboral de los colaboradores en el Departamento de Activos Especiales de la Institución Banpais ?		Determinar los elementos del factor intrínseco que influye en la estimulación del desempeño laboral de los colaboradores del Departamento de Activos Especiales de la Institución bancaria Banpais			Intrínsecos
	¿Cómo los elementos del factor de estabilidad laboral influyen con la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Departamento de Activos Especiales de la Institución Banpais ?		Determinar los elementos del factor de estabilidad laboral que influye en la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Departamento de Activos Especiales de la Institución bancaria Banpais	Estabilidad Laboral		

En la tabla 2, de la matriz metodológica, se muestra de forma lógica la relación entre las variables definiendo las independientes y la dependiente. Se muestran las preguntas de investigación y los objetivos, dejando claro el problema planteado y su relación entre ellos.

3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

En esta sección se definen las variables de la investigación, tanto dependiente como las independientes. Cada variable muestra las dimensiones que tiene y ayudarán en el proceso de recolección de datos. El desempeño laboral de Herzberg será la variable dependiente que proporcionará la información necesaria para determinar la motivación en el desempeño laboral entre los colaboradores del departamento de Activos Especiales de Banpaís mediante la higiene, motivación y seguridad siendo estas últimas las variables independientes.



Figura 7: Diagrama de las Variables

En la figura 7 de diagrama de las variables, se observan las dimensiones de las variables independientes, las cuales influyen en el desempeño laboral de esta investigación. El desempeño laboral está determinado por la higiene, motivación, y estabilidad. Cabe mencionar que cada una tiene sus propios indicadores, los cuales ayudaron a formular las preguntas del cuestionario aplicado. Se observan las dimensiones de cada una de las variables independientes, en donde se trabajaron de acuerdo a las necesidades de la empresa e iniciativa de la gerencia general.

Tabla 2: Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Item
	Conceptual	Operacional			
Extrínseco	Son las condiciones que rodean al colaborador cuando trabaja y, que constituyen los factores que las empresas han empleado tradicionalmente para lograr la motivación de sus empleados.	La motivación extrínseca está relacionada con todo lo referente a lo exterior, se da cuando se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas, dinero, ascensos.	Higiene	1.Salario 2.Beneficios y Bonificaciones 3.Políticas de la institución 4.Retroalimentación 5.Crecimiento Profesional 6.Horarios Laborales 7.Ambiente físico 8.Trabajo Valorado 9.Cumplimiento de meta 10.Trabajo en equipo	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Intrínseco	Es el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.	La motivación intrínseca se refiere a la realización de acciones por la satisfacción de hacerlas sin necesidad de ningún incentivo externo.	Motivación	1.Ambiente laboral 2.Autorrealización 3.Reconocimiento 4.Logro realizados 5.Colaborador Productivo 6.Buenos Resultados 7.Independencia Laboral 8.Desarrollo profesional 9.Crecimiento como líder 10.Capacitación	11 12 13 14 15 16 17 18 19 20
Estabilidad Laboral	Es el derecho que un trabajador tiene al conservar su puesto de trabajo.	La motivación intrínseca nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos y autorrealización y crecimiento	Higiene	1.Beneficios familiares 2.Estabilidad laboral 3.Familia 4.Sentido de pertenencia 5.Confianza	21 22 23 24 25

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Item
	Conceptual	Operacional			
Motivación	El señalamiento que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción.	Saber si la motivación intrínseca y extrínseca es importante para los colaboradores de la institución bancaria Banpaís.	Motivación intrínseca y extrínseca	Importancia	
Desempeño	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el colaborador al efectuar las funciones y tareas principales que exigen su cargo.	Saber si el desempeño por estabilidad laboral es importante para los colaboradores de la institución bancaria Banpaís.	Estabilidad Laboral	Importancia	

3.1.3 HIPÓTESIS

Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Las hipótesis se basan en el conocimiento empírico del investigador y son las posibles respuestas a las preguntas planteadas en la investigación, comprobándose mediante el análisis de datos reales y validados en la investigación.

Hi: Las opiniones de los colaboradores referentes a los factores, difieren en la influencia de la motivación y desempeño laboral del departamento de Activos Especiales, de la institución bancaria Banpaís.

Ho: Las opiniones de los colaboradores referentes a los factores, no difieren en la influencia de la motivación y desempeño laboral del departamento de Activos Especiales, de la institución bancaria Banpaís.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 4). “El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 7). Gómez (2009) menciona que este modelo mixto es bajo los dos enfoques cuantitativo y cualitativo combinados.

Para este tipo de enfoques se requiere ser flexible en cuanto la mentalidad del investigador. Este tipo de investigación oscila con esquemas de pensamiento inductivo y deductivo, por lo que se genera dinamismo en el proceso. El enfoque debe ser coherente a la hora de toma de decisiones en cuanto al problema planteado que nos permita contestar las preguntas y cumplir los objetivos de investigación.

Con el fin de poder tener una clara comprensión del problema de investigación la presente investigación se está realizando bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional y probabilística lo que implica la recolección de datos y posteriormente su análisis para lograr una mejor comprensión de la solución a tomar para el problema de la investigación.

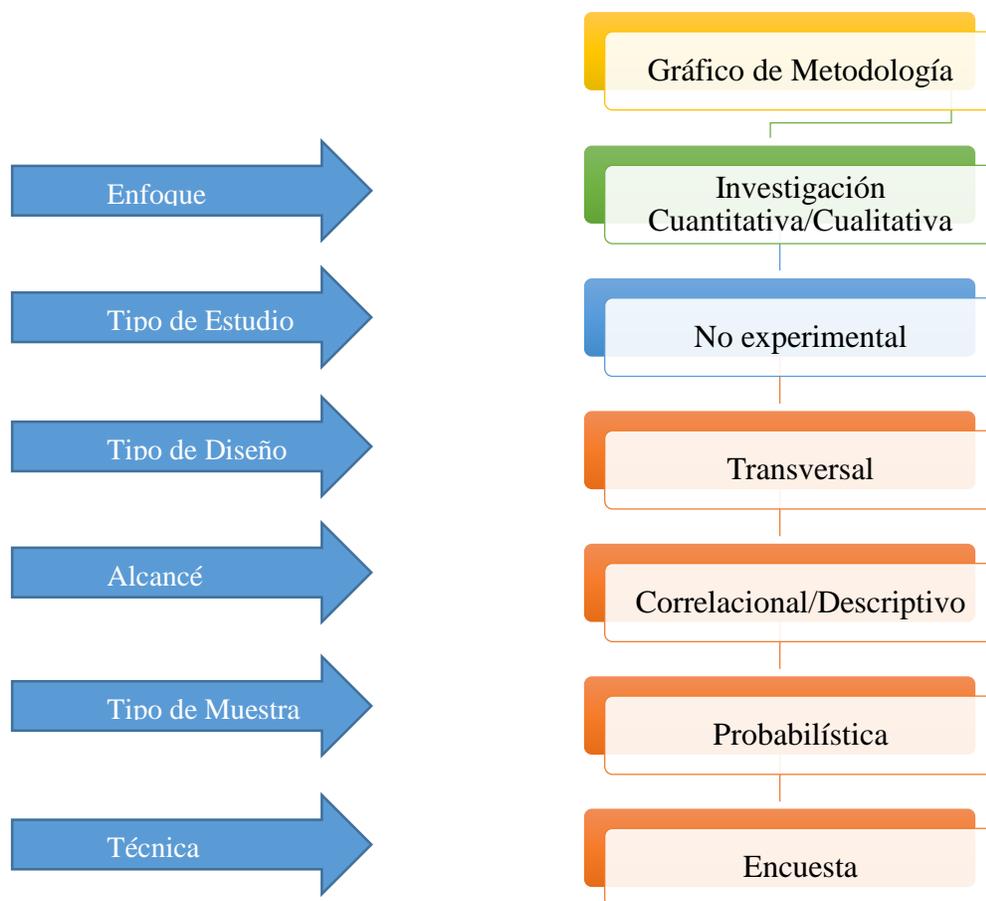


Figura 8: Esquema utilizado para determinar la motivación en el desempeño laboral.

En la figura 8, se determina que el estudio es con un enfoque cuantitativo no experimental ya que no se manipulará ningún dato para su análisis, es transversal debido a que la aplicación de encuesta será hecha en un momento único, es correlacional porque se sabrá la relación entre variables, será probabilística porque cualquiera tendrá la probabilidad de ser seleccionado para la encuesta.

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el diseño de la investigación se obtiene la información requerida, se analiza la población y muestra a quien va dirigida la investigación ayudando a responder las preguntas de investigación y cubrir los objetivos fijados, diseñando un plan de acción a seguir. El proceso inicia con el planteamiento del problema del cual se derivan las preguntas de investigación, posteriormente se realizó un marco teórico para sustentar las teorías relacionadas con la variable de investigación.

3.4.1 POBLACIÓN

Hernández et al. (2010) afirman: “Una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (p. 174). Tomando en cuenta lo anterior, la población considerada para esta investigación son las personas que laboran actualmente en el Departamento de Activos Especiales de Banco de País, San Pedro Sula.

Para efectos de esta investigación y los datos recopilados en las zonas se encontró una población de 70 colaboradores pertenecientes al Departamento de Activos Especiales de la institución bancaria Banpaís, zona San Pedro Sula. Esta población se obtiene de los colaboradores actuales de la empresa.

3.4.2 MUESTRA

Para nuestra investigación se ha determinado una población de 70 colaboradores del Departamento de Activos Especiales de Banco del País en las zonas de San Pedro Sula. En virtud que es una muestra finita no utilizaremos la fórmula de población.

3.4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

En esta sección se determina los criterios de inclusión y/o exclusión que se emplea en la población. Esta unidad de análisis define los aspectos que serán estudiados en la investigación y será de ayuda para seleccionar la muestra. La importancia de la unidad de análisis se centra en las cosas o las personas que son parte del estudio de donde depende la investigación y su alcance (Hernández et al., 2010). La unidad de análisis de investigación son los colaboradores que laboran en el departamento de Activos Especiales de la ciudad de San Pedro Sula. Esta ciudad fue seleccionada por la alta gerencia de la empresa en virtud que es una zonas donde requieren conocer el nivel de motivación sobre el desempeño laboral.

3.4.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta se obtiene de los resultados de encuestas que se aplicó a los colaboradores del Departamento de Activos Especiales de Banco del País, la cual consiste

mediante la escala Likert-nominal. Dentro de ellas se hace también una medición sociodemográfica indicando la edad y el género.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Los instrumentos y técnicas que se aplicaron al estudio fue por medio de encuestas para encontrar respuesta en cuanto a los factores influyentes en la motivación y desempeño laboral del departamento de Activos Especiales de banco del País, haciendo énfasis en sus tres pilares que son: La higiene, motivación, y estabilidad.

3.5.1 INSTRUMENTOS

El instrumento a utilizar será la encuesta, la cual consta de encuestas con el objetivo de evaluar la motivación y desempeño laboral en el departamento de Activos Especiales de banco del País, posteriormente será tabuladas y analizadas por el software Spss. Con la encuesta se determinará los factores según la higiene, motivación y estabilidad.

3.5.2 CUESTIONARIO

Behar (2008) menciona que el cuestionario es el conjunto de preguntas con énfasis a las variables de la investigación que se medirá. Este cuestionario puede ser con preguntas abiertas o cerradas de acuerdo a los aspectos que se midan. En las preguntas cerradas muestran ya categorías o alternativas que son delimitadas por el investigador y en las preguntas abiertas no existe ninguna delimitación sobre las respuestas por lo que la respuesta puede ser en teoría, sería infinito.

3.5.3 TÉCNICAS

Con el fin de analizar nuestro cuestionario se hace uso de la técnica de escala de Likert ya que al ser una investigación no experimental se podrá medir la actitud que tienen las personas en cuanto a la motivación y desempeño laboral. Esta técnica es muy popular debido a la claridad y sus buenos resultados para la medición de actitudes por escala. Dicha escala son ítems que se seleccionan con cuidado para crear un criterio válido y preciso, midiendo la actitud de las personas. Los ítems deben ir en dos direcciones una positiva y la otra negativa, sin incluir palabras como no o nunca que tiende a confundir a las personas en su respuesta (Behar, 2008).

3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

“La revisión de la literatura implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación”(Hernández et al., 2010, p. 53). Para respaldar el proceso de investigación, se hizo uso de fuentes primarias y secundarias. Ambas son útiles para la obtención de conceptos, definiciones y opiniones que ayudara a fundamentar el tema de investigación.

3.6.1 FUENTES PRIMARIAS

En la investigación se utilizó como fuentes primarias la encuesta a los colaboradores del Departamento de Activos Especiales de Banco del País, para conocer la percepción que tiene sobre la motivación según el desempeño laboral.

3.6.2 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias parten de las fuentes primarias ya definidas. Estas se caracterizan ya de un conocimiento anterior, entre ellas se encuentran todas las referencias como fuentes bibliográficas y documentales. Como por ejemplo enciclopedias, directorios, periódicos, libros, base de datos, páginas web, revistas, etc. (Guevara Calnick, 2009). Entre las fuentes secundarias utilizadas se encuentran: Manual de Tesis para la investigación de estudio, documentos, artículos de revistas, libros electrónicos de las bases de datos de la red CRAI como ser E-libro, EBSCOhost, ProQuest, libros de texto del mismo rubro de estudio y artículos relacionados.

