

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL



TESIS

Cultura financiera y su relación con la motivación y desempeño laboral

Presentada por:

Dulce Carolina Valle Hernández

Asesor: Doctor Edwin Medina

Tegucigalpa M.D.C., Honduras

2018

Autoridades Universitarias

Doctor Francisco José Herrera Alvarado

Rector

Abogada Emma Virginia Rivera

Secretaria General

Licenciada Leticia Antonieta Salomón

Directora del Sistema de Estudios de Postgrados

Máster Martha Lorena Suazo

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

Licenciado Fabio Martín Andrade Aparicio

Coordinador de la Maestría

Máster Nohemi Yadira Ayes López

Coordinadora de Investigación de Postgrado

Dedicatoria

Con todo mi amor dedico este proyecto a mi preciosa hija Leah Samantha, quien ha formado parte importante en este trayecto de vida, motivándome y duplicando mis esfuerzos cuando creí no poder lograr esta meta; y a pesar de las dificultades, con cada sonrisa, hizo que mi mundo cambiara, incitándome a seguir adelante.

Agradecimientos

A Dios

Por permitirme llegar a este momento tan importante de mi vida profesional, siendo mi fortaleza, mi guía, y fiel compañía en cada uno de mis proyectos propuestos.

A mis Padres

Por su apoyo incondicional e impulsarme cada día a cumplir mis sueños, regalándome oportunidades a lo largo de mi vida y celebrando cada uno de mis triunfos.

A mi Esposo

Por su paciencia, apoyo y esfuerzo constante y por compartir momentos significativos a mi lado.

A mi Asesor

Por el tiempo dedicado, su paciencia y ayuda desinteresada.

A la UNAH

Por mantener su confianza en este proyecto y por su grandiosa colaboración.

Resumen

La cultura financiera es un factor que puede tener gran influencia tanto en la vida personal como laboral del ser humano; de manera que su comprensión y buen manejo, tiende a estimular la buena salud emocional de los mismos, permitiendo un desarrollo apropiado dentro de su ambiente laboral.

Para lograr una cultura financiera es necesario que exista una buena educación de la misma, que logre integrar el manejo de los ingresos y consumos a través de un presupuesto.

Cuando existe un bajo nivel de cultura financiera, hay un aumento en el nivel de estrés y angustia del empleado los cuales pueden tener un gran impacto en la motivación laboral y el desempeño del mismo, generando altos índices de absentismo laboral o bien, bajo rendimiento en su área de trabajo.

En la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, no se ha desarrollado un estudio que involucre tres variables importantes: Cultura Financiera, Motivación, y Desempeño laboral, de manera que pueda estudiarse la existencia de una correlación entre ellas para poder generar en un futuro un plan de trabajo que logre mejorar la situación actual, donde una gran cantidad del personal recibe en su salario neto mensual la cantidad de L 0.00 – 0.01 ctvs.

La UNAH, mensualmente genera una deducción salarial por absentismo injustificado; sin embargo, el personal que cuenta con un salario neto en 0 no se le puede realizar la deducción correspondiente, lo que conlleva a que el empleado se muestre desmotivado y refleje un bajo rendimiento laboral incluyendo contribuyendo al absentismo.

Este estudio se desarrolló en Ciudad Universitaria contando con una población de 180 personas, 98 colaboradores que obtienen un salario neto mensual entre L 0 y 0.1 centavos, y 82 que reciben un salario neto mensual mayor a L 7,000 (considerando que es un aproximado total neto de un salario mínimo, luego de las deducciones

correspondientes), han sido divididos en dos estratos extrayendo dos muestras: 49 para el primer grupo y 44 para el segundo grupo.

Para la medición de tres variables se ha utilizado como instrumentos un cuestionario de Cultura Financiera, un Cuestionario de Motivación MbM Gestión por Motivación y la base de datos de la valoración de Desempeño para el personal de la Dirección de Servicios Generales del año 2016.

