



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

TESIS

**"PLAN DE GESTIÓN DE PERSONAL BASADO EN LA MOTIVACIÓN
PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA CAJA TRUJILLO, CHICLAYO - 2019"**

AUTOR:

BACH. CASTILLO RODRIGUEZ ALAN MICHEL

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO DE
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

DR. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO

CHICLAYO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mi Padre Celestial por ser quien me da fuerza y me protege y guía cada día de mi vida, para seguir adelante.

A mis padres, por su constante apoyo y sacrificio durante los años de mi formación profesional y por la confianza que siempre me brindaron.

A mis queridos hermanos por su inconmensurable amor y comprensión, ya que, gracias a su apoyo he logrado motivarme y superar mis dificultades.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Alas Peruanas, por lo que me brindó en la vida universitaria y en especial a la Escuela de Administración y Negocios Internacionales donde recibí mi formación profesional.

Al Gerente de la Caja Trujillo por permitirme las facilidades y por darme la oportunidad de ser parte de la empresa y su contribución en mi desarrollo y a mis compañeros de trabajo por su apoyo durante la realización del presente trabajo.

Y por último agradecer a mis docentes y a mi asesor de tesis el Dr. ,,.,.,, que con su amistad, paciencia, apoyo y dedicación pudimos sacar adelante este proyecto y por darme las herramientas necesarias para ser mejor profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE	2
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Planteamiento del problema	8
1.1.1 En el ámbito internacional	8
1.1.2 En el ámbito nacional	9
1.1.3 En el ámbito regional e institucional.	9
1.2 Formulación del problema	10
1.3 Objetivos de la investigación	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivos específicos	10
1.4 Justificación del estudio	11
1.5 Limitaciones de la investigación	11
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes del estudio	12
2.1.1. Internacionales	12
2.1.2. Nacionales	13
2.1.3. Regionales	14
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Variable independiente: (Motivación laboral)	15
2.2.1.1. Concepto	15
2.2.1.2. Características	16
2.2.1.3. Dimensiones	16
2.2.2. Variable dependiente: (Comportamiento Organizacional)	25

2.2.2.1. Concepto.....	25
2.2.2.2. Características.....	26
2.2.2.3. Dimensiones. Indicadores de medición.....	27
2.3. Definición de términos.....	33
2.4. Hipótesis.....	34
2.4.1.1. Hipótesis general	34
2.5. Variables.....	34
2.5.1. Definición conceptual de las variables.....	34
2.5.1.1. Variable independiente: Gestión de personal basado en la motivación.....	34
2.5.1.2. Variable dependiente: Comportamiento organizacional.....	34
2.5.2. Definición operacional de las variables.....	35
2.5.2.1. Variable independiente: Gestión de personal basado en la motivación.....	35
2.5.2.2. Variable dependiente: Comportamiento Organizacional.....	35
2.5.3. Operacionalización de variables.....	35
CAPITULO III: METODOLOGIA	38
3.1. Tipo y nivel de la investigación	38
3.1.1. Tipo de investigación.....	38
3.1.2. Nivel de investigación.....	38
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	38
3.3. Población y muestra.....	39
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	39
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	39
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	40
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	51
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 1. PLAN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO BASADO EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA	60
ANEXO 3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	61

ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA CAJA TRUJILLO,
2019.....61

RESUMEN

La presente investigación relacionada con la propuesta de PLAN DE GESTIÓN DE PERSONAL BASADO EN LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA TRUJILLO. CHICLAYO- 2019, se orienta a la búsqueda de medios eficientes para el crecimiento comercial de la empresa en estudio. A través de un análisis descriptivo de la situación comercial actual se determinó que es un negocio muy rentable, con un margen de utilidad, significativo, utilizando métodos cualitativos y cuantitativos de proyección de resultados, tales como el juicio de experto, se establecieron proyecciones comerciales, concluyendo que la aplicación de un plan de Gestión, basado en la motivación para mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores de la caja Trujillo, debido a que se determinó que la motivación en los trabajadores mejora el rendimiento de estos y promueve el mejor de los climas organizacionales en los colaboradores. Por lo tanto, es fundamental para el éxito de la implementación del plan de Gestión, que se apliquen procesos simples y dinámicos, que permitan atender de manera inmediata a los pedidos requerimientos de los trabajadores a fin puedan realizar mejor sus funciones y tengan un buen ambiente laboral.

Palabras clave: Plan de Gestión, Motivación, Clima Organizacional.

ABSTRAD

This research related to the proposal for a PERSONNEL MANAGEMENT PLAN BASED ON MOTIVATION TO IMPROVE THE ORGANIZATIONAL BEHAVIOR OF THE WORKERS OF THE TRUJILLO BOX. CHICLAYO- 2019, is oriented to the search for efficient means for the commercial growth of the company under study. Through a descriptive analysis of the current commercial situation, it was determined that it is a very profitable business, with a significant profit margin, using qualitative and quantitative results projection methods, such as expert judgment, commercial projections were established, concluding that the application of a Management plan, based on the motivation to improve the organizational behavior of the workers of the Trujillo box, because it was determined that the motivation in the workers improves their performance and promotes the best of climates organizational in collaborators. Therefore, it is essential for the success of the implementation of the Management plan, that simple and dynamic processes are applied, which allow to immediately meet the requests of the workers' requirements in order to better perform their functions and have a good environment. labor.

Keywords: Management Plan, Motivation, Organizational Climate.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 En el ámbito internacional

En la actualidad, la motivación laboral y comportamiento organizacional, está cobrando gran importancia en las economías más desarrolladas y en la empresas tanto públicas como privadas, esto se debe a que el estado motivacional de los colaboradores de las organizaciones es vital para lograr los objetivos propuestos por las mismas, estos son factores motivacionales son importantes para las empresas, los mismos que llevan alcanzar una eficiencia y eficacia de forma individual como grupal. A nivel mundial está dando mayor importancia a este tema, debido que las empresas que están implementando programas de acción para desarrollar la motivación de sus trabajadores y las relaciones interpersonales entre sus colaboradores.

Según la Organización Internacional del trabajo (2012), “la motivación del empleado ya tiene que venir de casa, el considera que los colaboradores deben venir motivados del hogar, ya que una organización, no puede incentivar a sus trabajadores, sin embargo si puede propiciar un medio alentador, donde cada persona encuentre su camino real”. Actualmente las organizaciones están exigidas a producir más en un sistema de más competencia, para esto los gerentes debe crear un ambiente motivador para sus trabajadores de tal manera que estos sean más productivos y logren mejorar los resultados deseados.

En américa latina la situación de la motivación laboral y el comportamiento organizacional se ve afectado por las políticas impuestas por sus respectivos estados, que lejos de solucionar los problemas que presentan las organizaciones sociales, se preocupan por mantener el poder, cumplir con políticas foráneas acosta de la explotación de recursos.

La motivación de los trabajadores en un grupo organizado es importante para poder alcanzar los objetivos de la organización, ya que cada colaborador da su

aporte desde su especialidad con cada una de las habilidades que lo caracteriza, cada esfuerzo articulado de grupo tiene un valor multiplicador pues el trabajo en equipo es más que la suma de las partes. (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2012)

En este sentido la motivación y el comportamiento organizacional son variables importantes para la administración pública.

1.1.2 En el ámbito nacional

En el Perú la situación problemática sobre la motivación laboral y el comportamiento organizacional es deficiente ya que algunos trabajadores no se sienten motivados para realizar sus actividades, esto se debe a que los beneficios no son equitativos para todos, por lo tanto, se está generando descontento en muchos sectores por no ser reconocidos por el trabajo desarrollado.

Motivar a un colaborador tiene que ver con dotarlo de incentivo o el ambiente acorde y necesario para que se amolde al lineamiento profesional que se requiere, las formas posibles de necesitar, son distintas dependiendo de las diferentes actualidades culturales, sociales, etc. También cabe señalar las pautas principales para obtener el más alto interés y compromiso de los colaboradores con el fin de que permanezcan tanto a ellos como a la empresa complacidos. (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2012)

Por lo tanto, las financieras tienen que fortalecer su motivación y comportamiento mediante el desarrollo de talleres motivacionales y de relaciones interpersonales.

1.1.3 En el ámbito regional e institucional.

En Chiclayo la problemática de la motivación laboral y el comportamiento organizacional en las financieras es baja, se debe que los gerentes solo buscan incrementar ganancias y no lo toman interés a sus trabajadores si están satisfechos o motivados en su trabajo, el tema es que tiene un clima laboral

deficiente ya que no pueden desarrollar sus actividades eficientemente, por lo que los gerentes debe desarrollar capacitaciones, cursos taller, iniciativas para que sus trabajadores estén motivados y así puedan trabajar con optimismo. De esta manera se logrará un buen comportamiento organizacional de la empresa.

1.2 Formulación del problema

¿De qué manera se puede mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores en la Caja Trujillo de Chiclayo. 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Elaborar un plan de gestión de personal basado en la motivación para mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores en la Caja Trujillo de Chiclayo, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Evaluar el comportamiento organizacional de los trabajadores en la Caja Trujillo de Chiclayo.
2. Elaborar una estrategia de gestión de personal con base en la motivación, orientado hacia el comportamiento organizacional.
3. Proyectar el impacto de la estrategia de gestión de personal elaborada en el comportamiento organizacional de los trabajadores en la Caja Trujillo de Chiclayo.

1.4 Justificación del estudio

La investigación es relevante científicamente, debido a que utiliza el método científico tanto para la planificación de la tesis, como para su desarrollo. De esta manera se incrementará la posibilidad de un impacto positivo y el éxito de la estrategia elaborada.