3.7 LIMITANTES

Las limitantes de estudio son las que interfieren en la investigación de forma directa o indirecta para su desarrollo. Las limitantes de este estudio fueron:

- 1) El periodo de tiempo de recolección de la información.
- 2) Confidencialidad de la empresa sobre el desempeño.
- 3) Tiempo por parte de los colaboradores de trabajo.
- 4) Problemas políticos.

CAPÍTULO IV. RESULTADO Y ANÁLISIS

Durante este capítulo se presentan y detallan los resultados obtenidos en la investigación y el proceso que se tuvo que realizar para el análisis que permitió interpretar las opiniones de los colaboradores del departamento de Activos Especiales de Banco del País, referente a los factores que influyen en la motivación y desempeño laboral.

4.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A continuación, se presenta el perfil socio demográfico de los encuestados. En esta muestra las repuestas a las preguntas de edad, género, estado civil y nivel académico. Se observa que en la edad se consideran varios rangos debido que la Institución Bancaria le brinda oportunidad a que los colaboradores se desarrollen profesionalmente dentro de la misma.

Tabla 3: Datos Sociodemográficos de los encuestados

Características	n
<u>Rango de edad</u>	
18 a 28 años	39
29 a 39 años	27
40 años en adelante	4
<u>Género</u>	
Mujer	38
Hombre	32
<u>Estado Civil</u>	
Soltero	47
Casado	18
Divorciado	0
Unión libre	5
<u>Nivel académico</u>	
Secundaria	2
Bachillerato	17
Pregrado	43
Postgrado	8

En la tabla 4, se muestra el perfil sociodemográfico de los encuestados del departamento de Activos Especiales a los que se evaluaron en la muestra categorizándolos por edad, género, estado civil y nivel académico.

4.1.1 ESCALA DE LIKERT

La revisión de la encuesta con escala Likert arroja opciones precisas, por lo que se utilizó una escala estandarizada para que diferentes poblaciones pudiesen contestar la encuesta sin problema alguno y permitan identificar los resultados que se desean obtener. Para identificar dichos resultados se aplicó una escala Likert ya que esta se estandarizo con las siguientes opciones: Totalmente en Desacuerdo, En desacuerdo, Indiferencia, En Acuerdo y Totalmente en Acuerdo, teniendo de esta forma cinco posibles acciones para elegir.

Para poder comprender el significado de los resultados promedios de los puntajes de las distintas variables que componen cada dimensión se usaron rangos de puntuación y los cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 4: Escala de Likert

Rango	Interpretación
1	Totalmente en Desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	Indiferencia
4	De Acuerdo
5	Totalmente en Acuerdo

En la tabla 4 encontramos como se evaluara la muestra por medio del instrumento de la escala de Likert, en donde lo categorizamos en 5 rangos: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferencia, de acuerdo y totalmente en acuerdo.

4.1.2 ALPHA DE CRONBACH

Es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación alfa fue realizada por Cronbach en 1951.

El Alfa de Cronbach es una medida de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: A partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems.

4.1.3 RESULTADOS DE ALPHA DE CRONBACH

Debido a las preguntas en las encuestas fueron realizadas y no tienen un precedente y no están validadas por personas del campo de la investigación, se realizó el Alfa de Cronbach con el fin de validar las encuestas y poder aplicarlas.

Tabla 5: Resultados del alfa de cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.880	.883	25

En la tabla 5, observamos el alfa de cronbach con una confiabilidad buena del 0.880 ya que es superior al 0.6 en donde se puede cuestionar la correlacion entre las variables.

4.2 RESULTADOS

El resultado de la investigación es definida a partir de tres teorías, la de A. Maslow, Frederick Herzberg y Victor Vroom las cuales se enfocan en tres factores que son, el factor de higiene que se derivan de las relaciones con los jefes, condiciones de trabajo, sueldo, factor motivacional que se deriva de logro, reconocimiento, responsabilidad y progreso y el factor de estabilidad laboral que se derivan de permanencia, seguridad familiar e independencia.

4.2.1 MOTIVACION EXTRÍNSECA

En el estudio realizado los resultados muestran que el factor de higiene alcanzó una puntuación favorable.

4.2.1.1 FACTOR DE HIGIENE

Son aquellos factores extrínsecos que tratan del ambiente que rodea al colaborador y como este mismo desempeña su trabajo. Este factor esta fuera del control de los colaboradores.

Las preguntas correspondientes a la figura del factor higiene son:

1. ¿Mi salario es proporcional a mis obligaciones en el trabajo?
2. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas?
3. ¿Conozco las políticas de calidad de mi institución?
4. ¿Tienen reuniones con su jefe en un tiempo establecido para retroalimentar resultados laborales?
5. ¿El departamento de Activos Especiales, ofrece oportunidad de crecimiento laboral?
6. ¿En la institución son flexibles con mis horarios laborales?
7. ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que desempeña su trabajo?
8. ¿Considero que mi trabajo es valorado por mi jefe?
9. ¿El cumplimiento de metas es proporcional a la asignación de tareas laborales?
10. ¿Está satisfecho con la ayuda que sus compañeros le prestan al realizar tareas laborales?

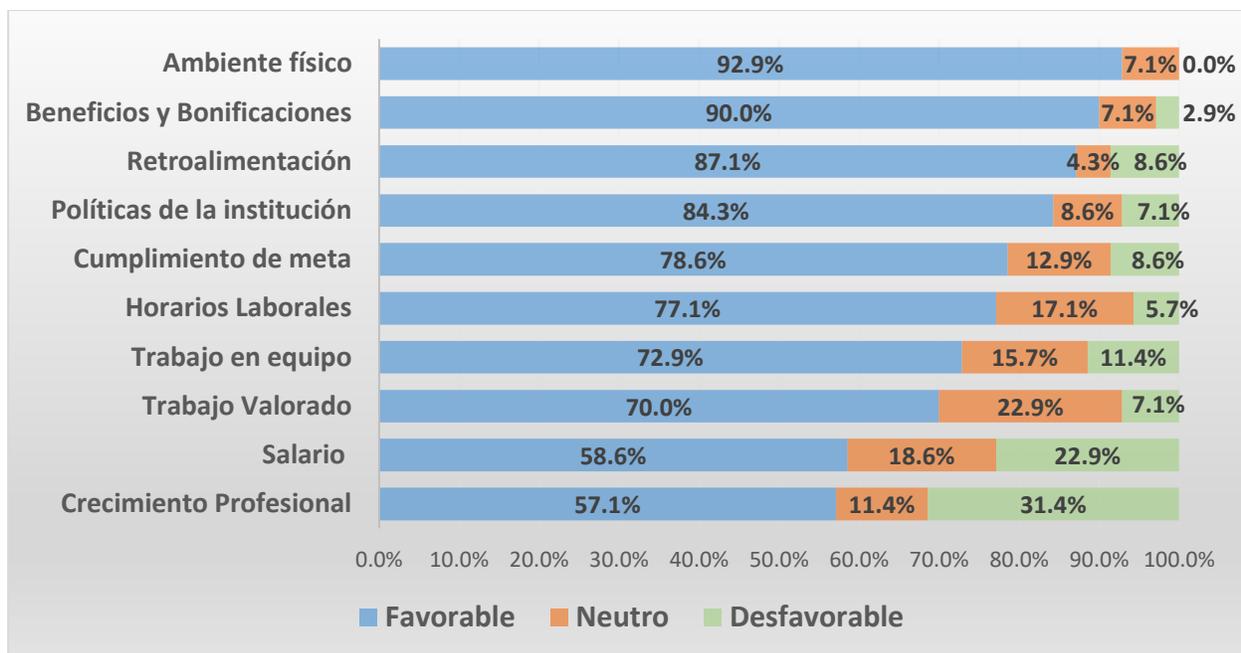


Figura 9: Resumen del factor higiene (Extrínseca)

En la figura 9, se muestran los 10 indicadores del factor higiene que influyen en la motivación de los colaboradores del departamento de Activos Especiales de Banco del País, este factor se localiza en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; donde podemos validar que la aceptación “de acuerdo” genera el mayor porcentaje de aceptación de nuestras variables, donde los resultados del indicador ambiente con el 62.9%, cumplimiento 57.1%, trabajo valorado 52.9% y salario con el 48.6% son los más influyentes y forman parte de la existencia y necesidades del colaborador, así mismo estimulan la confianza del mismo para la realización de los demás factores.

4.2.1.2 SALARIO

En el estudio realizado los resultados muestran que el salario alcanzó una puntuación favorables del 58.6% y obteniendo una puntuación desfavorable del 22.9%, lo cual me indica que los colaboradores están satisfecho con sus ingresos ya que estos es proporcional a sus obligaciones en el trabajo. La pregunta que corresponde a la figura del salario es: ¿Mi salario es proporcional a mis obligaciones en el trabajo?

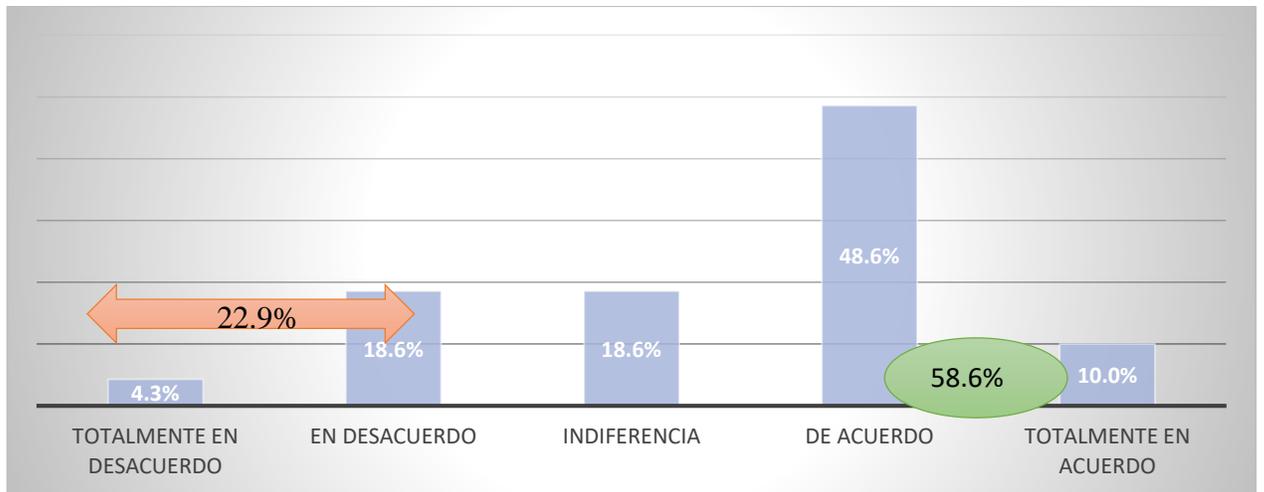


Figura 10: Resumen del factor higiene con relación al salario.

4.2.1.3 BENEFICIOS Y BONIFICACIONES

En el estudio realizado los resultados muestran que la mayoría de los colaboradores están muy de acuerdo con la obtención de beneficios y bonificaciones por parte del trabajo y estas mismas satisfacen sus necesidades básicas. Un total de 2.8% son colaboradores insatisfechos y un 90% son colaboradores satisfecho con todos estos servicios que brinda el Departamento de Activos Especiales, Banpais. La pregunta correspondiente a la figura de beneficios y bonificaciones es: ¿Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas?

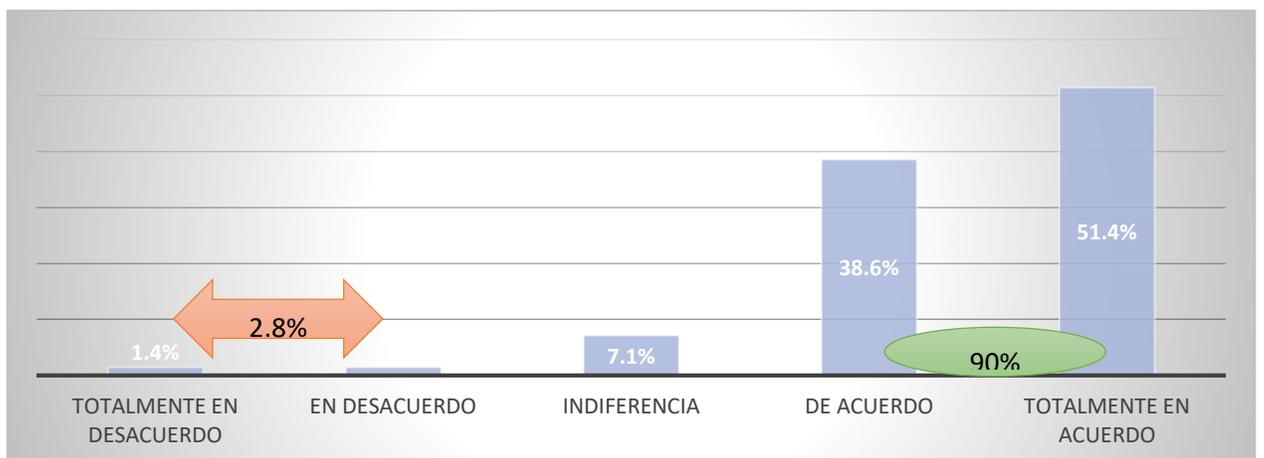


Figura 11: Resumen del factor higiene con relación a los beneficios y bonificaciones.