Tabla de Contenido

I. Planteamiento del Problema	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Pregunta del Problema.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4 Preguntas de la Investigación.....	5
1.5 Justificación.....	6
II. Marco Teórico	7
2.1 Cultura y Educación Financiera	7
2.1.1 Diferencia entre cultura y educación financiera.....	7
2.1.2 Cultura Financiera	7
2.1.4 Ingresos	11
2.1.5 Consumo.....	13
2.1.6 Presupuesto.....	15
2.1.7 El Ahorro.....	15
2.1.8 La Inversión.....	16
2.1.9 El Crédito	16
2.2 Motivación laboral	17
2.2.1 Cadena de Necesidades	19
2.2.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.....	19
2.2.3 Teoría de los dos factores de Herzberg	20
2.2.4 Teorías de las necesidades de McClelland	21
2.2.5 Teoría de fijación de metas	22
2.2.6 Teoría de la equidad	23
2.2.7 Teoría de la expectativa de Vroom.....	23
2.2.8 Satisfacción en el trabajo.....	24
2.2.9 Remuneración Laboral	24
2.2.10 Como motivar a los empleados	25
2.2.11 Estrategias para motivar al personal.....	25

2.2.12 Fases centrales de la motivación	26
2.2.13 La motivación de los empleados mediante las expectativas del desempeño	26
2.3 Desempeño laboral.....	27
2.3.1 Evaluación del Desempeño	29
2.3.2 Gestión por competencias	33
2.3.3 Proceso de valoración del desempeño del Personal Administrativo y de Servicio de la UNAH	33
2.3.4 Dimensiones de la Valoración del Desempeño de la UNAH.....	33
2.4 Cultura financiera y sus efectos en la motivación y el desempeño laboral.....	36
2.4.1 Psicología Financiera	37
2.4.2 Impacto de los factores motivacionales en el desempeño laboral.....	40
2.4.3 Presentismo y absentismo laboral	41
2.4.4 Proceso de Planificación financiera personal	41
III. Marco Contextual	43
3.1 Descripción de la institución	43
3.1.1 Naturaleza de la UNAH	43
3.1.2 Objetivos de la UNAH	44
3.1.3 Funciones y atribuciones de la UNAH.....	44
3.1.4 Visión	45
3.1.5 Misión.....	45
3.1.6 Principios y valores fundamentales de la UNAH.....	46
3.2 Dirección de Servicios Generales y su función en la UNAH	46
IV. Marco Metodológico	48
4.1 Enfoque	48
4.2 Tipo de Investigación	48
4.3 Diseño de Investigación	48
4.4 Población y Muestra.....	48
4.5 Variables, Dimensiones, Indicadores e Hipótesis	49
4.5.1 Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores.....	49
4.5.2 Hipótesis	51

4.6 Instrumentos de Medición	52
4.4.1 Cuestionario para medir la Cultura Financiera.....	52
4.4.2 Cuestionario MbM Gestión por Motivación	53
4.4.3 Valoración del Desempeño	56
V. Análisis de resultados	59
5.1 Análisis Descriptivo	59
5.1.1 Análisis de la Variable Cultura Financiera.....	59
5.1.2 Análisis de la Variable Motivación	74
5.1.3 Análisis de la Variable Desempeño.....	82
5.1.4 Análisis comparativo entre variables	83
5.1.5 Análisis de datos demográficos	85
5.2 Análisis Inferencial	90
VI. Discusión	95
VII. Anexos.....	98
VII. Referencias Bibliográficas	109

Índice de tablas

Tabla 1. Simbología ANSI del Diagrama de flujo de Valoración del Desempeño Administrativo y de Servicios, UNAH	34
Tabla 2. Operacionalización de variables, Dimensiones e Indicadores.....	49
Tabla 3. Fiabilidad del instrumento de MbM	54
Tabla 4. Criterios de interpretación del instrumento de MbM Gestión por Motivación	55
Tabla 5. Fiabilidad del instrumento de Valoración de Desempeño.....	57
Tabla 6. Calificación, promedio e interpretación	58
Tabla 7. Medias y Desviaciones estándar de las variables del grupo 1	91
Tabla 8. Correlación de Pearson Desempeño y Cultura financiera grupo 1	91
Tabla 9. Correlación de Pearson Motivación y Cultura financiera grupo 1	91
Tabla 10. Correlación de Pearson Motivación y Desempeño grupo 1	92
Tabla 11. Medias y Desviaciones estándar de las variables del grupo 2	92