También es relevante institucionalmente, porque se proyecta una mejora en el comportamiento organizacional de los trabajadores, lo cual influirá posteriormente en su productividad. Es así que la calidad de su trabajo incrementará y por lo tanto, la satisfacción de sus clientes.

Al existir un incremento en la productividad y la satisfacción de los clientes, los empleados de la empresa mejorarán la calidad de vida de su familia, dinamizando la economía de la localidad e incrementando el pago de impuestos al Estado.

1.5 Limitaciones de la investigación

La principal limitación es la poca predisposición de los trabajadores para responder la encuesta que se les aplicará, lo que además muestra la falta de compromiso y motivación del factor humano para con la empresa y la sociedad. Esto no permitirá un análisis objetivo de los resultados en la etapa de evaluación del comportamiento organizacional.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacionales

Sum Mazariegos (2015), en su tesis *“Motivación y desempeño laboral”*, tuvo como objetivo determinar el dominio del motivo en el desempeño de los colaboradores tanto de los que laboran en la parte administrativa de la organización de productos alimenticios de la zona 1 de Quetzaltenango, indagación de tipo descriptivo, admitida y avanzada en la Universidad Rafael Landívar, sustentada en la facultad de humanidades, para obtener el grado de licenciatura en Psicología Industrial, concluye: que la motivación afecta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la organización de productos alimenticios de la zona 1 de Quetzaltenango.

La motivación origina en los colaboradores administrativos de la organización de productos alimenticios de la zona 1 de Quetzaltenango, que ejecuten sus tareas con un mejor entusiasmo y que estas personas logren sentir satisfacción al recibir algún reconocimiento por su buena labor en la organización.

El desempeño laboral de los trabajadores se pudo observar mediante la escala de Likert que se usó con los trabajadores de la organización, las conclusiones recogidas de cada ítem resultaron positivas para la indagación y estadísticamente las conclusiones se encuentran dentro de lo esperado.

Chappaz (2015), En su tesis *“la motivación en el desarrollo personal y profesional”*, desarrollado con el objetivo de determinar los factores motivacionales que influyen en el desarrollo personal y profesional de los alumnos de 1er y 2do año de la maestría de recursos humanos de la universidad de buenos aires en 2012, indagación de tipo descriptivo, y contiene diseño no experimental de tipo transversal, aplicada una muestra de 35 estudiantes de 1er y 2do año de la maestría de recursos humanos de la Universidad de Buenos Aires en 2012,

desarrollada en la Universidad de Buenos Aires, sustentada en la facultad de Ciencias Económicas, concluye:

En este trabajo de investigación se trabajó sobre las variables motivación intrínseca y extrínseca y desarrollo personal y profesional. Este último entendido como una unidad inseparable, considerando así que no se puede separar lo personal de lo profesional debido a su mutua influencia.

El desarrollo personal y profesional queda definido como el proceso que mediante el conocimiento de sí mismo, conduce a una optimización de las potencialidades y a un aumento de las capacidades, orientado a un objetivo deseado. Hallándose que todas las afirmaciones alcanzaron un alto grado de acuerdo, lo cual evidencia que los estudiantes están mejorando sus potencialidades y sus capacidades orientado a un objetivo deseado.

La tesis citada tiene relevancia para el desarrollo de la investigación por presentar resultados sobre la motivación y que coincidentemente tiene relación con la variable motivación laboral la diferencia se marca en que el trabajo emprendido presenta una segunda variable llamada comportamiento organizacional además el desarrollo emprendido se da en el campo financiero.

2.1.2. Nacionales.

Alvitez Suarez y Ramirez Cavero (2013), en su "*Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, Trujillo*", desarrollado con el objetivo, determinar la relación existente entre el Programa de compensación de incentivos y la motivación de los trabajadores de la organización del Grupo Almer, investigación de tipo descriptivo, en donde fue aplicada una muestra de 10 empleados del Grupo Almer, desarrollada en la Universidad privada Antenor Orrego Perú-Trujillo, sustentada en la facultada de ciencias económicas, concluye:

Se concluyó que existe un nexo directo entre el plan de estímulos y retribuciones de la empresa con el incentivo de los colaboradores, A mayores incentivos, mayores son las recompensas la motivación es alta, los colaboradores aprecian más como alicientes y recompensas la retribución económica.

Se sugiere para el plan de incentivos y compensaciones, en primer lugar, aumentar el salario revisando las obligaciones del área laboral, luego se debe insertar actividades de preparación orientadas a los trabajadores y relacionados del lugar donde se desempeña y en conclusión se debe brindar alicientes económicos metas logras a fin de premiar los logros de los trabajadores.

La tesis citada trata de explicar los incentivos de los trabajadores del grupo Almer frecuente a la primera variable, en el presente estudio trata de investigar la motivación laboral de los trabajadores en la Caja Trujillo de Chiclayo. Sin embargo, la diferencia que se desarrolla trata el antecedente realiza su estudio de la relación de programas y motivación de los trabajadores y la investigación escrita realiza el análisis de la motivación laboral y el comportamiento de la empresa.

2.1.3. Regionales.

León y Palacios (2015), en su tesis *“Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa Royal Palace´s agencia Cajamarca 2013”*, desarrollado con el objetivo, nos muestra que el ambiente de la empresa influye en los incentivos de los colaboradores de la organización de transportes Royal Palace´s agencia Cajamarca, investigación de tipo descriptiva, trabajar con un diseño correlacionar, trabaja con una muestra de 25 personas, desarrolla en la Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo, sustentada en la facultad de ciencias económicas, concluye:

Los incentivos que utiliza la empresa Royal Palace´s agencia Cajamarca permitieron determinar el nivel de incentivos y su relación con un mejor ambiente de trabajo y mejoras en sus condiciones aumenta la producción, la eficacia y el rendimiento de los colaboradores.

Se ha indicado que el ambiente de la organización influye específicamente en los incentivos de los colaboradores en la empresa Royal Palace´s agencia Cajamarca; se indicó que, el nivel de difluencia en la variable independiente sobre la dependencia es del 87%.

Las tesis citada explica de manera clara cómo influye el ambiente de la organización en la motivación de los colaboradores que consiste en la primera variable del presente estudio trata de investigar la motivación laboral de los trabajadores que se desarrollara en la Caja Trujillo, la diferencia radica en que el antecedente realiza su trabajo en el campo de servicios e transporte y la investigación escrita en el campo de servicios financieros y la segunda variable el estudio del comportamiento de las personas con la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: (Motivación laboral).

2.2.1.1. Concepto.

Es la competencia de influir a los trabajadores hacer un trabajo mejor de lo que hacen. Robbins (1999), nos indica que la motivación es: “Es la aspiración de realizar bastante empeño en lograr los objetivos de la empresa, y en función a la necesidad de complacer satisfacer alguna necesidad personal. Cabe señalar que cualquier esfuerzo se necesita para lograr las metas y también nos enfocamos en las metas de la organización a fin de reflejar nuestro compromiso principal por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización”. En síntesis, del autor la motivación laboral es el impulso que se da a los trabajadores para ser capaces de realizar un buen trabajo y así poder satisfacer sus necesidades.

La motivación laboral es la intención de realizar altos niveles de empeño a los colaboradores para la realización de los objetivos de una empresa. Koenes (1996), nos dice que la motivación como: “un estado de emoción que se genera en un individuo como resultado de la injerencia que influye determinados incentivos en su conducta”. Según el estudio del autor una persona debe estar sumamente motivada para que realice de manera eficiente su trabajo por lo contrario hay que estimularles creando programas motivacionales.

2.2.1.2. Características.

Tipos de motivación laboral

a. Motivación positiva

La motivación positiva es cuando una persona obtiene resultados positivos en su trabajo para esto es importante que la persona este motivado desde su casa. Romero (2005) explica a la motivación positiva como: “Un conjunto de medidas en donde una persona da inicio, sustenta y direcciona su comportamiento para obtener una recompensa externa (premio) o interna (gratificación derivada de la ejecución de una labor)”, según el análisis del autor la motivación positiva es poder obtener una recompensa externa o interna mediante el desarrollo de un trabajo.

b. Motivación Negativa

La motivación negativa es un resultado negativo donde una persona presiona su conducta para evitar algunas tareas que son negativas. Romero (2005) define la motivación negativa como: “Es el procedimiento de activación, cuidado y orientar el comportamiento personal, y estar expectativo de evitar un resultado no planeado ya sea que venga del exterior o del interior del individuo”. Según el análisis del autor la motivación negativa es la orientación de una conducta individual para evitar algunas consecuencias desagradables ya sea en al ámbito laboral o profesional.