4.2.1.4 POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Muestra que la mayoría de los colaboradores encuestados están muy de acuerdo en el conocimiento de las políticas, a diferencia que el 7.1% las desconoce.

La pregunta correspondiente a la figura de Políticas de la Institución es:

¿Conozco las políticas de calidad de mi institución?

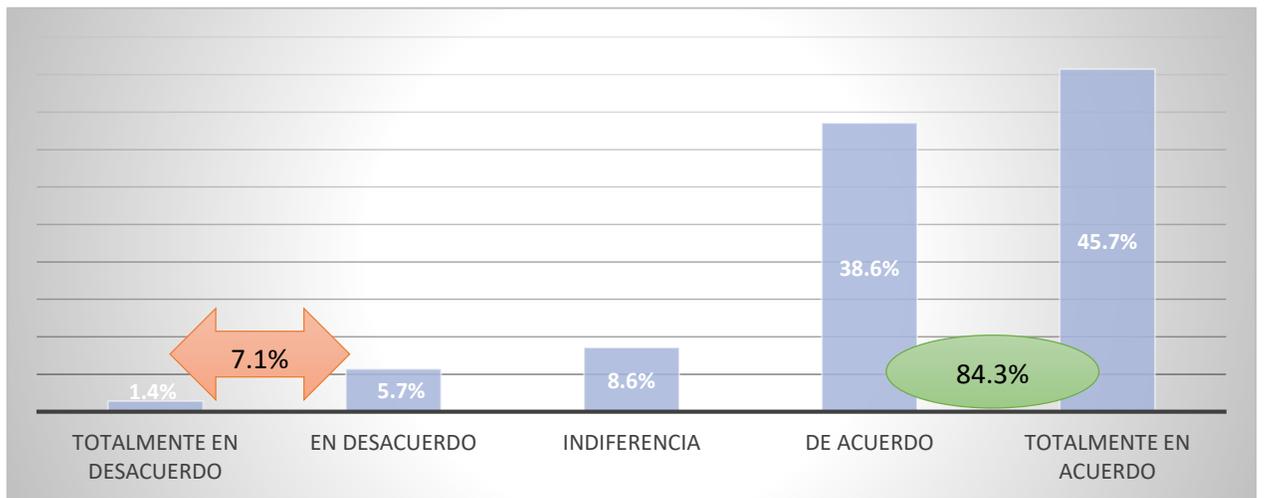


Figura 12: Resumen del factor higiene con relación a las políticas de la institución

4.2.1.5 RETROALIMENTACIÓN DE RESULTADOS

Se observa que el 87.2% tienen reuniones con sus superiores para retroalimentar resultados en cuanto al trabajo, en lo cual expresan sus puntos fuertes y débiles, indicando que un 8.6% no tienen reuniones y no retroalimentan sus resultados. La pregunta correspondiente a la figura de retroalimentación de resultados es: ¿Tienen reuniones con su jefe en un tiempo establecido para retroalimentar resultados laborales?

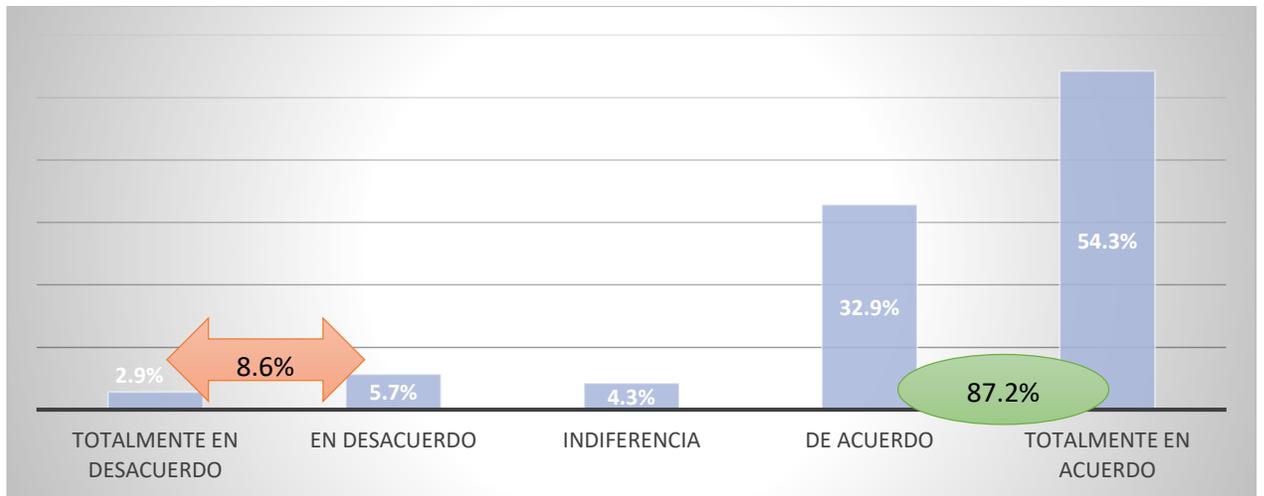


Figura 13: Resumen del factor higiene con relación a la retroalimentación de resultados.

4.2.1.6 CRECIMIENTO PROFESIONAL

Muestra que el crecimiento profesional prevalece en el departamento, mediante la encuesta se obtuvo que el 57.2% obtienen oportunidad de crecimiento, por lo que el 31.5% está en desacuerdo con este punto. La pregunta correspondiente a la figura de crecimiento profesional es: ¿El departamento de Activos Especiales, ofrece oportunidad de crecimiento laboral?

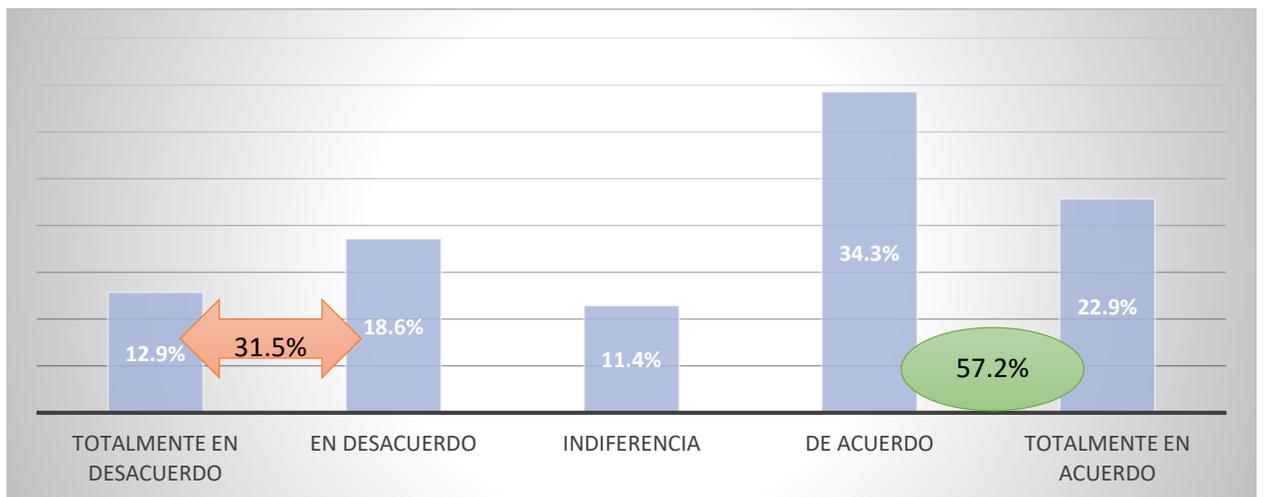


Figura 14: Resumen del factor higiene con relación al crecimiento profesion.

4.2.1.7 HORARIOS LABORALES

Se muestra que el 77.2% están satisfechos con la flexibilidad de horarios laborales, indicando mediante la encuesta que el 5.7% no lo mira flexible. La pregunta correspondiente a la figura de horarios laborales es: ¿En la institución son flexibles con mis horarios laborales?

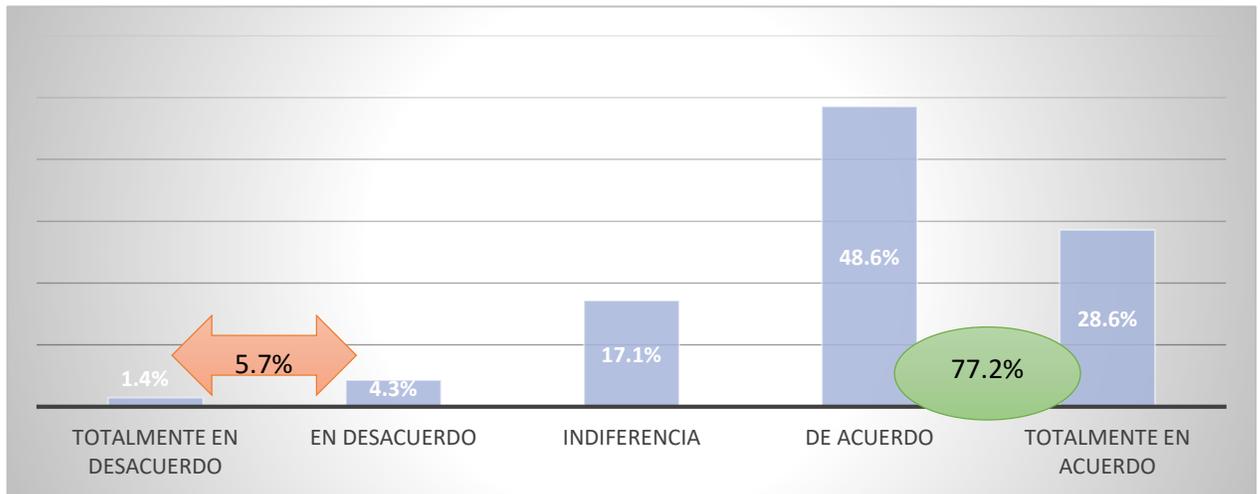


Figura 15: Resumen del factor higiene con relación a los horarios laborales

4.2.1.8 AMBIENTE FÍSICO

Muestra que un punto muy fuerte en el departamento de Activos Especiales es el ambiente físico, puesto que mediante la encuesta nos dimos cuenta que todos se encuentran satisfecho con el ambiente y no hay quejas sobre el tema. La pregunta correspondiente a la figura de ambiente físico es: ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que desempeña su trabajo?

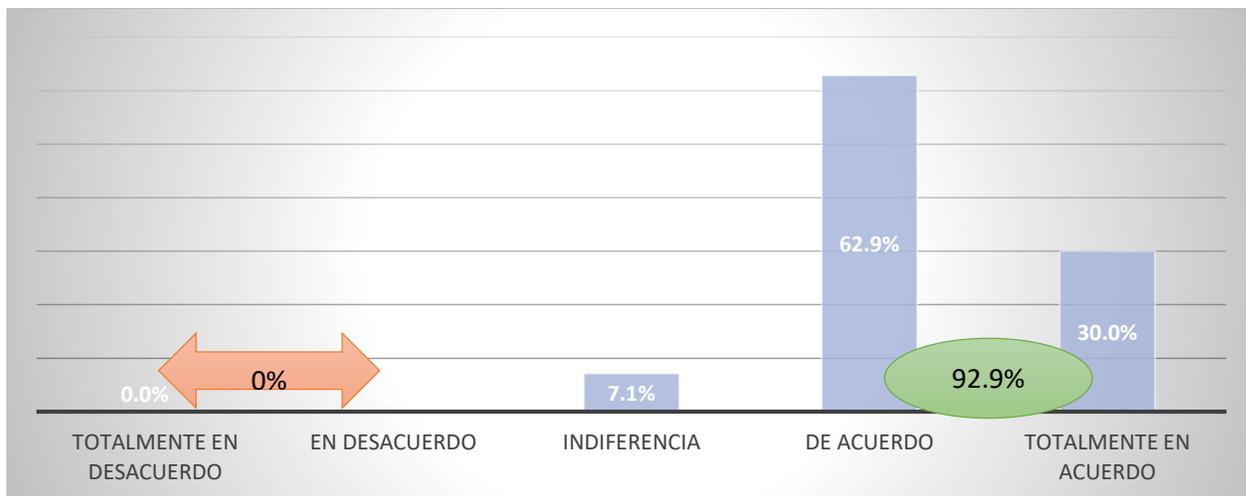


Figura 16: Resumen del factor higiene con relación al ambiente físico

4.2.1.9 TRABAJO VALORADO

La mayor parte de los colaboradores del departamento de Activos Especiales, están muy de acuerdo que su trabajo es valorado dentro de la institución. La pregunta correspondiente a la figura de trabajo valorado es: ¿Considero que mi trabajo es valorado por mi jefe?