2.2.1.3. Dimensiones.

A. Modelos de motivación laboral

a. Modelo de expectativas

El modelo de las expectativas es la posibilidad que percibe una persona de su esfuerzo conducirá al desempeño en este caso está incluido la recompensa. González (2006) explica el modelo de las expectativas: “La teoría gira en lo que creen las personas como seres humanos, reciben sus propias perspectivas en función a los eventos futuros que puedan surgir”. Según el análisis del autor el

modelo de las expectativas son creencias de las personas que se acogen a los sucesos futuros que son lo que pueda suceder en el futuro.

b. Modelo de Porter y Lawer

En este modelo los individuos se consideran que serán capaces de realizar una labor satisfactoriamente o si en este que ya lo haya realizado poseen un sobresaliente mérito del empeño que han necesitado y pueden tener la mayor posibilidad de tener una buena compensación. Gonzales (2006), explica el modelo de Porter y Lawer: “nos indica esta teoría, la persona hará un esfuerzo medio en su centro de labores dependiendo de lo llamativo que dé como resultado el incentivo. En tal sentido, este patrón se orienta en la interdependencia que hay entre el empeño y los incentivos”. En el análisis de dicho autor el modelo de Porter y Lawer se basa en que el individuo se esfuerza en su trabajo dependiendo de la recompensa que se la otorga por realizar dicho trabajo.

c. Modelo integrador de la motivación

El modelo integrador de la motivación se refiere que está integrado en lo que es fácil y lo difícil, combina todos los factores de la motivación. Gonzáles (2006) explica el modelo integrador de la motivación como: “El modelo integrativo que mezcla todo lo concerniente sobre la importancia y complicado fenómeno de los incentivos: necesidad, impulso de desarrollo, factores de limpieza, perspectiva, incentivo, cumplimiento y complacencia”. En el análisis de dicho autor del modelo integrador de la motivación es la combinación de lo que es fácil y lo difícil sobre la motivación lo cual integra las necesidades, impulso de realización, expectativas, desempeño, etc.

Las características de la motivación laboral son acciones en términos de tiempo y espacio que caracteriza el comportamiento de una persona en la realización de una tarea.

Rodríguez (2013) puntualiza las siguientes características de la motivación laboral:

- Los incentivos supera a las razones y se establece originales esquemas de relación entre los trabajadores.
- Mientras mayor sea la necesidad, aumentara en gran medida motivarse para el trabajo.
- El comportamiento de las personas son piezas que tienen influencia directa en como motivar y el nivel de la misma en la persona.
- La motivación da un impulso para el desarrollo de modernas estrategias y la innovación de nuevos proyectos para la organización.

Según la apreciación del autor las características de la motivación laboral son las razones, elementos que influyen en la motivación y el nivel de desarrollo de nuevas estrategias de la organización si hay una buena motivación de los trabajadores se podrá desarrollar nuevas estrategias y así la organización llegará al éxito.

B. Principios de la motivación laboral

1. Motivar a los empleados comienza con motivarse a uno mismo.

En este principio motivar a los empleados es generar la energía a otros para conducirlo a logro de un fin y auto motivarse es generar a nosotros mismos la energía que sea necesaria para realizar algo que deseamos.

Si estás tienen entusiasmo en su centro de labores, es más simple que los demás lo estén también. En este caso, si tu estas realizando una buena labor cuidándose de su entorno, tendrá una visión más clara en como los demás estén haciendo lo que les corresponde. (Acha, 2014).

Según el análisis de dicho autor motivar a los empleados comienza a motivarse uno mismo si usted está entusiasmado con realizar su trabajo entonces a este les transmitirá esa energía a otros puestos estarán motivados y realizar un buen trabajo.

2. Trabaje siempre para alinear las metas de la organización con los objetivos personales.

Se trata de trabajar siempre en equipo, trabajar en armonía con eficiencia y con una visión a cumplir los objetivos de la organización en lo cual conlleva a que se logren los objetivos personales de cada trabajador.

Un grupo puede estar incentivado por su labor en consecuencia cada individuo trabajara al máximo de su esfuerzo. No obstante, si los indicadores de la labor no suman a los fines de la empresa, entonces la organización no cumple con los fines trazados. (Acha, 2014).

En el análisis del autor se dice que en la organización debe haber un buen clima laboral para que los trabajadores realicen sus tareas con firmeza, cada trabajador es dueño de su propio talento y trabaja duro para que haya resultados en la organización y sea exitosa.

3. La clave para el apoyo a la motivación de su equipo es la comprensión de lo que lo motiva a cada uno

En una organización es importante que los trabajadores se comprendan y se comuniquen unos a los otros para que así fluya la motivación de los integrantes del equipo de trabajo. Acha (2014) explica que: “cada individuo está motivado por distintas situaciones, cada uno debe averiguar qué es lo que realmente los motiva, y puede encontrarlo preguntándoles, escuchándoles y observándoles”. En el análisis del autor que los trabajadores se sienten motivados por diferentes cosas incógnitas en lo cual se debe averiguar preguntándolos y observándolos a cada uno de ellos.

4. Reconocer que el apoyo a la motivación de los empleados es un proceso no una tarea

En una organización lo más importante es el capital humano ya que gracias a ellos se logra los objetivos, por eso debe estar bien motivado para llegar al éxito organizacional. Acha (2014) “Las empresas están en constante cambio siempre

al igual que los individuos. Es un procedimiento constante manteniendo un lugar donde cada uno pueda motivarse fuertemente a sí mismo”. En el criterio del mencionado autor, se dice que las organizaciones cada día cambian la forma de trabajo por lo tanto se debe tener personal que se adapte a los cambios para crear un ambiente agradable y así trabajar con eficiencia y eficacia.

Las dimensiones son aspectos que forman parte de un grupo de actividades o características propias de un concepto que son descompuestas en los indicadores.

➤ **La intensidad**

La intensidad se refiere a lo energético del interno de una persona, una intensidad elevada conlleva a obtener resultados favorables en el desempeño del trabajo. Romero (2005), afirma que: “Es la suma de esfuerzos que las personas invierten en la elaboración de una labor”. Según el autor la intensidad es el proceso en lo cual va aumentando nuestro estado interno para la realización de una tarea.

➤ **La dirección**

La dirección está basada en el sacrificio que debemos encontrar es lo que está dirigido a las actividades a realizar o a las metas de la organización. Romero (2005), explica que: “Es el direccionamiento del esfuerzo hacia la realización de un objetivo específico. Conlleva la selección de las participaciones en las cuales la persona orientara su esfuerzo para lograr dicho objetivo”. Según el autor la dirección es el esfuerzo el individuo emplea para conseguir algo que ya está propuesto en donde elige sus actividades que lo ayudará a conseguir la meta.

➤ **La persistencia**

Se basa en la medida del tiempo en que el trabajador mantiene su esfuerzo, los trabajadores motivados permanecen en una tarea para alcanzar su objetivo. Romero (2005), dice: “Hace que las personas superen los inconvenientes que puedan visualizar en su camino hacia la realización de los objetivos”. Según el

autor la persistencia se refiere en cuanto tiempo la persona será capaz de mantener su esfuerzo en el trabajo a largo tiempo.

C. Teorías de la motivación

a. Teoría de la motivación intrínseca y extrínseca

➤ Teoría de la motivación intrínseca

La motivación intrínseca es la realización de algún trabajo por el gusto de una mismo sin necesidad de esperar alguna remuneración. Sánchez (2017), explica la motivación intrínseca que: “Es interna, lo que hace uno mismo lo hace porque le gusta y lo disfruta, esta motivación tiene influencia en el estado de ánimo que permite un buen rendimiento en la labor realizada”. Según el concepto de dicho autor la motivación intrínseca, la persona realiza su trabajo porque le gusta, dicha motivación influye el estado de ánimo esto permite a que la persona realice un trabajo eficiente.

➤ Teoría de la motivación extrínseca

La motivación extrínseca es el deseo de despertar el interés motivacional de un trabajador mediante una recompensa o ascenso.

Sánchez (2017), “esta motivación viene del exterior, hacer un trabajo por obligación algo de lo que realmente no disfruta”. En esta teoría el sueldo se puede utilizar como una buena motivación para el desempeño en el trabajo con esto será más fácil que los trabajadores realicen mejor su trabajo.

Según el análisis del autor

Sobre la motivación extrínseca la persona trabaja por obligación, para estar motivada espera un sueldo y así desempeñarse en su trabajo y lo será más fácil realizarlo.

b. Teoría de la Motivación de las necesidades humanas de Maslow

Esta teoría se encuentra en una jerarquía según su poder para motivar la conducta de las personas, la motivación innata es importante en todo ser humano para realizar su potencial utilizando sus aptitudes y capacidades. Acosta (2012), afirma que: “El ser humano se encuentra motivado por cinco tipos de necesidades: necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor, estimación y autorrealización”. Según el autor estas necesidades son muy importantes para poder sobrevivir.

➤ **Necesidades fisiológicas**

Son las que un ser humano necesita para sobrevivir y le permite mantener una estabilidad y las funciones del cuerpo de la persona. Acosta (2012), afirma que: “estas necesidades son esenciales para la supervivencia de la vida humana como son: alimento, agua, calor, abrigo y sueño. Por lo que, si estas necesidades no son satisfechas, las demás no motivaran al individuo”. Según el autor las necesidades fisiológicas son muy importantes para el individuo si estas son satisfechas entonces la persona estará más motivada.

➤ **Necesidades de seguridad**

Si las necesidades fisiológicas son saciadas en consecuencia la persona se siente segura y protegida en su salud y bienestar por lo tanto la persona tendrá el afán de disfrutar de la seguridad o protección. Acosta (2012), “se refiere a las necesidades de protección contra la amenaza y el peligro”. Según el autor estas necesidades son importantes para que cada persona se sienta protegida en cualquier momento ya sea en el trabajo y así poder desarrollar sus actividades con seguridad.

➤ **Necesidades de amor**

Las personas necesitan de un lazo de amistad y relaciones afectivas con otras personas. Acosta (2012), afirma que: “se muestran mediante la pertenencia de ser aceptados por los demás, las personas buscan desarrollar relaciones afectuosas con otros y con ello realizar un trabajo en equipo”. Según el autor la

persona debe ser aceptado como es, en este caso debe ser integrado para trabajar en equipo para desarrollar relaciones de afecto con los demás.

➤ **Necesidades de estima**

Estas necesidades son importantes para que la persona se sienta confiada, competente al pertenecer a un equipo y ser tratado como se debe; al tener satisfecha esta necesidad el individuo se convierte en un hombre exitoso que siempre ha soñado. Acosta (2012), afirma que: “es el deseo de ser respetado por los demás y respetarse uno mismo, esta clase de necesidad ocasiona satisfacción como poder, prestigio y seguridad en uno mismo”. Según el autor la persona debe ser respetada por uno mismo para que sean respetados por los demás y así pueda ganar prestigio y seguridad en uno mismo para sentirse motivado y realizar de un trabajo eficiente.

➤ **Necesidad de autorrealización**

Una vez que ya están satisfechas todas sus necesidades las personas tienden a ser aún más ambiciosos de ser todo lo que se pueda ser, se refiere de estar auto actualizado. Acosta (2012), afirma que: “esta necesidad es la más alta de la jerarquía, por lo que se refiere al deseo de mejorar el propio potencial y concretar algo valioso”. Según el autor la necesidad de autorrealización las necesidades están satisfechas en todos sus aspectos las personas desean ser libres para ser ellas mismas y desarrollarse por sí solas.

Según el análisis del autor, las necesidades mientras permanezcan insatisfechas tienen el poder de motivar el comportamiento del hombre, y una vez que ya están satisfechas pierde el poder de motivación. Por lo que es importante que los trabajadores estén sumamente satisfechos sus necesidades para que puedan mejorar su potencial en el trabajo.

c. Teorías del factor dual de Herzberg

Esta teoría explica cómo se comportan los individuos en situaciones de trabajo, el hombre se comporta de cierta manera en lo que respecta a su trabajo donde se desenvuelve creando en él una necesidad de desarrollo propio. Rovira (2018),

explica la siguiente teoría: “En este análisis se enfatizó en determinar la motivación humana en el centro laboral”, se llegó a la conclusión de que el bienestar del trabajador está relacionado con:

➤ **Factores higiénicos**

Se delimitan en el ambiente externo que están rodeadas los individuos y comprenden los factores determinantes en que realizan su labor. Rovira (2018), afirma que: “son exógenas a la labor que se ejecuta (relaciones entre personas, las condiciones laborales, las políticas de la empresa, etc.)”. Según el autor, son tomados en cuenta para la motivación de los trabajadores y crear un ambiente de trabajo agradable.

➤ **Factores motivadores**

Estos factores se refieren a la satisfacción la forma que el trabajador que se desempeñan en el trabajo, estos factores también se relacionan con los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal. Rovira (2018), afirma que: “es lo que tienen un vínculo directo con la labor en si (reconocimiento, estímulo positivo, logros, sueldos y motivaciones)”. Según el autor los factores motivadores para que los empleados trabajen para el logro de los objetivos tienen que recibir reconocimientos, incentivos, etc.

En la explicación de la teoría el factor dual se basa en el estudio de los factores motivacionales en el trabajo ya que el bienestar del trabajador depende de los factores externos e internos como el buen clima laboral, remuneraciones, incentivos, reconocimiento, etc.

Teoría X y teoría Y McGregor

a. Teoría X

La teoría X las personas son obligadas a trabajar, prefieren que los dirijan y no son responsables de los problemas que ocasionan. Meléndez y Cerón (2015), explica la teoría X que: “Es rígida y pesimista, las personas tienen un disgusto innato por las labores empresariales ya que en su mayor parte de ellas los trabajadores no tienen vocación de trabajar y deben ser obligadas, dirigidas y

amenazadas para realizar su trabajo para la ejecución de los objetivos de la empresa”. Según el autor la teoría X se refiere aquellas personas que presentan un disgusto por el trabajo, en algunos casos so amenazadas para que estas realicen su trabajo y cumplan con los objetivos de la empresa.

b. Teoría Y

En esta teoría las personas disfrutan de su trabajo, son creativos no necesitan que alguien esté al tanto de lo que hacen están comprometidos con la organización. Meléndez y Cerón (2015), considera a la teoría Y como: “Flexible y optimista ya que a las personas les gusta el trabajo, ejerce autodirección y autocontrol en favor de los lineamientos se comprometen a realizarlos, los individuos aprenden aceptar su labor diaria en la empresa, sino que buscan otras oportunidades para la mejora continua”. Según el análisis del autor la teoría Y, que las personas tienen la ventaja de poder buscar soluciones en el día a día en la empresa para poder resolver cualquier eventualidad.

2.2.2. Variable dependiente: (Comportamiento Organizacional).

2.2.2.1. Concepto.

El comportamiento organizacional es un conjunto de acciones que realizan los trabajadores y todo en su conjunto de una empresa para hacer realidad los objetivos. Chiavenato (2017), conceptúan al comportamiento organizacional como: “El estudio de los individuos y las agrupaciones que laboran en las empresas, que se ocupa del dominio que todos ellos ejercen en la organización y el dominio que la organización influye en ellos”. En los términos del autor el comportamiento organizacional se trata del estudio de las personas que conforma una organización como actúan en ella.

El comportamiento organizacional es el estudio donde se investiga el impacto de los individuos que asumen el comportamiento en dicha organización. Jimenez (2012), define al comportamiento organizacional como: “una especialidad que indaga el nexo entre las personas, conjuntos y un sistema que influye sobre el comportamiento en las empresas, con el fin de ejecutar estos conocimientos y mejorar la efectividad de las mismas”. En su análisis del autor el comportamiento

organizacional es el nexo que tiene las personas, grupos y estructura que constituye los actos y actitudes de las personas dentro de la empresa con el fin de ejecutar sus conocimientos para la mejora de la eficiencia de dicha empresa.

2.2.2.2. Características.

El comportamiento organizacional es una disciplina científica aplicada

Es una especialidad que alcanza agrupar participaciones de distintas ramas que se relacionan que tiene como base el comportamiento de entendimientos se adiciona continuamente un gran número de indagaciones y progresos temáticos. Chiavenato (2017) afirma. “Está aliada a temas prácticos cuyo objetivo es asistir a los individuos y las empresas a lograr niveles de desempeño más altos”. según el breve análisis del autor el comportamiento organizacional es una disciplina científica aplicada, es de suma importancia ya que ayuda a los trabajadores que se desempeñen mejor para alcanzar los niveles de aprendizaje más altos.

El comportamiento organizacional se enfoca en las contingencias

Se basa en distintas situaciones que están las organizaciones para su estudio de la conducta del individuo en el grupo ya que no existe una forma única para manejarlos. Chiavenato (2017) explica que: “Procuran reconocer diferentes estados de la empresa para lograr manejarla y alcanzar el más alto beneficio de ellas. Utiliza la óptica de situaciones porque no existe una manera única de conducir las empresas y a los individuos”. Según el autor se debe crear o identificar varias maneras de manejar las situaciones de las organizaciones y trabajadores.

El comportamiento organizacional utiliza el método científico

El comportamiento organizacional se basa en un proceso de indagaciones sistemáticas del método científico. Chiavenato (2017) utiliza el método científico porque: “Propone hipótesis y extensiones sobre la dinámica de la conducta en

las empresas y las confronta empíricamente”. Según el autor el comportamiento organizacional formula hipótesis para difundir la eficiencia de las organizaciones.

El comportamiento organizacional sirve para administrar a los individuos en las empresas

Los individuos son necesarios que pretenda lograr éxito en su labor dentro y fuera de la organización. Chiavenato (2017) explica que: “Las empresas son organizaciones vivas, y además son organizaciones sociales porque están constituidas por individuos”. Según el autor el comportamiento organizacional es asistir a los individuos y a las empresas a comprenderse cada vez más.

2.2.2.3. Dimensiones. Indicadores de medición.

Modelos de comportamiento organizacional

➤ Modelo de custodia

El modelo de custodia en la organización depende de los recursos económicos suficientes para el ofrecimiento de prestación, los empleados dependen de la organización y no del jefe. Robbins (2004), afirma. “Se inicia donde el conocimiento de los jefes de los sentimientos de no satisfacción, incertidumbre y desengaño de los trabajadores frente al tipo autocrático”. En cuanto al análisis del autor el modelo de custodia se relaciona con los conocimientos que puedan ser útiles para los empleados de la organización.

➤ Modelo de apoyo

Es importante la función del administrador ya que puede ayudar a que los trabajadores absuelvan sus inconvenientes y ejecuten su labor con éxito. Robbins (2004), dice: “Necesita del líder, a través de este la jefatura propicia un ambiente que ayuda a los trabajadores a desarrollarse o lograr metas que son aptos de ejecutar en grupo con los intereses de la empresa”. En el breve análisis de mencionado autor el modelo de apoyo depende de un liderazgo lo cual este debe crear un buen clima laboral dentro la organización para que así los empleados estén satisfechos y complacidos con su trabajo para el logro de los objetivos.

➤ **Modelo colegial**

Se refiere a un conjunto de individuos con un fin igual, el trabajo en equipo es importante en la organización conlleva a realizar un trabajo eficiente para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Robbins(2004), afirma que el modelo colegial. “Depende de generar a partir de la gerencia de una percepción de apoyo con los trabajadores obteniendo como conclusión que los trabajadores se sientan útiles, la guía administrativa se dirige a la labor en grupo”. En cuanto al breve análisis del autor a los trabajadores de la organización deben compartir los resultados de cada éxito de la organización se sientan útiles necesarios.