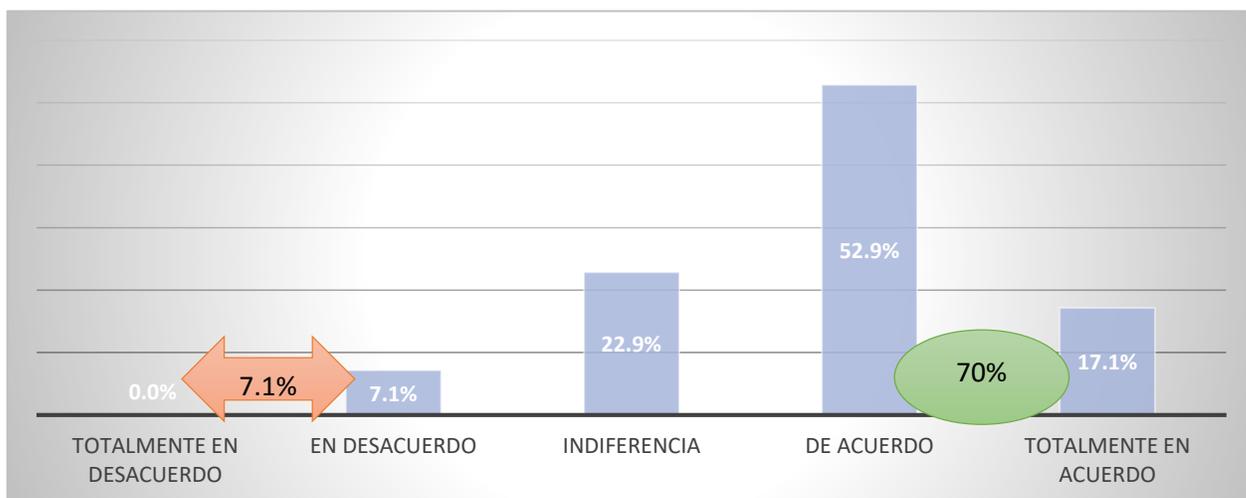


Figura 17: Resumen del factor higiene con relación al trabajo valorado.

4.2.1.10 CUMPLIMIENTO DE META

Se presenta que el 78.5% de los encuestados aceptan que su cumplimiento de meta es proporcional a su asignación laboral, dando un resultado mínimo con 8.5% inconforme. La pregunta correspondiente a la figura de cumplimiento de meta es: ¿El cumplimiento de metas es proporcional a la asignación de tareas laborales?

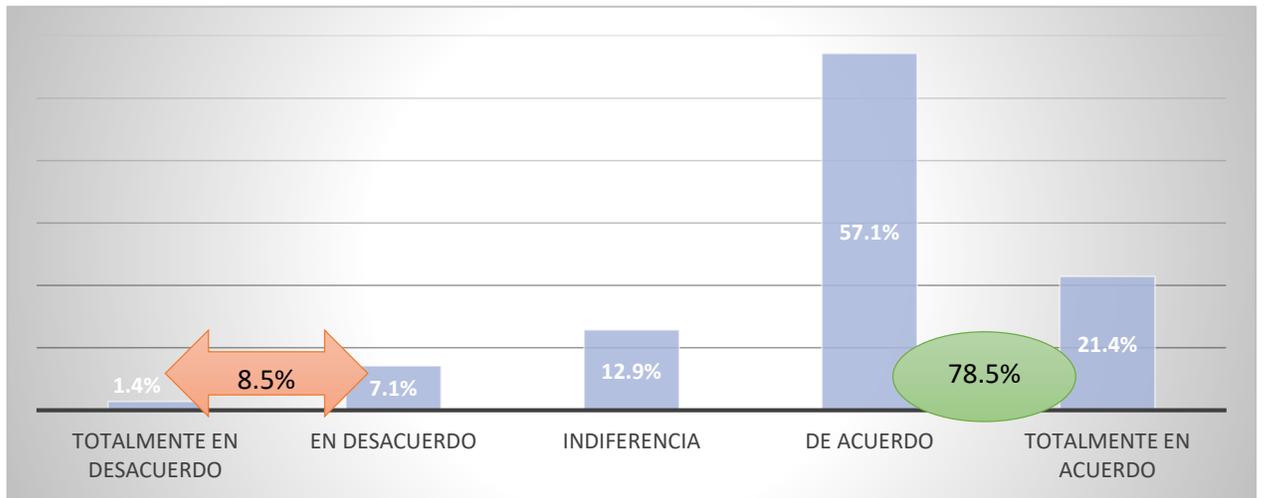


Figura 18: Resumen del factor higiene con relación cumplimiento de meta.

4.2.1.11 AYUDA POR PARTE DE MIS COMPAÑEROS

Los resultados mediante la encuesta indican que el 72.9% están satisfechos con la ayuda que los compañeros brindan al momento de realizar tareas, por lo que demuestran que ayuda es sinónimo de compañerismo. La pregunta correspondiente a la figura de ayuda por parte de mis compañeros es: ¿Está satisfecho con la ayuda que sus compañeros le prestan al realizar tareas laborales?

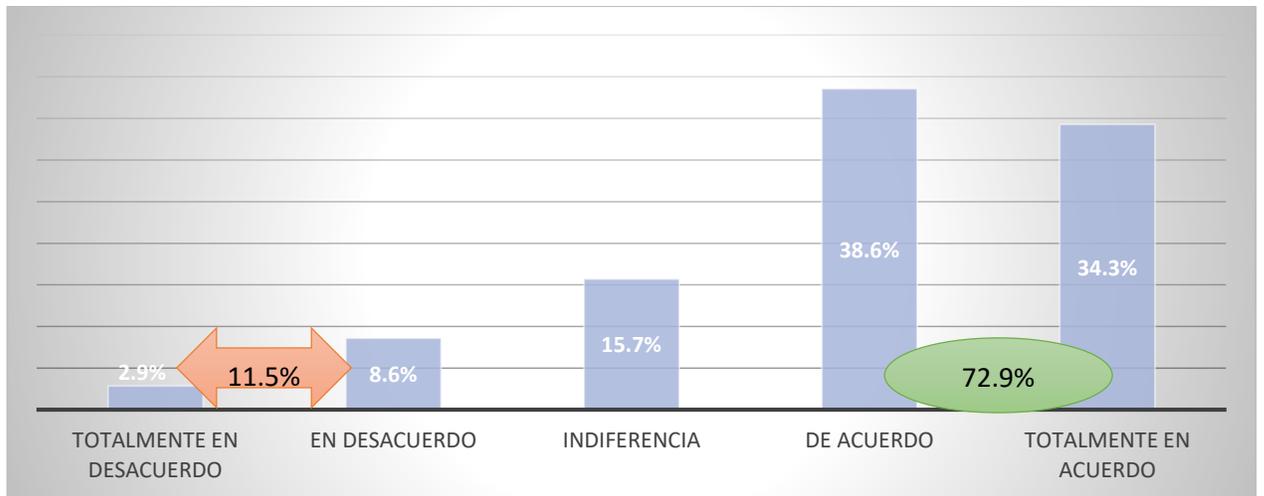


Figura 19: Resumen del factor higiene con relación al apoyo por parte de mis compañeros.

4.2.2 MOTIVACIÓN INTRINSECA

4.2.2.1 FACTOR MOTIVACIONAL

Las preguntas correspondientes a la figura del factor motivacional son:

1. ¿Mi ambiente laboral es estimulante y agradable?
2. ¿Recibo el apoyo por parte de la institución para mi autorrealización?
3. ¿Recibo reconocimientos de acuerdo al cumplimiento de tareas asignadas por parte de la empresa?
4. ¿Mis jefes y compañeros me brindan reconocimiento por el logro realizado?
5. ¿Soy un colaborador productivo dentro de mi equipo de trabajo?
6. ¿Soy un colaborador responsable en la entrega de mi trabajo para obtener buenos resultados?
7. ¿La empresa me brinda independencia laboral para el cumplimiento de mis tareas?
8. ¿Estoy trabajando para mi desarrollo profesional?
9. ¿La institución me brinda apoyo para mi crecimiento como líder?
10. ¿Se me imparten suficientes capacitaciones por parte de la institución?

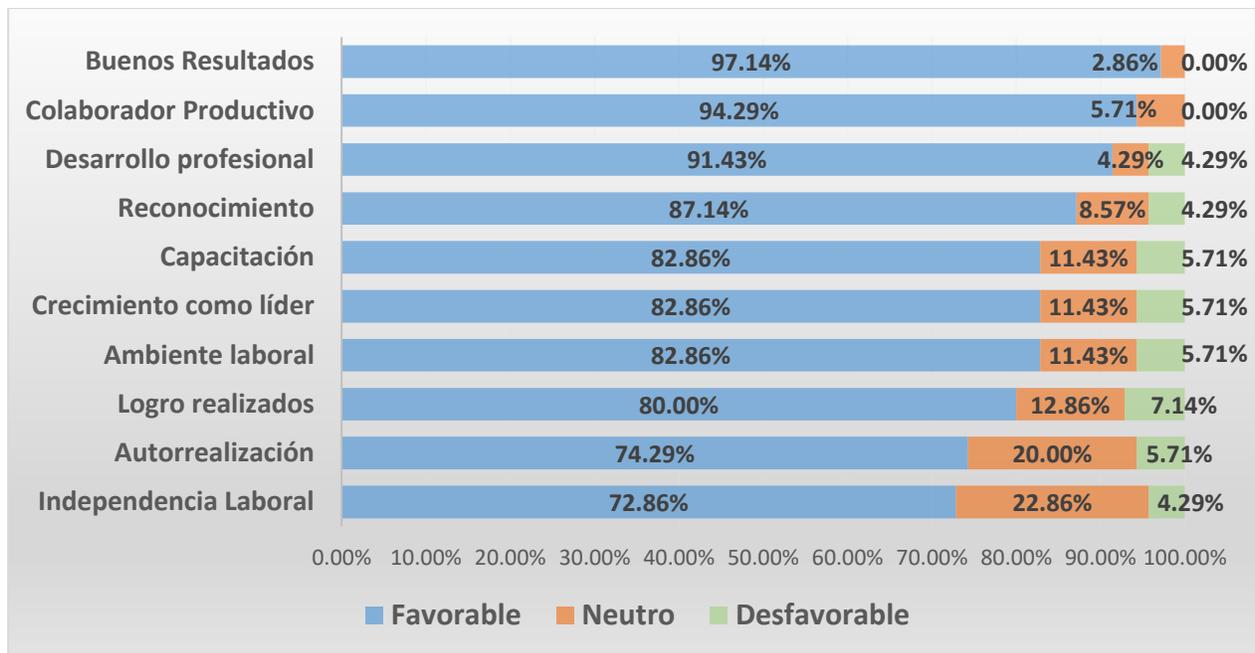


Figura 20: Resumen del factor motivacional (Intrinseca)

En la figura 20, se muestran los 10 indicadores del factor motivación que influyen en los colaboradores del departamento de Activos Especiales de Banco del País como variable que involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo donde podemos validar que la aceptación “de acuerdo” genera el mayor porcentaje de aceptación de nuestras variables, donde los resultados del indicador logros, autorrealización y ambiente igualan en porcentaje con 62.86% son los más importantes para los colaboradores y confirman la teoría o factor a la cual nos referimos.

4.2.2.2 AMBIENTE LABORAL

Nos indica que el departamento de Activos Especiales, mantiene un excelente ambiente laboral, dando como resultados un 82.9% de satisfacción indicando que su trabajo es estimulante y agradable y un 5.7% lo contrario. La pregunta correspondiente a la figura de ayuda por parte de mis compañeros es: ¿Mi ambiente laboral es estimulante y agradable?

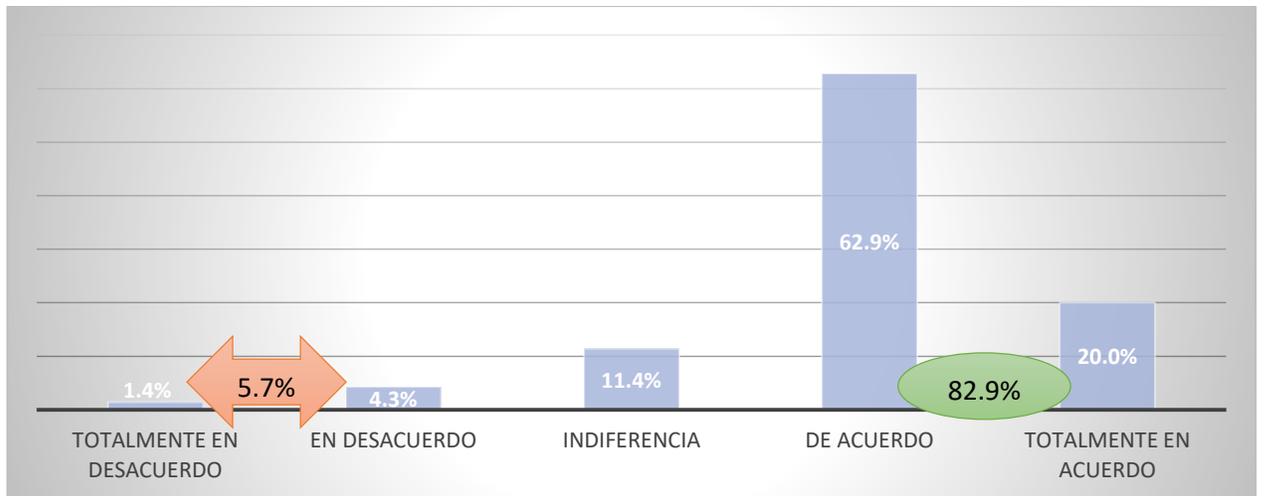


Figura 21: Resumen del factor motivacional con relación al ambiente laboral.

4.2.2.3 AUTORREALIZACIÓN

Nos indican que el 74.3% están conforme con el apoyo por parte de la institución para la autorrealización y que un 5.7% no está conforme. La pregunta correspondiente a la figura de autorrealización es: ¿Recibo el apoyo por parte de la institución para mi autorrealización?

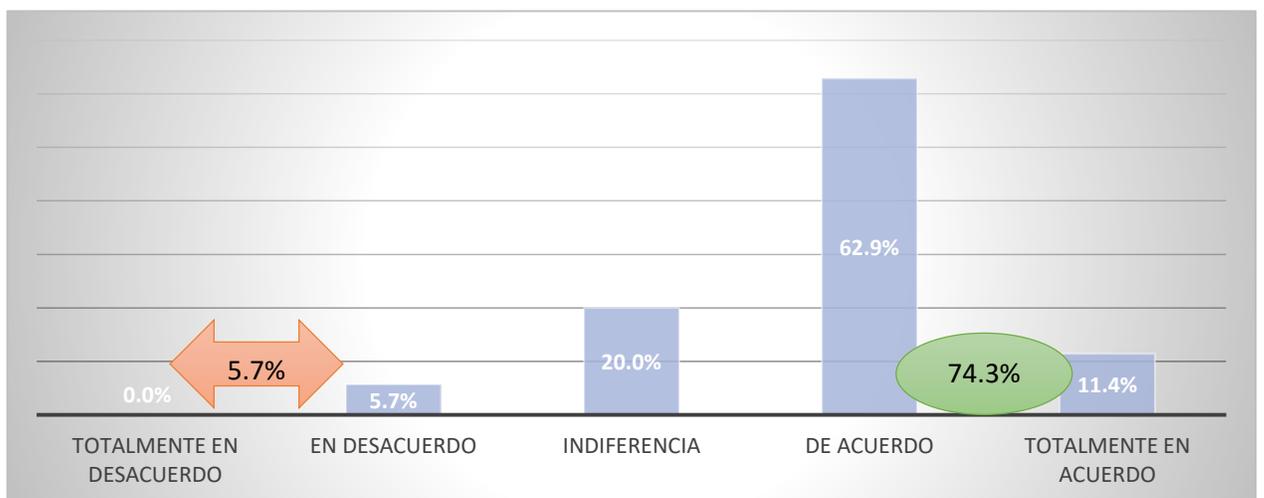


Figura 22: Resumen del factor motivacional con relación a la autorrealización.

4.2.2.4 RECONOCIMIENTO

Se muestra que el 87.2% está de acuerdo con el reconocimiento al cumplimiento de tareas asignadas y un 4.3% no está conforme con el reconocimiento. La pregunta correspondiente a la figura de reconocimiento es: ¿Recibo reconocimientos de acuerdo al cumplimiento de tareas asignadas por parte de la empresa?

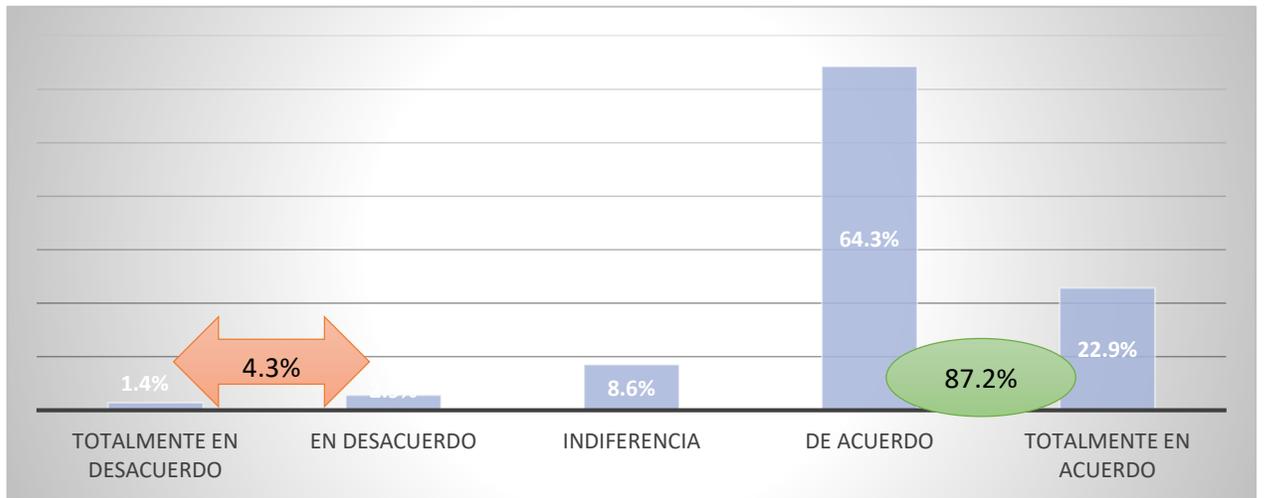


Figura 23: Resumen del factor motivacional con relación al reconocimiento.

4.2.2.5 LOGROS REALIZADOS

Logros realizados es uno de los indicadores con mayor porcentaje, los jefes y compañeros brindan el suficiente reconocimiento a los colaboradores por lo tanto es un factor motivante para los mismos, les gusta que su trabajo será reconocido. La pregunta correspondiente a la figura de reconocimiento es: ¿Mis jefes y compañeros me brindan reconocimiento por el logro realizado?

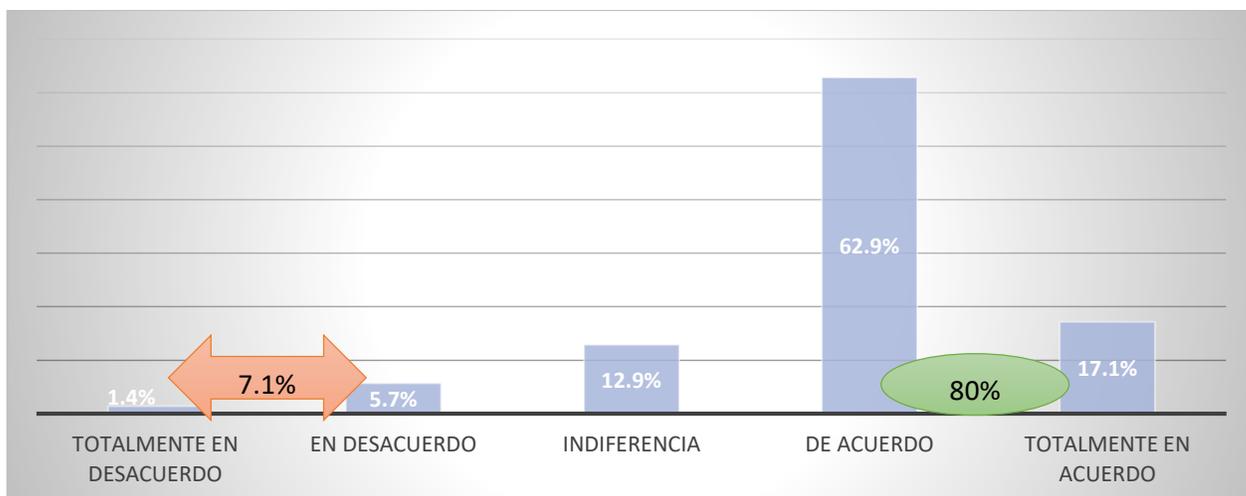


Figura 24: Resumen del factor motivacional con relación a los logros realizados.

4.2.2.6 COLABORADOR PRODUCTIVO

Se refleja en la estadística que la mayoría de las personas que trabajan con la institución en el departamento de Activos Especiales, es un colaborador productivo dentro de su equipo de trabajo por tanto también muestra el trabajo constante que éstos realizan. La pregunta correspondiente a la figura de reconocimiento es: ¿Soy un colaborador productivo dentro de mi equipo de trabajo?

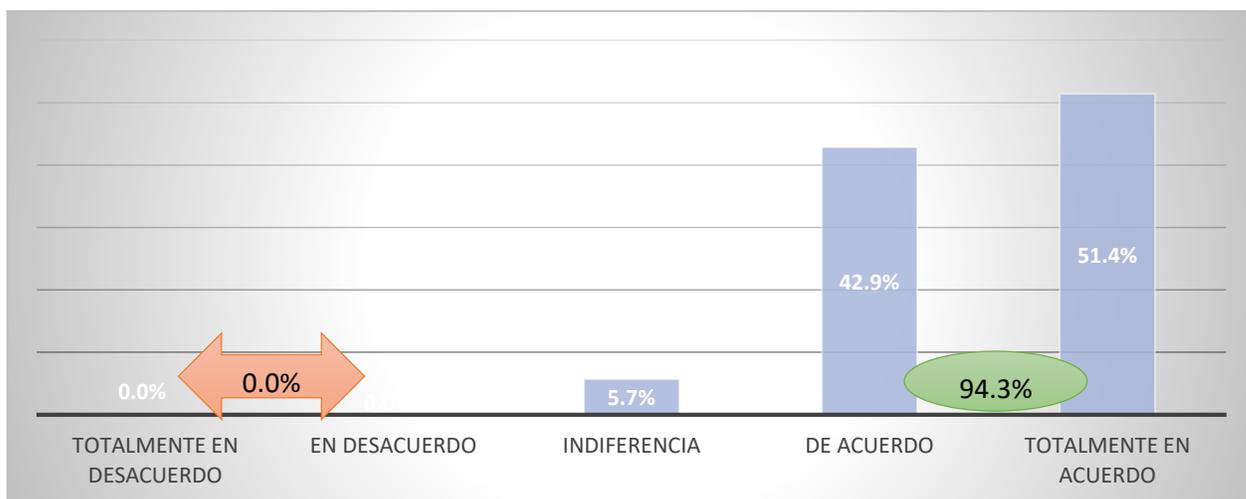


Figura 25: Resumen del factor motivacional con relación al colaborador productivo.

4.2.2.6 BUENOS RESULTADOS

Los colaboradores, aceptan y demuestran su responsabilidad para la entrega de su trabajo y así obtener buenos resultados, tal y como lo demuestra el resultado del gráfico, es decir que son responsables y entregan en tiempo y forma lo solicitado y al final esto repercute en los buenos resultados del equipo. La pregunta correspondiente a la figura de buenos resultados es: ¿Soy un colaborador responsable en la entrega de mi trabajo para obtener buenos resultados?

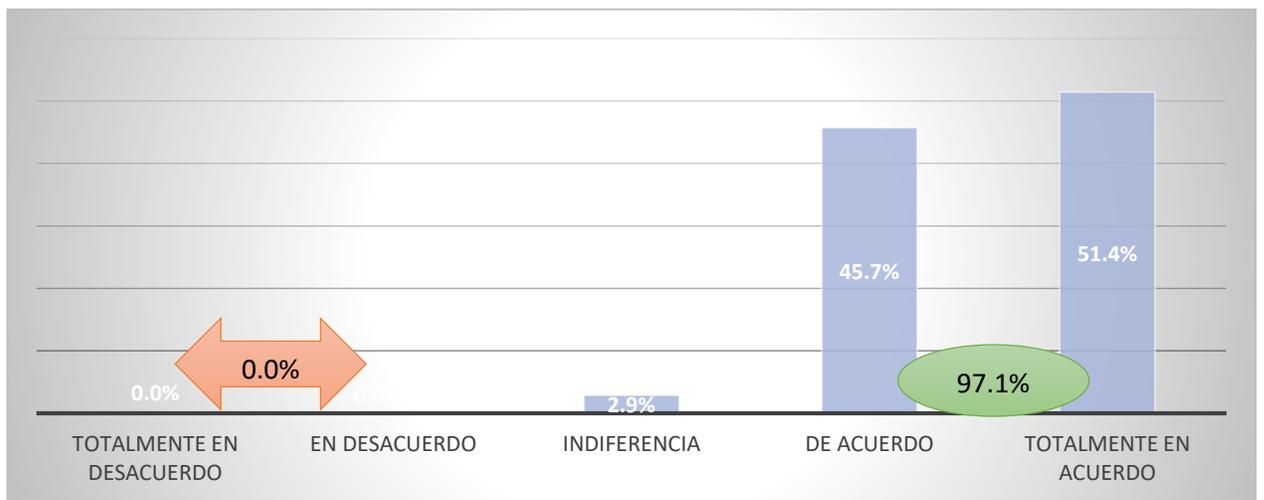


Figura 26: Resumen del factor motivacional con relación a buenos resultados.