➤ **Modelo autocrático**

Este modelo se basa en el poder, en este caso el gerente debe tener una guía de autoridad ante los subordinados sobre todo él es él toma decisiones en la empresa (dirige, contrata y despide).

Robbins(2004), En el mando, los que vigilan deben tener la autoridad para pedir, la jefatura se guía a un mando legal que se encomienda a razón de la gerencia a aquellos a quienes se aplica, la jefatura cree que sabe lo que hace y los trabajadores deben acatar sus mandatos.

En la síntesis de mencionado autor el modelo autocrático se refiere a que los trabajadores deben hacer lo que el jefe diga en este caso la gerencia se cree que lo sabe todo.

Las dimensiones son las características que se desprenden de la variable.

a. **Dimensión grupal**

Se refiere al conjunto de personas que se comunican de manera continua, donde se crea un sistema social de actividades, interacciones y sentimiento que se dan entre los miembros del grupo. Chiavenato (2017) afirma que: “un conjunto está conformado por dos o más individuos que interrelacionan entre sí, de tal sentido que la conducta y el desenvolvimiento de una esté relacionado a lo que realicen

los demás”. Según el autor el conjunto es el número de integrantes que interactúan de manera continua para coordinar los propósitos de la organización.

b. Trabajo en equipo

Es un grupo de individuos que están dispuestas a trabajar coordinadamente y es indispensable que haya liderazgo, armonía, creatividad y compromiso entre los integrantes. Cuando se labora en coordinación las actividades se ejecutan de forma más veloz y eficazmente. Chiavenato (2017) afirma que: “Cuando los individuos que integran una empresa están tienen un compromiso y laboran de una forma consensuada para el logro de objetivos, efectivamente obtendrán buenos resultados”. Según el autor el trabajo en equipo es una obligación que tienen los individuos con la empresa, todos los miembros deben colaborar y estar en la misma dirección para alcanzar resultados positivos.

A. Fundamentos

Los fundamentos son elementos que pueden ser susceptibles de cambiar o ampliar de algo que ya está escrito.

Reyes (2012), propone los siguientes fundamentos del comportamiento organizacional:

- El comportamiento organizacional es el análisis de la conducta humana en el centro de labores, la relación entre los individuos y la empresa misma.

- El comportamiento organizacional es una rama de análisis que indaga el impacto que las personas, agrupaciones y el diagrama estructural que tiene sobre la conducta dentro de las empresas, con el fin de emplear tal conocimiento a la mejora de la eficiencia de la empresa.

En la explicación del autor el comportamiento organizacional tiene varios fundamentos importantes, así como el estudio del comportamiento humano la forma como se relaciona con los demás e el trabajo, también se dice que es una disciplina porque tiene un campo de análisis donde se encarga de estudiar a las

personas, agrupaciones y diagrama estructural organizacional para lograr un mejor conocimiento de eficacia en el trabajo.

B. Teorías

a. Teoría de los sistemas

Chiavenato (2017), dice: “La teoría de los sistemas es un planteamiento interdisciplinario que trata de buscar direccionar la interacción y el desarrollo ordenado de las ciencias”. La teoría de los sistemas hizo un recambio en la administración y cambio la visión del análisis de las empresas: el entorno externo se transformó en el componente importante de la forma y del comportamiento organizacional. En lugar de analizar las empresas por dentro, se estudiaba desde fuera el entorno hacia su interior del elemento mayor y condicionante hacia el elemento menor.

La teoría de los sistemas es importante en una organización porque está relacionado con el conjunto de elementos que desarrolla una tarea para lograr su objetivo que opera con datos, energía, materia para producir informaciones. Los sistemas pueden ser cerrados (relacionados con el medio exterior) o abiertos (en continua interacción con el entorno).

b. Teoría de la matemática en la administración

La teoría de la matemática ha contribuido en todos los campos de la administración, permitiendo nuevas técnicas de planificación y control en el empleo de los recursos materiales, financieros, humanos, etc.; y sobre todo dando un formidable apoyo en la toma de decisiones para optimizar la realización del trabajo y disminuir los riesgos involucrados en todos los planes que afecten el futuro a corto o largo plazo (Buzzi, 2011).

Según el autor la teoría matemática de la administración permite a las organizaciones nuevas formas de planificación y control en los diferentes recursos que conforman la organización, es importante para la toma de decisiones y disminuir los riesgos se presentara en los planes a futuro.

c. Teoría de la administración científica

La teoría de la administración científica hace énfasis en la tarea, habla de gerencia, organización científica y racional del trabajo que se estudia la forma que como realizar el trabajo. Pedraza (2010) explica que: “La administración científica le dio poca importancia al elemento humano preocupados básicamente por las tareas de la organización y ejecución y a los factores directamente relacionados con el cargo y función el operario (tiempo y movimiento)” (p.3).

Taylor describe en cuatro principios las nuevas responsabilidades de la gerencia:

1. Principio de planteamiento: sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.
2. Principio de la planeación: seleccionar de manera científica a los trabajadores con potencial y capacidades en las áreas que se van a desempeñar.
3. Principio de control: supervisar el trabajo para acreditar que se ejecute de acuerdo a las normas.
4. Principio de la ejecución: distribuirá distintamente las responsabilidades, estudiar científicamente las responsabilidades, descomponiéndolas en operaciones las cuales deben analizarse en relación directa con las maquinas.

Según el autor los principios que plantea son muy importantes para la administración ya que es un proceso que conlleva a realizar un trabajo eficiente y eficaz donde se selecciona a los trabajadores competentes y con capacidad de acuerdo como se desempeñan en su trabajo asumiendo responsabilidades en las operaciones.

d. Teoría de las relaciones humanas

Esta teoría le da importancia al factor humano en la administración, se enfoca en descubrir el rendimiento en el trabajo que no solo es materia de organización y racionalización sino también un problema de motivación del trabajador.

Mayo no existe una relación directa entre la eficiencia y cada condición de trabajo que se estudiaron así como la remuneración, horarios, etc. También mostro que ponerla atención al empleado, la motivación, evitar la rutina, trabajar en equipo, ayudaba a la productividad de las empresas. Mayo manifestó que sin la colaboración y solidaridad del grupo, la oportunidad de ser considerado de ser escuchado, entre otras era difícil y en ocasiones casi imposible.

Según el autor las relaciones interpersonales es importante en el equipo de trabajo, también ponerle atención, motivarlo y escucharlo al empleado ayudara que la empresa tenga buenos resultados porque sin el apoyo y colaboración del equipo la organización no podría lograr los objetivos trazados.

e. Teoría de las contingencias

La Teoría de las contingencias conduce a una nueva manera de organización y funcionamiento de las empresas en lo cual esto depende del ambiente externo que esta se encuentre en donde se destaca la eficiencia de las acciones administrativas.

Para Chiavenato (2017) “La teoría de la contingencia hace énfasis en que no hay nada absoluto en las organizaciones, todo es relativo y siempre depende de algún factor”.

Factores contingentes

Para lograr una mejor estructura para una empresa depende de factores tales como:

- **Tecnología:** los aspectos más relevantes de la tecnología son:

- ✓ **Complejidad.** Está relacionada con el tipo de proceso productivo, así como con el producto, bien o servicio.
- ✓ **Interdependencia.** La dependencia entre las diferentes unidades organizacionales influirá en el proceso de toma de decisiones.
- **Tamaño de la organización:** con el aumento en el tamaño en la organización, la estructura se hace más formal y compleja.
- **Ambiente:** la estabilidad del medio ambiente influye en el tipo de estructura cuando la atmosfera que lo rodea es fácilmente predecible debido a que hay escasos cambios en él, La estructura puede sencillamente ajustarse a organizaciones centralizadas, con comunicación a través de los niveles jerárquicos y trabajar con procedimientos claramente establecidos y políticas rígidas.

La teoría de las contingencias intervine los factores importantes que son la tecnología, tamaño y ambiente que las empresas seleccionan una adecuada tecnología en sus producciones y sus procesos que lo permita asegurar una mejor administración de los recursos.

2.3. Definición de términos.

Comportamiento: es la actitud que tiene una persona ante los demás para realizar sus actividades respetando los valores.

Organización: es una estructura organizacional puede determinar el éxito o el fracaso de una empresa, está conformado por personas, equipos, capital, etc. En donde trabajan de forma óptima, su principal objetivo de las organizaciones es obtener su máxima utilidad.

Comportamiento organizacional: es la manera de derivar de las personas que conforman una organización y tiene que ver con las políticas y visión de la organización.

Motivación: es la forma de impulsar a una persona a elegir y a realizar una acción entre aquellas alternativas que se presenten en una determinada situación.

Egresos: son los gastos que realiza la empresa con la compra de cualquier activo.

2.4. Hipótesis

2.4.1.1. Hipótesis general

Si se aplica un plan de gestión de personal basado en la motivación, entonces mejorará el comportamiento organizacional de los trabajadores en la Caja Trujillo de Chiclayo.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de las variables

2.5.1.1. Variable independiente: Gestión de personal basado en la motivación.

La motivación laboral es lo que hace que el individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Para García, Pacas y Ramírez (2006) es un “conjunto de factores que impulsan a una persona a querer hacer algo o alcanzar una meta” (p.63). Por lo tanto, la motivación laboral, es el grado en que un trabajador atribuye la fuerza de su comportamiento en el trabajo.

2.5.1.2. Variable dependiente: Comportamiento organizacional.

La motivación laboral es la capacidad que tiene las organizaciones el estímulo estímulo positivo de sus empleados para realizar las actividades y realizar un trabajo en conjunto. García, Pacas y Ramírez (2006) “Disposición y entusiasmo en el desempeño del trabajo como consecuencia del ambiente laboral y características personales del trabajador” (p.64). Según el autor para que los trabajadores realicen un trabajo con entusiasmo tiene que haber un buen clima laboral.