4.2.2.7 INDEPENDENCIA LABORAL

La mayoría de los colaboradores de Activos Especiales, están entusiasmados con la independencia laboral que los jefes y líderes les brindan, se encuentran motivados ya que cuentan con el apoyo para poder desarrollar sus actividades y tareas con los procedimientos ya establecidos y el visto bueno de los jefes. La pregunta correspondiente a la figura de independencia laboral es: ¿La empresa me brinda independencia laboral para el cumplimiento de mis tareas?

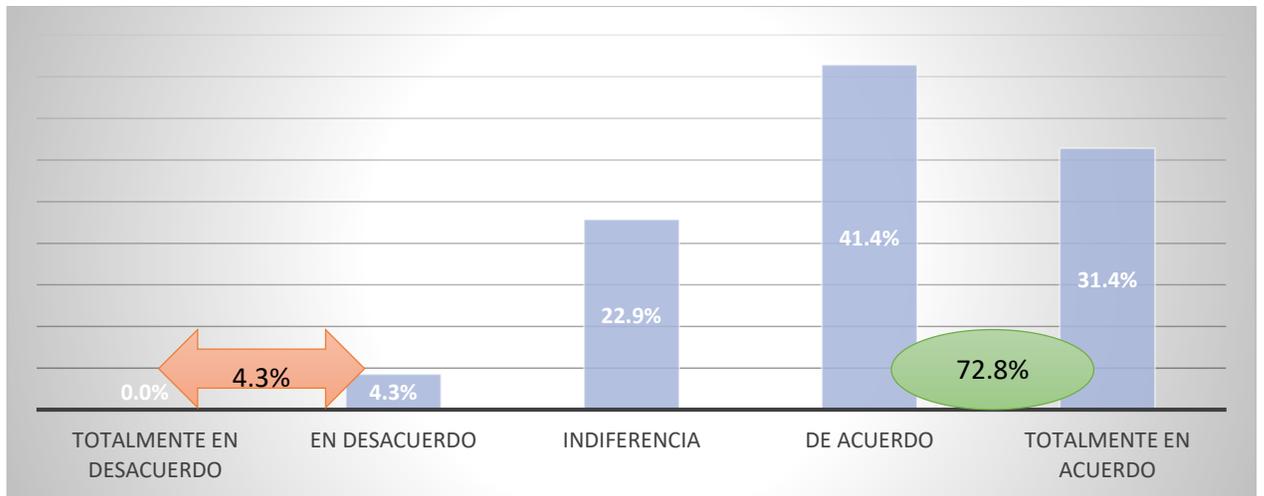


Figura 27: Resumen del factor motivacional con relación a la independencia laboral.

4.2.2.8 DESARROLLO PROFESIONAL

Se confirma en esta estadística que los colaboradores de Activos Especiales buscan y trabajan por su desarrollo profesional, el trabajo que realizan les permite crecer a lo largo de su carrera así mismo a poner en práctica los conocimientos adquiridos. La pregunta correspondiente a la figura de desarrollo profesional es: ¿Estoy trabajando para mi desarrollo profesional?

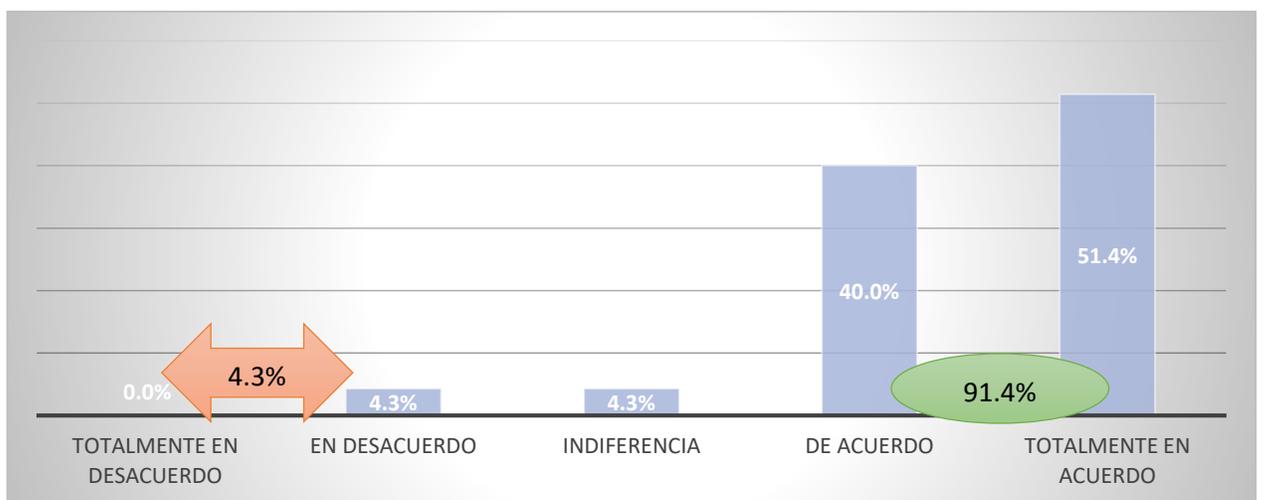


Figura 28: Resumen del factor motivacional con relación al desarrollo profesional.

4.2.2.9 CRECIMIENTO COMO LÍDER

El factor crecimiento como líder obtuvo puntuaciones de aceptación muy importantes, esto demuestra que los colaboradores tienen suficiente motivación y aspiración para crecer como líder y ser un alto ejecutivo ya sea dentro de la empresa o en su desarrollo profesional. La pregunta correspondiente a la figura de crecimiento como líder es: ¿La institución me brinda apoyo para mi crecimiento como líder?

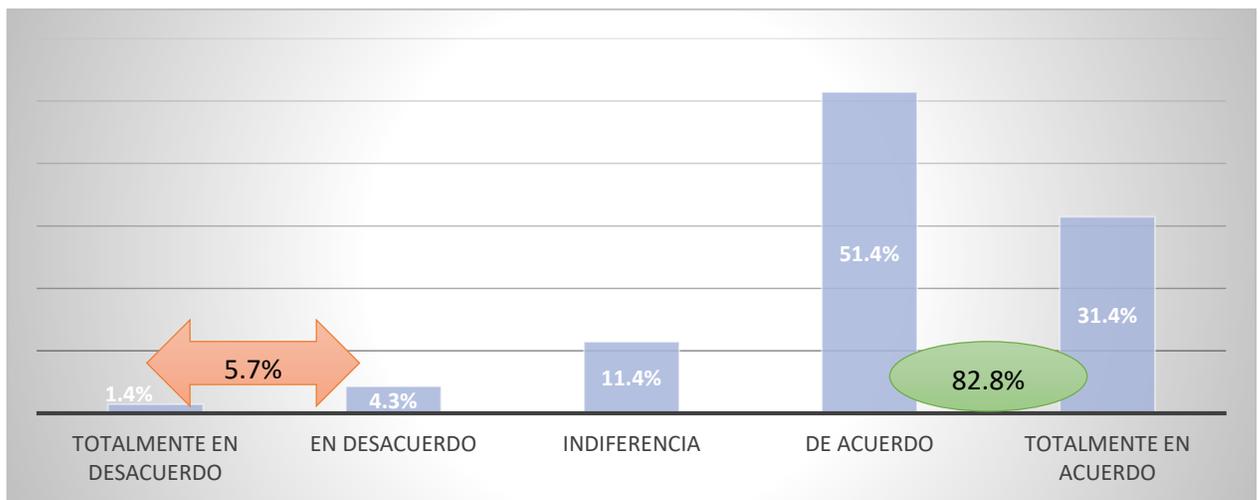


Figura 29: Resumen del factor motivacional con relación al crecimiento como líder.

4.2.2.10 CAPACITACIONES

El factor de capacitación, obtuvo porcentajes positivos elevados, los colaboradores consideran de mucha importancia y utilidad el poder estar en constante actualización y capacitación sobre temas que sean de intereses para desarrollar sus actividades, por lo tanto en este sentido se sienten satisfechos con las suficientes capacitaciones que brinda la institución. La pregunta correspondiente a la figura de capacitaciones es: ¿Se me imparten suficientes capacitaciones por parte de la institución?

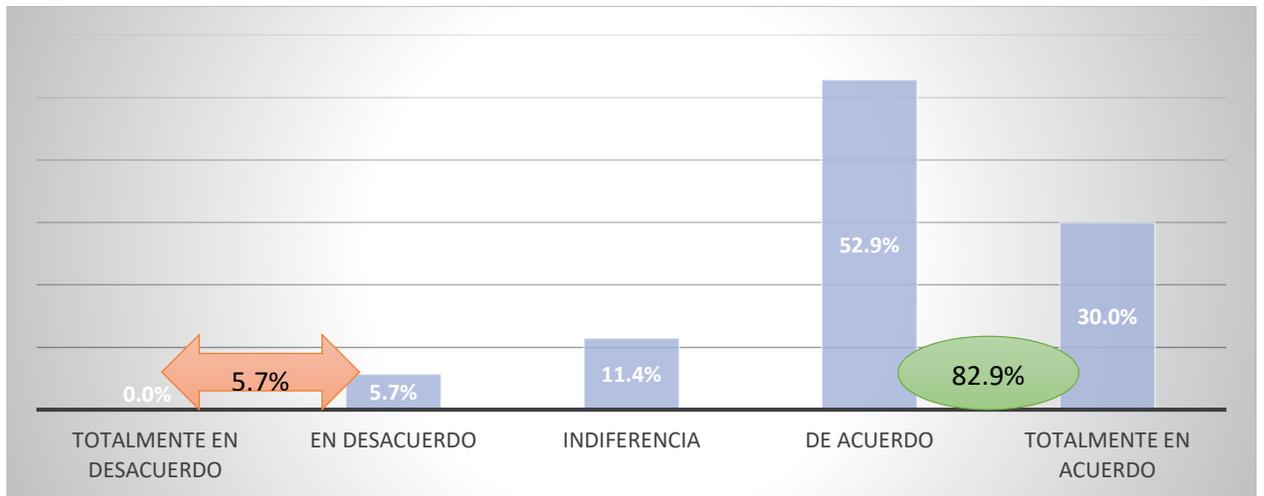


Figura 30: Resumen del factor motivacional con relación a las capacitaciones.

4.2.3 FACTOR ESTABILIDAD LABORAL

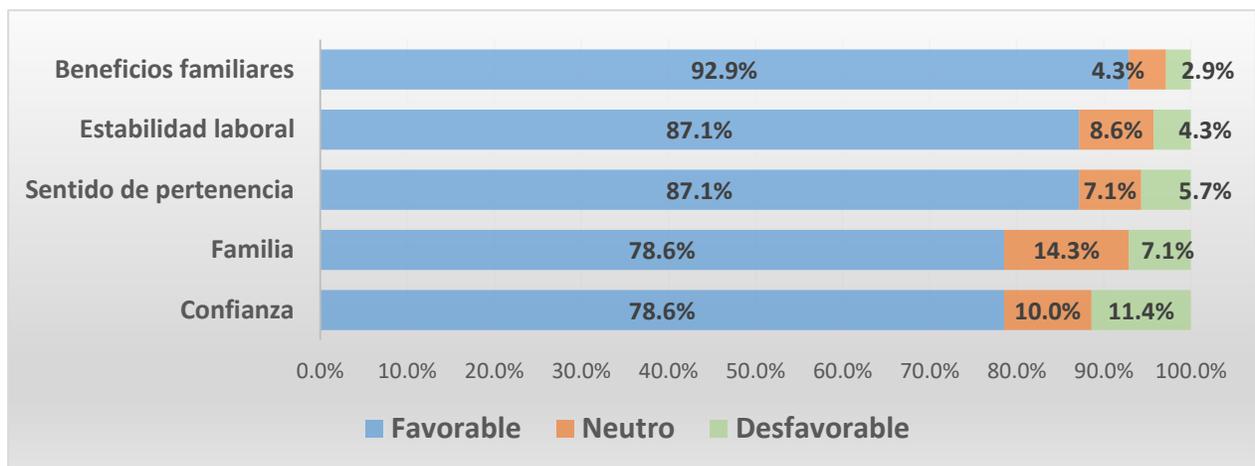


Figura 31.: Resumen del factor estabilidad laboral (Extrínseca).

En la figura 31, se muestran los 5 indicadores del factor de estabilidad laboral que influyen en la motivación de los colaboradores del departamento de Activos Especiales de Banco del País; donde realmente se puede constatar que hay dos variables por las cuales los colaboradores se sienten satisfechos dentro del departamento como ser la confianza con un “total de acuerdo del 41.43% y el sentido de pertenencia con un “de acuerdo” del 58.57% que la institución les brinda; haciendo

de lado o colocándolo como menor prioridad los beneficios que la institución pudiera brindar. Los indicadores familia, estabilidad y beneficios que son indicadores de motivación de menor escala.

4.2.3.1 BENEFICIOS FAMILIARES

Este indicador según los resultados arrojados, afirma que efectivamente, el colaborador se siente satisfecho con los beneficios familiares, que, en cuanto a seguro médico privado y beneficios maternales ofrece. Por lo tanto es un factor motivante para el colaborador ya que la institución también vela por su familia. La pregunta correspondiente a la figura de beneficios familiares es: ¿La institución me brinda seguro médico privado al igual que a mi familia, así como beneficios maternales?

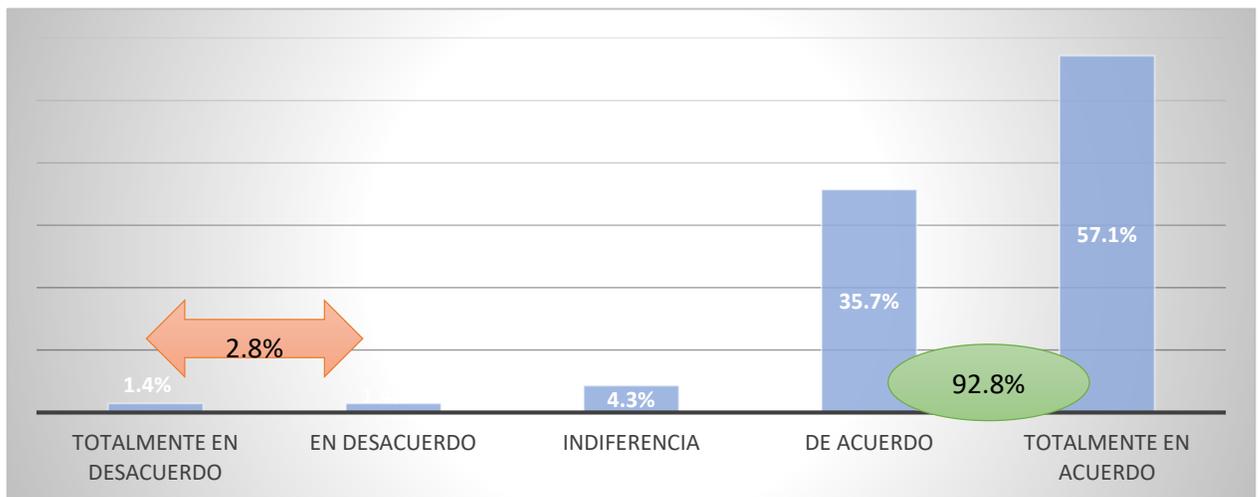


Figura 32: Resumen del factor estabilidad laboral con relación a beneficios familiares.

4.2.3.2 ESTABILIDAD LABORAL

El colaborador de Activos Especiales, confirma en esta gráfica, por los porcentajes a favor, que tiene estabilidad laboral dentro de la institución, es decir siente seguridad laboral dentro del departamento, lo cual afirma el valor importante de motivación que demuestra este indicador. La pregunta correspondiente a la figura de estabilidad laboral es: ¿Siento seguridad y estabilidad laboral dentro de la institución?

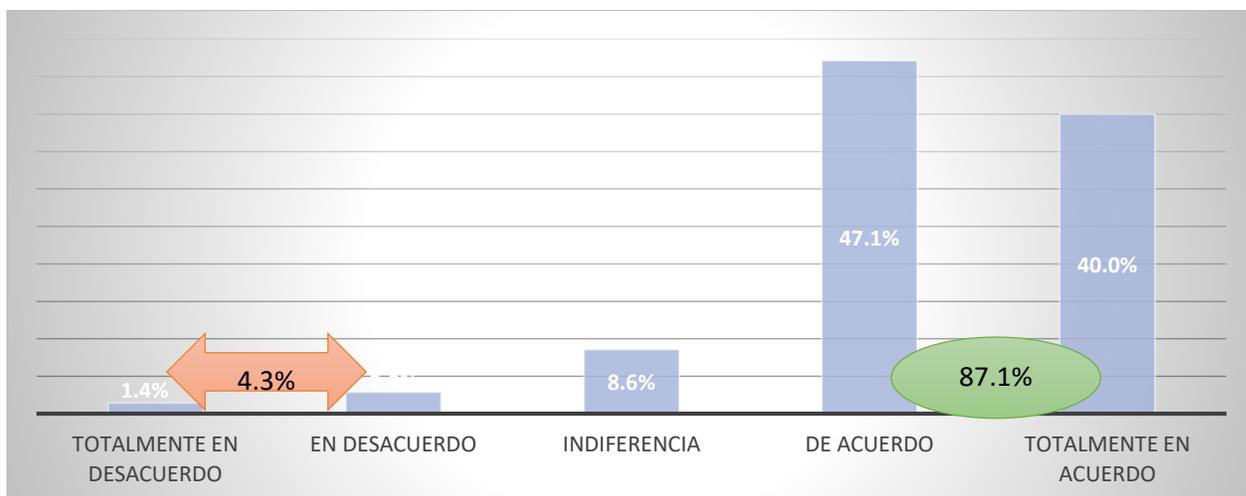


Figura 33: Resumen del factor estabilidad laboral con relación a la estabilidad.

4.2.3.3 FAMILIA

Los colaboradores se sienten satisfechos con el tiempo que la institución les brinda para compartir en familia; esto se relaciona con los excelentes horarios laborales que el departamento brinda y que resulta flexible para los colaboradores. La pregunta correspondiente a la figura de familia es: ¿La institución me brinda el tiempo suficiente para compartir con mi familia?

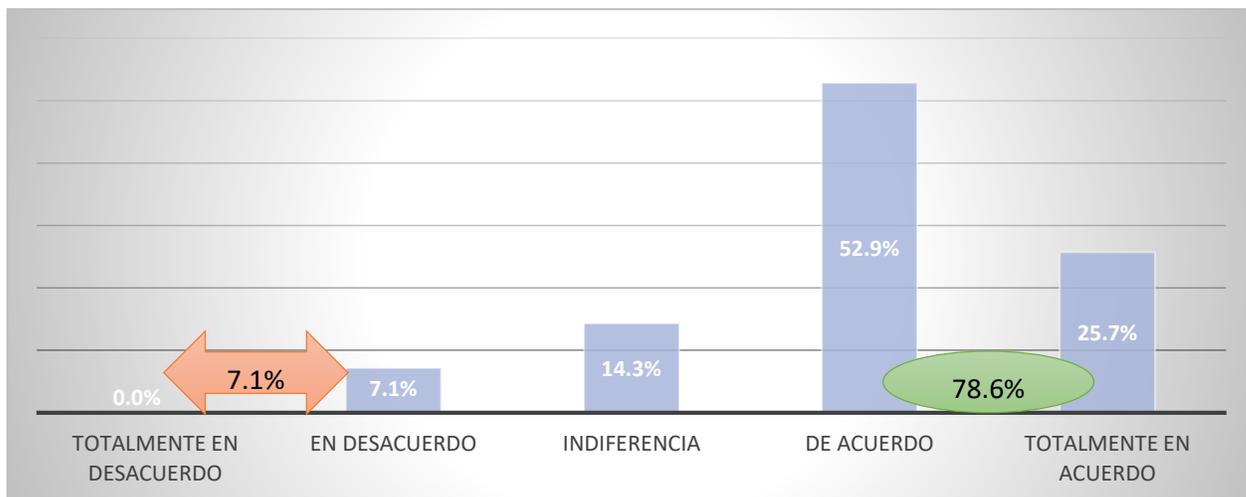


Figura 34: Resumen del factor estabilidad laboral con relación a la familia.

4.2.3.4 SENTIDO DE PERTENENCIA

El indicador de sentido de pertenencia obtuvo puntuaciones elevadas, es decir que el colaborador tiene mucha importancia e interés por la organización para la cual trabaja, motiva a seguir siendo parte de ella. La pregunta correspondiente a la figura de familia es: ¿Cómo colaborador, tengo un verdadero sentido de pertenencia por la institución?

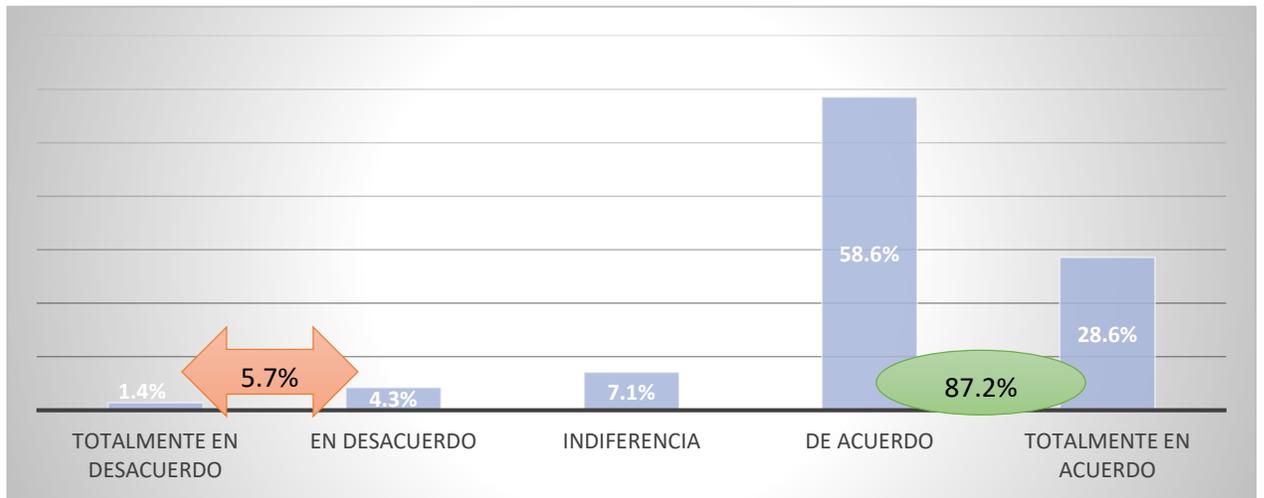


Figura 35: Resumen del factor estabilidad laboral con relación al sentido de pertenencia.

4.2.3.5 CONFIANZA

El colaborador de Activos Especiales, manifestó con porcentajes positivos el hecho de que sus jefes o líderes le brindan la suficiente confianza para expresarse, manteniendo de forma positiva el lema “puertas abiertas”. La pregunta correspondiente a la figura de confianza es: ¿Mis jefes inmediatos, me brindan la confianza de expresarme?

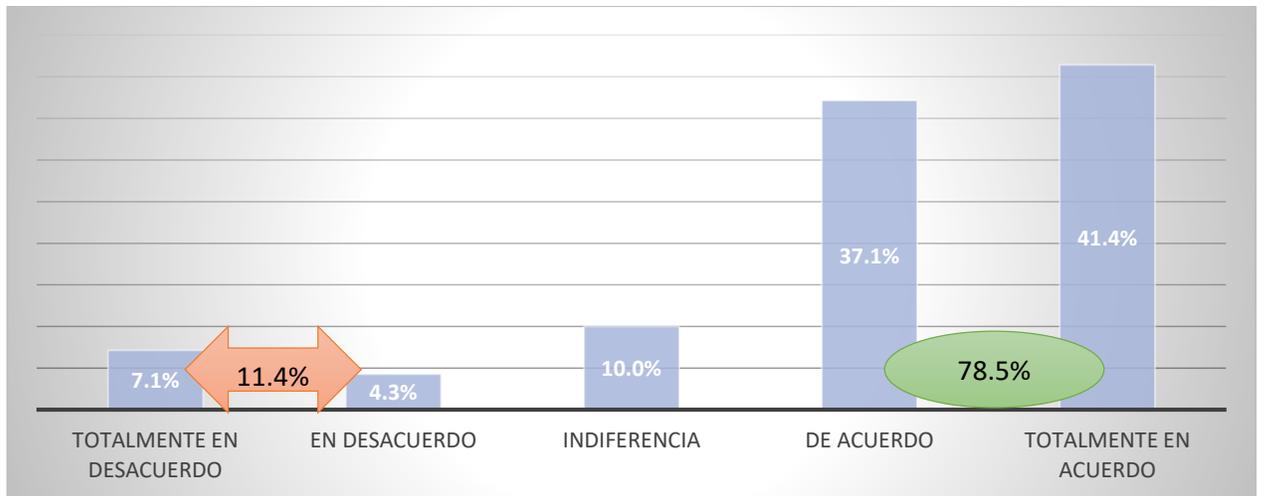


Figura 36: Resumen del factor Estabilidad laboral con relación a la confianza

Tabla 6: Resultado de las variables.

V. Independiente	Favorable	Desfavorable	Neutro
Factor Extrínseco	77%	11%	12%
Factor Intrínseco	85%	4%	11%
Factor Estabilidad laboral	85%	6%	9%

V. Dependiente	Favorable	Desfavorable	Neutro
Motivación	79%	17%	4%
Desempeño	76%	14%	10%

4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Los datos recolectados mediante la aplicación de las encuestas escala Likert proporcionaron la evidencia necesaria para aplicar un procedimiento estadístico que permitiera determinar si la hipótesis establecida es la investigación es correcta o no. La prueba de hipótesis aplicada a esta investigación es la chi-cuadrada la cual determina si dos variables están relacionadas o no.