2.5.2. Definición operacional de las variables

2.5.2.1. Variable independiente: Gestión de personal basado en la motivación.

Es la integración de la gestión de las personas, considerando los factores motivaciones, tales como la realización de tareas, el estado de ánimo, el desempeño en el trabajo, la orientación de las metas, la concentración de esfuerzo, las aspiraciones laborales y el logro de metas.

2.5.2.2. Variable dependiente: Comportamiento Organizacional.

Es la conjunción de los aspectos más relevantes del comportamiento organizacional, cuyo propósito es la mejora de la comunicación efectiva, la interacción entre miembros, la eficiencia, la eficiencia y el compromiso de los trabajadores.

2.5.3. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión de personal basado en la motivación	Intensidad	➤ Realización de tareas	1. ¿Realiza Ud. sus actividades laborales de acuerdo a las normas establecidas en la institución donde trabaja? 2. ¿Las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?
		➤ Estado de animo	3. ¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo? 4. ¿sacrificarías el descanso y el ocio para poder dedicarte a tu trabajo y tener éxito?
		➤ Desempeño en el trabajo	5. Considera que la capacitación que le brindan en la organización es la adecuada para

			desempeñarse de la mejor manera en su trabajo.
	Dirección	➤ Orientación de las metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usted Trabaja orientado a las metas de la organización donde trabaja. 2. Ud. Puede trabajar con independencia y pone en práctica sus ideas. 3. Ud. Siempre participa en las decisiones respecto a las tareas a realizar en su trabajo.
		➤ Concentración de esfuerzo	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Los beneficios económicos que recibes por tu trabajo satisfacen tus necesidades básicas? 5. Su trabajo requiere que tenga iniciativa y sea creativo (dar ideas, proponer cómo hacer las cosas).
	Persistencia	➤ Aspiraciones laborales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabaja Ud. con aspiraciones que algún día llegar a ocupar un puesto mejor en el que está. 2. En la organización donde Ud. trabaja les dan charlas de motivación.
		➤ Logro de metas	<ol style="list-style-type: none"> 3. ¿Eres optimista y confías e alcanzar tarde o temprano tu meta? 4. Hoy en día se habla mucho de la motivación a los trabajadores.¿ hasta qué punto cree usted que la motivación es importante? 5. ¿Trabaja Ud. de acorde con los objetivos de la institución financiera para

			lograr el éxito personal y profesional?.
Comportamiento organizacional	Grupal	➤ Comunicación efectiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Ud. Tiene comunicación constante con sus compañeros de trabajo? 2. ¿Considera que sus compañeros son además sus amigos? 3. ¿Cómo ves a tus compañeros de trabajo, como amigos o rivales?
		➤ Interacción entre miembros	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de la organización? 5. ¿Conoce las responsabilidades y funciones del personal de otras áreas o departamentos?
	Trabajo en equipo	➤ Eficiencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Realiza Ud. sus actividades con eficiencia en su equipo de trabajo? 2. ¿Le gusta trabajar en equipo con sus compañeros?
		➤ Eficiencia	<ol style="list-style-type: none"> 3. ¿Ud. toma la iniciativa en su equipo de trabajo para la realización de sus tareas? 4. ¿Existe un líder en el equipo de trabajo de la organización donde labora?
		➤ Compromiso	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Ud. Se siente comprometido con la organización donde labora?

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es una investigación que combina el paradigma positivista, el cual se materializa con el método cuantitativo. Además, es un paradigma relativista, a través del método cualitativo.

Es decir, es una investigación que realizará mediciones, a través de la estadística descriptiva. Pero la interpretación de los resultados será relativa, pues depende de la persona que analice los datos, en función a su experiencia personal y paradigmas que rijan su comportamiento y análisis. (Hernández, 2010).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es Explicativo. Esto se debe a que se explicará la forma en que la variable independiente, que es el plan de gestión de personal basado en la motivación influirá en el comportamiento organizacional, lo cual se convertirá en el aspecto central de la investigación. (Caballero, 2011).

3.2. Descripción del ámbito de la investigación.

El ámbito de la investigación tiene una dimensión del sector empresarial al cual la entidad en estudio pertenece. Para este caso es el sector de micro finanzas. También tiene una dimensión geográfica, que es la provincial en la cual se desarrollan las personas involucradas. Para el caso es la provincia de Chiclayo. Finalmente, el ámbito comprende el conocimiento teórico de las variables de la investigación, la motivación y el comportamiento organizacional. Estos ámbitos enmarcarán la investigación y establecerán la forma en que se deben desarrollar las actividades que permitirán contrastar la hipótesis planteada.

3.3. Población y muestra.

La población está conformada por los 38 trabajadores de la entidad en la provincia de Chiclayo.

Debido a que la población es menor a 100 individuos, es que se aplicará a encuesta a la totalidad de personas. (Malhotra, 2008).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica que será utilizada es la encuesta, a través de la cual se podrá recolectar la información suficiente para determinar las características más importantes de la cultura organizacional de la entidad en estudio.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez será a través de la evaluación que realizará el asesor metodólogo. El instrumento es confiable debido a que las 17 preguntas que contiene, tiene una coherencia interna.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.

En primer lugar se aplicará el instrumento de recolección de datos, que es el cuestionario de la encuesta. Luego se recolectarán los datos y tabularán a través de tablas y gráficos estadísticos, utilizando la estadística descriptiva. Posteriormente, se analizarán los datos considerando los indicadores y dimensiones de la variable que miden, como lo es el comportamiento organizacional.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.

Los resultados se muestran considerando la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la entidad en estudio. A continuación se muestra la información:

Tabla 1. *Distribución porcentual de encuestas por sexo.*

Sexo	Cantidad	Porcentaje
HOMBRES	26	66.67%
MUJERES	12	33.33%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 1 se observa que un mayor porcentaje de los trabajadores encuestados el 66.67% son hombres y el 33.33% son mujeres, por lo tanto el nivel de conducta más predomina en los hombres que en las mujeres.

Tabla 2. *Distribución porcentual de encuestas por edad.*

Edad	Cantidad	Porcentaje
23 a 27	5	10.00%
28 a 32	14	40.00%
33 a 37	13	36.67%
38 a 42	4	10.00%
48 a 52	2	3.33%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 2 se puede observar que el mayor porcentaje de las personas encuestadas el 40% son de 28 a 32 años de edad, mientras que el 36.67% de 33 a 37 años y el 10% de 23 a 27 años de edad, y con el mismo porcentaje son de 38 a 42 años y el 3.33% de 48 a 52 años de edad, por lo tanto la entidad tiene la disponibilidad a trabajar más con gente joven.

Pregunta: 3. ¿Realiza usted sus actividades laborales de acuerdo a las normas establecidas en la entidad financiera donde trabaja?

Tabla 3. *Distribución porcentual de encuestas por actividad laboral.*

Actividad laboral	Cantidad	Porcentaje
CASI SIEMPRE	8	13.33%
SIEMPRE	30	86.67%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretacion: De la tabla 3 se muestra que la actividad laboral es siempre el 86.67 % de acuerdo al reglamento de la normas establecidas en la organización, y mientras que el 13.33% de los encuestados casi siempre realizan sus actividades laborales de acuerdo al reglamento de las normas de la organización. Por lo tanto se dice la entidad a establecido un reglamento claro por lo cual tiene que ser cumplidos esto les permite ser mas responsables y tener respeto a su trabajo.

Pregunta 4. ¿Las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?

Tabla 4. *Distribución porcentual de encuestas por realización de tareas.*

Realización de tareas	Cantidad	Porcentaje
SI	38	100.00%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretacion: De la tabla 4 se muestra el porcentaje de los encuestados el 100 % si realizan sus tareas laborales con motivacion y le permiten desarrollarse

profesionalmente. Por lo tanto se dice que los trabajadores estan satisfechos con su trabajo .

Pregunta 5. ¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?

Tabla 5. *Distribución porcentual de encuestados por estado de ánimo y energía.*

Estado de ánimo y energía	Cantidad	Porcentaje
<i>Si</i>	38	100.00%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretacion:De la tabla 5 se observa que el porcentaje del estado de animo y energia de los trabajadores encuestados es un 100 % con respecto al trabajo para realizar adecuadamente sus actividades. Entonces se dice que los trabajadores de la entidad financiera todos son perseverantes y se desempeñan en su trabajo de la mejor manera.

Pregunta 6. ¿Sacrificarías el descanso y el ocio para poder dedicarte a tu trabajo y tener éxito?

Tabla 6. *Distribución porcentual de encuestas por éxito laboral.*

Éxito laboral	Cantidad	Porcentaje
<i>Si</i>	38	100.00%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretacion: De la tabla 6 se observa el porcentaje en cuanto al éxito laboral en un 100 % que los trabajadores encuestados si se sacrificarían el descanso y el ocio

para dedicarse a su trabajo. Por lo tanto los trabajadores estarían dispuestos a ser lo que sea para tener éxito y estar comprometidos con la organización.

Pregunta 7. ¿Considera que la capacitación que le brindan en la organización es la adecuada para desempeñarse de la mejor manera en su trabajo?

Tabla 7. *Distribución porcentual de encuestas por capacitación.*

Capacitación	Cantidad	Porcentaje
<i>BUENA</i>	24	63.33%
<i>MEDIANA</i>	8	16.67%
<i>MUY BUENA</i>	6	20.00%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 7 se muestra el porcentaje que en un 63.33% de los encuestados según su opinión que la capacitación es buena, mientras que el 20% opinan que es muy buena, y el 16,67% consideran que la capacitación que le brindan en la organización es mediana. Por lo tanto la organización brinda las capacitaciones adecuadas que están acorde al trabajo que realizan y les permite desarrollar sus capacidades y mejorar sus conocimientos.

Pregunta 8. ¿Usted trabaja orientando a las metas de la entidad financiera donde trabaja?

Tabla 8. *Distribución porcentual de encuestas por orientación de metas.*

Orientación de metas	Cantidad	Porcentaje
<i>SI</i>	38	100.00%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 8 se muestra que el 100% de los trabajadores encuestados respondió que si trabajan orientados a las metas de la organización. se dice que todos los trabajadores trabajan en conjunto y siguiendo las mismas estrategias con una visión que les permitirá tener éxito.

Pregunta 9. ¿Usted Puede trabajar con independencia y poner en práctica sus ideas laborales?

Tabla 9. Distribución porcentual de encuestas por independencia.

Independencia	Cantidad	Porcentajes
A VECES	10	26.67%
CASI SIEMPRE	13	36.67%
SIEMPRE	15	36.67%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 9 se muestra según la opinión de los encuestados demuestran que un 26.67% a veces trabajan con independencia y pone en práctica sus ideas laborales, mientras que un 36.67% casi siempre trabajan con independencia, luego con el mismo porcentaje siempre trabajan con independencia y pone en prácticas sus ideas en el trabajo. Por lo tanto los trabajadores de la organización trabajan con libertad sin que nadie lo controle hacen su trabajo por sus méritos propios y cran nuevas formas de trabajo que les permita desarrollar sus ideas.

Pregunta 10. ¿Usted siempre participa en la toma de decisiones respecto con las tareas a realizar en su trabajo?

Tabla 10. *Distribución porcentual de encuesta por toma de decisiones.*

Toma de decisiones	Cantidad	Porcentaje
A VECES	17	43.33%
CASI SIEMPRE	10	26.67%
SIEMPRE	11	30.00%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 10 se observa el porcentaje con respecto a la toma de decisiones, el 43.33% a veces participa en la toma de decisiones, mientras que un 26,67% casi siempre participa y el 30 % siempre participan en la toma de decisiones de las tareas a realizar en su trabajo. Por lo tanto en dicha institución financiera los trabajadores pocos son los que participan en la toma de decisiones, es el gerente quien toma las decisiones con respecto al trabajo a realizar.

Pregunta 11. ¿Los beneficios económicos que recibes por tu trabajo satisfacen tus necesidades básicas?

Tabla 11. *Distribución porcentual de encuesta por beneficios económicos.*

Beneficios económicos	Cantidad	Porcentaje
NO	10	20.00%
SI	28	80.00%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 11 se muestra que el 20% de los encuestados afirma que los beneficios económicos que reciben por su trabajo no satisface sus necesidades básicas, mientras que un 80% de los mismos manifiestan que los beneficios económicos que reciben por su trabajo si satisfacen sus necesidades básicas, por lo tanto la organización les brinda la remuneración adecuada.

Pregunta 12. ¿Cree usted que su trabajo requiere que tenga iniciativa y sea creativo (dar ideas, proponer cómo hacer las cosas)?

Tabla 12. *Distribución porcentual de encuesta por iniciativas.*

Iniciativas	Cantidad	Porcentaje
<i>SI</i>	38	100.00%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 12 se muestra que el 100 % de los encuestados manifiestan que su trabajo si requiere de iniciativas y sea creativo. Por lo tanto los trabajadores tienen la capacidad de desarrollar sus ideas y actúan de forma proactiva y no solo piensan en lo que hay que hacer en el futuro sino que buscan la oportunidad de cómo llegar ahí.

Pregunta 13. ¿Trabaja Ud. con aspiraciones que algún día llegar a ocupar un puesto mejor en el que está?

Tabla 13. *Distribución porcentual de encuesta por aspiraciones laborales.*

Aspiraciones laboral	Cantidad	Porcentaje
<i>A VECES</i>	3	3.33%
<i>CASI SIEMPRE</i>	7	13.33%
<i>SIEMPRE</i>	28	83.33%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 13 se puede observar que el 3.33 % de los trabajadores encuestados trabaja con aspiraciones de algún día llegar a ocupar un puesto mejor en el que está, el 13.33 % a veces trabaja con aspiraciones de llegar a ser mejores y

el 83.33% siempre trabajan con aspiraciones de llegar a ocupar un puesto mejor el que ya están. Por lo tanto dicho trabajadores trabajan cada día con mucho más esfuerzo ponen todo de su parte para lograr un mejor puesto de trabajo y ser los mejores.

Pregunta 14. ¿En la organización donde Ud. trabaja les brinda charlas de motivación?

Tabla 14. *Distribución porcentual de encuestas por charlas de motivación.*

Charlas Motivación	Cantidad	Porcentaje
A VECES	11	30.00%
CASI SIEMPRE	15	33.33%
SIEMPRE	12	36.67%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 14 se muestra que el 30% de los trabajadores encuestados opinan que a veces les brinda charlas de motivación, mientras que el 33.33 % opinan que casi siempre y el 36.67 % opinan que siempre les brindan charlas de motivación en la organización donde trabajan. Por lo tanto la organización siempre tiende a dar charlas de motivación ya que les permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de los objetivos

Pregunta 15. ¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?

Tabla 15. *Distribución porcentual de encuestas por optimismo.*

Optimismo	Cantidad	Porcentaje
SI	38	100.00%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 15 se puede observar que en un 100% de los encuestados es optimista y confía en alcanzar tarde o temprano su meta. se dice que los trabajadores se sienten seguros al realizar su trabajo con el propósito de ser el mejor y alcanzar sus metas propuestas.

Pregunta 16. Hoy en día se habla mucho de la motivación a los trabajadores. ¿Hasta qué punto cree usted que la motivación es importante?

Tabla 16. Distribución porcentual de encuestas por motivación.

Motivación	Cantidad	Porcentaje
<i>BASTANTE IMPORTANTE</i>	17	43.33%
<i>MUY IMPORTANTE</i>	21	56.67%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 16 se observa según la opinión de los trabajadores encuestados la motivación es bastante importante en el trabajo con un 43.33 %, mientras que el 56.67% opinaron que es muy importante la motivación en su trabajo. Por lo tanto los trabajadores conocen que la motivación es un factor importante que les permite alcanzar los resultados deseados con eficiencia y calidad.

Pregunta 17. ¿Trabaja Ud. de acorde con los objetivos de la entidad financiera para lograr el éxito personal y profesional?

Tabla 17. Distribución porcentual de encuestas por éxito personal y profesional.

Éxito personal y profesional	Cantidad	Porcentaje
<i>SI</i>	38	100.00%
Total general	38	100.00%

Fuente: encuesta a trabajadores

Interpretación: De la tabla 17 se muestra el 100 % de los trabajadores encuestados trabaja de acorde con los objetivos de la organización para lograr el éxito personal y profesional. Entonces se dice que todos los trabajadores trabajan en conjunto para llegar a tener éxito en lo cual beneficiara a toda la organización.

**CAPITULO V:
DISCUSIÓN**

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.

Los resultados obtenidos se discuten considerando las bases teóricas citadas en la investigación, así como los antecedentes de investigaciones similares. Esta información permitirá determinar si los resultados son coherentes y serán la base para la contrastación de la hipótesis de la investigación.

De manera sintetizada, los resultados obtenidos indican:

Mayormente el personal que trabaja en la entidad está conformado por varones y sus edades oscilan entre los 28 a 37 años. Las labores que realizan consideran las normas institucionales, estas incrementan su satisfacción y ánimo de trabajar. El personal está dispuesto a sacrificar su descanso para lograr el éxito laboral, considerando que la capacitación que reciben de la entidad les permite desempeñarse mejor y orientan todas sus actividades a las metas institucionales; además, consideran que tienen la libertad para trabajar con independencia y poner en práctica innovaciones, debido a que su trabajo lo requiere. Asimismo, consideran que el sueldo recibido satisface sus necesidades básicas, visionando una mejora en sus aspiraciones laborales. Es allí en donde valoran las charlas motivacionales ofrecidas por la entidad, las cuales influyen de manera positiva en su confianza, valorando la importancia de la motivación en sus actividades laborales.

Es por esa razón que los resultados se relacionan con lo mencionado por Robbins (1999), para quien la motivación: “Es la aspiración de realizar bastante empeño en lograr los objetivos de la empresa, y en función a la necesidad de complacer satisfacer alguna necesidad personal.” Considera que los esfuerzos son necesarios para lograr las metas y también enfocarse en las metas de la organización.

Esto se complementa por lo mencionado por Koenes (1996), para quien la motivación es “un estado de emoción que se genera en un individuo como resultado de la injerencia que influye determinados incentivos en su conducta”. Es decir, una persona debe estar muy motivada para realizar de manera eficiente su trabajo. En tal sentido, lo que menciona Romero (2005) al explicar a la motivación positiva, establece a un “(...) conjunto de medidas en donde una persona da inicio, sustenta y direcciona su comportamiento para obtener una recompensa externa (premio) o interna

(gratificación derivada de la ejecución de una labor)”; por lo tanto esa motivación busca obtener una recompensa externa o interna mediante el desarrollo de un trabajo.