Tabla 7: Prueba de chi-cuadrado extrínseco vs motivación.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.054 ^a	4	.726
Razón de verosimilitud	2.143	4	.710
Asociación lineal por lineal	.000	1	.988
N de casos válidos	70		

En la tabla 7, dado que la probabilidad es de 0.726 es mayor que alfa (0.05), se acepta la hipótesis nula. Esto significa que las opiniones de los colaboradores referentes a los factores extrínsecos que influyen en la motivación laboral no difieren en el departamento de Activos Especiales, de la institución bancaria Banpaís.

Tabla 8: Prueba de chi-cuadrado extrínseco vs desempeño

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.023 ^a	4	.554
Razón de verosimilitud	3.205	4	.524
Asociación lineal por lineal	1.290	1	.256
N de casos válidos	70		

En la tabla 8, dado que la probabilidad es de 0.554 es mayor que alfa (0.05), se acepta la hipótesis nula. Esto significa que las opiniones de los colaboradores referentes a los factores extrínsecos que influyen en el desempeño laboral no difieren en el departamento de Activos Especiales, de la institución bancaria Banpaís.

Tabla 9: Prueba de chi-cuadrado intrínseco vs motivación

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.225 ^a	4	.183
Razón de verosimilitud	5.990	4	.200
Asociación lineal por lineal	2.001	1	.157
N de casos válidos	70		

En la tabla 9, dado que la probabilidad es de 0.183 es mayor que alfa (0.05), se acepta la hipótesis nula. Esto significa que las opiniones de los colaboradores referentes a los factores intrínsecos que influyen en la motivación laboral no difieren en el departamento de Activos Especiales, de la institución bancaria Banpaís.

Tabla 10: Prueba de chi-cuadrado intrínseco vs desempeño

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.761 a	4	.313
Razón de verosimilitud	4.913	4	.296
Asociación lineal por lineal	.060	1	.807
N de casos válidos	70		

a. 4 casillas (44.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.40.

En la tabla 10, dado que la probabilidad es de 0.313 es mayor que alfa (0.05), se acepta la hipótesis nula. Esto significa que las opiniones de los colaboradores referentes a los factores intrínsecos que influyen en el desempeño laboral no difieren en el departamento de Activos Especiales, de la institución bancaria Banpaís.

Tabla 11: Prueba de chi-cuadrado estabilidad laboral vs motivación

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.077 a	4	.396
Razón de verosimilitud	4.134	4	.388
Asociación lineal por lineal	2.638	1	.104
N de casos válidos	70		

En la tabla 11, dado que la probabilidad es de 0.396 es mayor que alfa (0.05), se acepta la hipótesis nula. Esto significa que las opiniones de los colaboradores referentes a los factores de estabilidad laboral que influyen en la motivación laboral no difieren en el departamento de Activos Especiales, de la institución bancaria Banpaís.

Tabla 12: Prueba de chi-cuadrado estabilidad laboral vs desempeño

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.768 a	4	.778
Razón de verosimilitud	1.697	4	.791
Asociación lineal por lineal	.000	1	.985
N de casos válidos	70		

En la tabla 12, dado que la probabilidad es de 0.778 es mayor que alfa (0.05), se acepta la hipótesis nula. Esto significa que las opiniones de los colaboradores referentes a los factores de estabilidad laboral que influyen en el desempeño laboral no difieren en el departamento de Activos Especiales, de la institución bancaria Banpaís.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación que se dieron como resultado en el departamento de Activos Especiales, Banpais.

5.1 CONCLUSIONES

Como consecuencia de la realización de la investigación y en el proceso de aplicación, revisión y análisis de los resultados obtenidos, se dieron las siguientes conclusiones:

- 1) Se determinó que los elementos del factor extrínseco si influyen con nuestras variables dependientes motivación y desempeño laboral. Se encontró en el indicador de este factor, que el porcentaje más favorable, es el ambiente físico, obteniendo un 93% lo cual indica que los colaboradores se encuentran motivados en el ambiente de trabajo y se catalogó como el más desfavorable el crecimiento laboral obteniendo el 31%, en donde existe una diferencia de compromiso la cual consiste que el nivel de desempeño es elevado mediante los resultados obtenidos por el jefe del área.
- 2) Se estableció que existen elementos con más influencia en el factor intrínseco, obteniendo los índices más altos en nuestro análisis. Se encontraron en este factor los porcentaje más favorable en los indicadores: buenos resultados con un 97%, colaborador productivo con un 94% y desarrollo profesional con un 91%, lo que indica que cerramos este ciclo con una igualdad reflejado en los resultados de las evaluaciones del desempeño laboral lo que hace que el colaborador se sienta motivado con una retribución anual por su rendimiento. Asimismo se obtuvo un 4% desfavorable y un 22% de indiferencia en el indicador de independencia laboral, en vista que es un departamento que se dirige por matrices lo cual no permite el empoderamiento de los colaboradores para la toma de decisión.
- 3) Al analizar los datos se encontró influyente el factor estabilidad laboral con nuestras variables dependientes. Se observó en el indicador beneficios familiares un alto índice favorable, mostrando un 93%, lo cual indica que los colaboradores se sienten motivados con la seguridad familiar que les brinda la institución. Esto transmite mas compromiso y responsabilidad en el desempeño de los colaboradores. Por otro lado el indicador de confianza muestra datos desfavorable del 11%, demostrando que no existe una relación de puertas abiertas para expresarse con los jefes inmediatos, provocando la falta de comunicación.

5.2 RECOMENDACIONES

En base a los resultados de análisis presentados con anterioridad, y de acuerdo a los resultados positivos arrojados por las conclusiones anteriormente expuestas donde los factores en que han sido basada esta investigación son favorables a los colaboradores del departamento de Activos Especiales se proponen las siguientes recomendaciones para que el departamento siga y aumenten los resultados positivos:

Se sugiere tanto a los jefes como a la institución, que se implemente un proyecto de crecimiento del colaborador, para así seguir fomentando el desarrollo profesional; diseñar perfiles de puestos que ayuden a identificar brechas que permitan desarrollar y potenciar al a los colaboradores y prepararlos para planes de sucesión.

Se recomienda a los líderes de grupo, brindar al colaborador mayor independencia laboral al momento que éstos realicen su cumplimiento de tareas puesto que esto genera al colaborador mayor confianza y responsabilidad como persona y como equipo, generando una matriz en donde se tome en cuenta la decisión del colaborador hasta cierto grado de independencia.

Se sugiere implementar el método de evaluación 360° dentro del departamento de Activos Especiales, con el objetivo de incrementar la motivación mediante la variable confianza entre los colaboradores y los líderes del departamento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aiteco. (2013, mayo 10). Motivación Laboral: Diseño del Trabajo. Recuperado 29 de octubre de 2017, a partir de <https://www.aiteco.com/motivacion-laboral/>

BANPAÍS. (s. f.). Recuperado 19 de noviembre de 2017, a partir de <https://www.banpais.hn/>

Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación* (1.^a ed.). Editorial Shalom.

Benitez- Enns, S. (2012). *Mi Tesis en 100 Días* (1.^a ed.). E.E.U.U.: Palibrio.

Cummings, L. L., & Schwab, D. (1985). *Recursos Humanos* (Primera). México: Trillas.

Donnelly, G. (1983). *Organizaciones* (Primera edición). México: Nueva editorial, Interamericana.

Global Attitudes Towards Work Report. (2016, mayo 24). Los países con mayores índices de satisfacción y productividad laboral. Recuperado 6 de noviembre de 2017, a partir de <http://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2016/05/23/los-paises-con-mayores-indices-de-satisfaccion-y-productividad-laboral/649/>

Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (2.^a ed.). Córdoba, AR: Editorial Brujas. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10352979>

Guevara Calnick, M. C. (2009). Fuentes de Información: Una mirada a la actualidad. Bibliotecas. Anales de Investigación. No 3. Enero-diciembre, 2007. *enero 2009*. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10311691>

Hampton, D., Summer, C., & Webber, R. (1989). *Manual de Desarrollo de Recursos Humanos* (2da edición). México: Trillas.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación - Biblioteca Unitec - Honduras* (5.ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado a partir de <http://unitec.libri.mx/libro.php?libroId=6021>

Influencia del ambiente laboral en los trabajadores en blog Honduras. (s. f.). Recuperado 19 de noviembre de 2017, a partir de <https://www.tecoloco.com.hn/blog/influencia-del-ambiente-laboral-en-los-trabajadores.aspx>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (14.ª ed.). Mexico: Pearson Educación.

La Prensa Honduras. (2014, septiembre 1). 10 factores que desmotivan a los empleados. Recuperado 29 de octubre de 2017, a partir de <http://www.laprensa.hn/suplementos/743532-98/10-factores-que-desmotivan-a-los-empleados>

Las Mejores Empresas para Trabajar® de Honduras - Great Place to Work® Central America and Caribbean. (s. f.). Recuperado 19 de noviembre de 2017, a partir de <http://www.greatplacetowork-ca.com/mejores-empresas/de-origen-centroamericano/honduras>

Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados* (5.ª ed.). México: Pearson Educación.

Matute López, D. E. (2004). *Código del trabajo*. Tegucigalpa, M.D.C.: Casablanca.

McQuaig, J. (1985). *Como motivar a la gente* (Primera edición). México: Grupo editorial Diana.

Pedraza, H. (2014). UMSNH - Facultad de Economía «Vasco de Quiroga». Recuperado 7 de diciembre de 2016, a partir de http://www.economia.umich.mx/eco_old/publicaciones/EconYSoc/ES10_19.html

Vroom, V., & Deci, E. (1992). *Motivación y alta dirección* (Primera). México: Trillas.

Ynoub, R. (2007). *El Proyecto y la Metodología de la Investigación* (1.^a ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Editores.

ANEXOS

ANEXO 1:

ENCUESTA

FACTORES INFLUYENTES EN LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE ACTIVOS ESPECIALES DE BANPAIS, SPS, 2017

Lugar _____ Fecha: _____ Hora: _____ Encuestado N° _____

INSTRUCCIONES: Los Alumnos de Maestría de Dirección en Recursos Humanos de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) estamos haciendo un estudio con los colaboradores del departamento de Activos Especiales de la Institución bancaria BANPAIS, para conocer la motivación en el desempeño laboral. Sus respuestas son confidenciales por lo que le agradeceremos su sinceridad.

1. Género:

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad: _____ años

3. Estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado
- d) Unión libre

4. Nivel académico

- a) Secundaria
- b) Bachillerato
- c) Pregrado
- d) Postgrado

5. Cuál es el nivel de importancia que usted le atribuye a la motivación y desempeño dentro de su empresa? Seleccione

Totalmente nada importante	Nada importante	Indiferencia	Importante	Totalmente Importante

6. Favor indicar su nivel de aceptación en los siguientes aspectos valorados en Banco del País. Marque con una "x" la casilla que usted elija.

Indicador	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferencia	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Mi salario es proporcional a mis obligaciones en el trabajo.					
Obtengo beneficios como ser cooperativa, bonificaciones, descuentos, salarios extra, por parte de mi trabajo.					
Conozco las Políticas de mi institución.					
Tengo reuniones con mi jefe para retroalimentar mis resultados en cuánto a mi trabajo.					
Me ofrecen oportunidad de crecimiento profesional.					
En la institución son flexibles con mis horarios laborales.					
Las condiciones del ambiente físico de mi trabajo influyen en la forma en que desempeño el mismo.					
Considero que mi trabajo es valorado.					
Mi cumplimiento de meta es proporcional a mi asignación laboral.					
Estoy satisfecho con la ayuda que mis compañeros de trabajo me brindan al momento de realizar tareas.					

7. Favor indicar su nivel de aceptación en los siguientes aspectos valorados en Banco del País.
 Marque con una "x" la casilla que usted elija.

Indicador	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferencia	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Mi ambiente de trabajo es estimulante y agradable.					
Recibo el apoyo por parte de la institución para mi Autorrealización.					
Se me brinda reconocimiento de acuerdo al cumplimiento de tareas asignadas.					
Soy reconocido por mis jefes y compañeros por los logros realizados.					
Me considero un colaborador productivo dentro de mi equipo de trabajo. Me consideran un colaborador responsable en la entrega de mi trabajo para tener buenos resultados.					
Me brindan Independencia Laboral para el cumplimiento de mis tareas.					
Estoy trabajando para mi Desarrollo Profesional.					
La institución me brinda apoyo para mi Crecimiento como Líder.					
La institución me imparte suficientes capacitaciones.					

8. Favor indicar su nivel de aceptación en los siguientes aspectos valorados en Banco del País.
 Marque con una "x" la casilla que usted elija.

Indicador	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferencia	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La institución brinda seguro médico privado para el colaborador y la familia así como beneficios maternales.					
Siento seguridad y estabilidad laboral dentro de la institución.					
La institución brinda el tiempo y los beneficios suficientes para mi familia.					
Tengo un verdadero Sentido de Pertenencia por la institución.					
Se me brinda la confianza de expresarme con mis jefes inmediatos.					