Para poder comprender mejor la naturaleza de la motivación, los resultados se relacionan con lo mencionado por Gonzáles (2006) al explicar el modelo de las expectativas. Es decir, las creencias de las personas que se acogen a los sucesos futuros que es lo que pueda suceder en el futuro. Por esa razón, al explicar el modelo de Porter y Lawer, explica que este se basa en que el individuo se esfuerza en su trabajo dependiendo de la recompensa que se la otorga por realizar dicho trabajo.

Por lo tanto, tomando como base al análisis realizado, se concluye que la hipótesis es posible que sea lograda. Es decir, si se aplica un plan de gestión de personal basado en la motivación, entonces mejorará el comportamiento organizacional de los trabajadores en la Caja Trujillo de la ciudad de Chiclayo.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Las conclusiones finales a las que se ha llegado son las siguientes:

1. Luego del análisis de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores, se concluye que el comportamiento organizacional se caracteriza por un alto nivel motivacional del personal, al considerar en especial que la empresa realiza esfuerzos para incrementar la motivación y las capacidades en el desarrollo de las labores institucionales.
2. La propuesta de la estrategia de gestión de personal basada en la motivación tiene como principal característica la realización de tareas, la mejora del estado de ánimo, el incremento del desempeño en el trabajo, la orientación de las metas, la concentración de esfuerzo, la mejora de las aspiraciones laborales y el logro de metas.
3. Las proyecciones del impacto de la propuesta elaborada en el comportamiento organizacional, muestran una mejora en la comunicación, haciéndola más efectiva, la interacción entre los colaboradores, así como el incremento de la eficiencia y el compromiso del personal.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se plantean busca la sostenibilidad de temas relacionados con la investigación, debido a su relevancia institucional y social:

1. Los líderes institucionales deben destinar los recursos necesarios para poder implementar la propuesta de solución, logrando su máxima efectividad hacia los objetivos planteados.
2. Los colaboradores son quienes deben aplicar las actividades establecidas, considerando los diversos aspectos que pueden influir de manera positiva o negativa en su efectividad.
3. Los tesisistas que incursionen en el desarrollo de investigaciones similares, deben considerar los diversos aspectos que influyen en ésta. De esta manera se tendrá más información que pueda ser considerada para una continuidad en la línea de investigación.

Referencias Bibliográficas.

Aching, C. & Aching, J. (2006). Ratios financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia.

Bahillo, E., Pérez, C., & Escribano, G. (2013). Gestion Financiera. Madrid: Ediciones Paraninfo.

Bravo, M., Lambretón, V., & Márquez, H. (2007). Introducción a las finanzas (1 a. ed.). México: Pearson Educación.

Carrillo, G. A. (2015). La Gestión financiera y la Liquidez de la empresa Azulejos Pelileo. (Tesis de Grado), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>

Coba, J. D. (2013). "Caracterización de la gestión financiera, inversiones de la empresa de abarrotes "Bustamante" en la provincia Sullana año 2013". (Tesis de licenciatura), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/504>

Cardona, D., & Cano, A. (2017). Análisis del ciclo de liquidez, ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en el hospital marco Fidel Suárez de Bello. *Funlam journal of students research*(2), 56-65. Obtenido de <http://funlam.edu.co/revistas/index.php/JSR/article/view/2579/1949>

Cansing, A. y De la Ese, M (2016), Plan Estratégico para optimizar la Gestión Financiera de la empresa Fábrica de conos Campeón S.A. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 04 de abril de 2018 de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14688>

Comercio. (2015). Deudas y gestión corporativa: estrategias de las firmas locales. Diario el comercio. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/peru/deudas-ygestion-corporativa-estrategias-firmas-locales-noticia-1811969>

Córdoba, M. (2012). Gestión Financiera (1.a ed.). Bogota: ECO Ediciones.

- Díaz, M. (Abril-Junio de 2012). Inmovilizado: El punto de partida de la liquidez. *Revista Universo Contábil*, 8(2), 134-145.
- Dominguez, B. (2001). *Enciclopedia del Magnament I*. España: Biblioteca Master Centrum.
- Domínguez, I. (2015). Evolución de la teoría sobre el análisis y gestión de la liquidez empresarial. *Cofin Habana*, 9(1), 66-80. Obtenido de <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/166/165>
- Gestión (2017). Perú tiene mejores indicadores financieros, pero faltan acciones para ampliar inclusión. Lima, Perú: Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/peru-tiene-mejores-indicadores-financieros-faltan-acciones-mejorar-inclusion-2173996>
- Gómez, J. (2010). *Cartilla financiera (1.a ed.)*. Bogota, Colombia: Creative Commons.
- Heredia, R. (1985). *Dirección integrada de proyecto DIP*. España: Prentice Hall.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6.a ed.)*. MÉXICO: Interamericana Editores, S.A.
- Martínez, J. (2010). *Empresas familiares: Reto al destino (1.a ed.)*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Montoya (2013) "Propuesta de un modelo de gestión financiera para mejorar la situación económica financiera de las Mypes de comerciantes de mercado de Hermelinda", Perú. Recuperado por: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2367/montoya_manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoro, M. Á., Castro, G. M., & Díez, I. (2014). *ECONOMÍA DE LA EMPRESA (1ra. ed.)*. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Moya, D. (2015). *La gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios GBH S.A.C en la ciudad de trujillo 2015*. Obtenido de [Repositorio UCV: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/364/moya_gd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/364/moya_gd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muro, L. (2014). En su proyecto denominado, Diagnóstico económico financiero y su implicancia en la proyección de estados financieros al

año 2015 de la Empresa Agroindustrial de Lambayeque, 2013; Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Tesis, Chiclayo

Ortiz, J. (2013). *Gestión Financiera*. Madrid: Editex Editorial.

Paz, E. y Taza, Y. (2017), *La gestión financiera de la empresa YOSSEV E.I.R.L del distrito del Callao durante el periodo 2012*. Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima. Perú. Recuperado el 20 de marzo de 2018 de: http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/134/Paz_EC_Taza_YY_T ENF_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez, J., & Carballo. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid: Esic Editorial.

Porto, R. & Gardey, H. (2009). *Sistemas y Procedimientos Administrativos*. Venezuela: Frigor.

Semana económica. (2016,06 de Mayo) *Utilidad de Supermercados Peruanos superó los U\$18 millones en el primer trimestre*. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/comercio/187544-utilidad-de-supermercados-peruanos-supero-los-u18-millones-en-el-primer-trimestre/>

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
PLAN DE GESTIÓN PERSONAL BASADO EN LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN LA CAJA TRUJILLO DE CHICLAYO.	¿De qué manera se puede mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores en la Caja Trujillo de Chiclayo?	Elaborar un plan de gestión de personal basado en la motivación para mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores en la Caja Sullana de Chiclayo.	Si se aplica un plan de gestión de personal basado en la motivación, entonces mejorará el comportamiento organizacional de los trabajadores en la Caja Trujillo de Chiclayo.	Positivista y explicativo.	31 trabajadores de la entidad en la provincia de Chiclayo.

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA TRUJILLO, 2019

Este cuestionario es anónimo. Forma parte de una investigación acerca de la motivación laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo, 2019. Le pedimos conteste con sinceridad, objetividad y transparencia. Con sus respuestas nos ayudará a recopilar información acerca de la motivación laboral de dicha entidad financiera. Muchas gracias por su colaboración.

1. Sexo:

Hombre Mujer

2. Edad:

18-22 33-37 48-52 63-más
 23-27 38-42 53-57
 28-32 43-47 58-62

3. ¿Realiza usted sus actividades laborales de acuerdo a las normas establecidas en la entidad financiera donde trabaja?

Siempre Nunca
 Casi siempre casi nunca
 A veces

4. ¿Las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?

Sí No NS/NC

5. ¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?

Sí No NS/NC

6. ¿Sacrificarías el descanso y el ocio para poder dedicarte a tu trabajo y tener éxito?

Sí No NS/NC

7. ¿Considera que la capacitación que le brindan en la organización es la adecuada para desempeñarse de la mejor manera en su trabajo?

- Muy buena Mala
 Buena Muy mala
 Mediana NS/NC

8. ¿Usted trabaja orientando a las metas de la entidad financiera donde trabaja?

- Sí No NS/NC

9. ¿Usted Puede trabajar con independencia y poner en práctica sus ideas laborales?

- Nunca
 Casi nunca casi siempre
 A veces siempre

10. ¿Usted Siempre participa en la toma de decisiones respecto con las tareas a realizar en su trabajo?

- Nunca
 Casi nunca casi siempre
 A veces siempre

11. ¿Los beneficios económicos que recibes por tu trabajo satisfacen tus necesidades básicas?

- Sí No NS/NC

12. ¿Cree usted que su trabajo requiere que tenga iniciativa y sea creativo (dar ideas, proponer cómo hacer las cosas)?

- Sí No NS/NC

13. ¿Trabaja Ud. con aspiraciones que algún día llegar a ocupar un puesto mejor en el que está?

- Nunca
 Casi nunca casi siempre
 A veces siempre

14. ¿En la organización donde Ud. trabaja les brinda charlas de motivación?

- Nunca
 Casi nunca casi siempre

A veces siempre

15. ¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?

Sí No NS/NC

16. Hoy en día se habla mucho de la motivación a los trabajadores. ¿hasta qué punto cree usted que la motivación es importante?

Muy importante Algo importante
 Bastante importante Nada importante
 NS/NC

17. ¿Trabaja Ud. de acorde con los objetivos de la entidad financiera para lograr el éxito personal y profesional?

Sí No NS/NC

Gracias por su colaboración