Tabla 12. Correlación de Pearson Desempeño y Cultura financiera grupo 2.....	93
Tabla 13. Correlación de Pearson Motivación y Cultura financiera grupo 2	93
Tabla 14. Correlación de Pearson Desempeño y Motivación grupo 2	93
Tabla 15. Correlación de Pearson ambos grupos.....	94

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Cadena Necesidad-deseo-satisfacción	19
Ilustración 2. Jerarquía de Necesidades de Maslow	20
Ilustración 3. Diagrama de flujo de Valoración del Desempeño Administrativo y de Servicios, UNAH.....	35
Ilustración 4. Pasos para una adecuada planificación financiera personal	42
Ilustración 5. Organigrama Dirección de Servicios Generales.....	47
Ilustración 6. Esquema de procesamiento de datos	52
Ilustración 7. Identificación del nivel de cultura financiera de ambos grupos	59
Ilustración 8. Comparación de grupos según dimensiones de cultura financiera	60
Ilustración 9. Ahorro, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos	61
Ilustración 10. Para que ahorrar, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos	61
Ilustración 11. Capacidad de pago, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos	62
Ilustración 12. Endeudarse, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos.....	62
Ilustración 13. Presupuesto, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos.....	63
Ilustración 14. Tiempo, nivel de vida, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos	63
Ilustración 15. Crédito, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos	64
Ilustración 16. Solicitud de préstamo, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos	64

Ilustración 17. Riesgo de crédito, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos	65
Ilustración 18. Factor Clave, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos	65
Ilustración 19. Recibe su pago, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	66
Ilustración 20. Porcentaje de ahorro, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	67
Ilustración 21. Dónde tiene ahorros, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	67
Ilustración 22. Presupuesto mensual, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	68
Ilustración 23. Solicitar prestado, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	68
Ilustración 24. Previsión de gastos, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	69
Ilustración 25. Pagos que salen de sus cuentas, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	69
Ilustración 26. Uso tarjeta de crédito, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	70
Ilustración 27. Retraso en pagos, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	70
Ilustración 28. Fuente de gastos, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	71
Ilustración 29. Abonos, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	71
Ilustración 30. Registro de ingresos y gastos, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos	72
Ilustración 31. Dimensión Creencias y expectativas (cultura financiera) Grupo 1	73
Ilustración 32. Dimensión Creencias y expectativas (cultura financiera) Grupo 2	74
Ilustración 33. Grado de motivación de ambos grupos	75
Ilustración 34. Necesidades de Motivación Grupo 1 (L 0.00).....	75

Ilustración 35. Necesidades de Motivación Grupo 2 (L 7,000.00).....	76
Ilustración 36. Comparación de las dimensiones (necesidades) de Motivación en ambos grupos	77
Ilustración 37. Datos encontrados en las primeras 5 preguntas del MbM ambos grupos	78
Ilustración 38. Datos encontrados preguntas 6-10 del MbM ambos grupos	79
Ilustración 39. Datos encontrados preguntas 11-15 del MbM ambos grupos	80
Ilustración 40. Datos encontrados preguntas 16-20 del MbM ambos grupos	81
Ilustración 41. Nivel de Desempeño de ambos grupos.....	82
Ilustración 42. Porcentajes según dimensiones de la Valoración de desempeño, Grupo 1.....	82
Ilustración 43. Porcentajes según dimensiones de la Valoración de desempeño, Grupo 2.....	83
Ilustración 44. Comparación de medias de dos variables del grupo 1 (VD y Cultura Financiera).....	83
Ilustración 45. Comparación de medias de dos variables del grupo 1 (Motivación y Cultura Financiera.	84
Ilustración 46. Comparación de medias de dos variables del grupo 2 (VD y Cultura Financiera).....	84
Ilustración 47. Comparación de medias de dos variables del grupo 2 (Motivación y Cultura Financiera).....	85
Ilustración 48. Comparación de grupos según estado civil	86
Ilustración 49. Sexo de los participantes	86
Ilustración 50. Comparación de grupos según dependientes.....	87
Ilustración 51. Comparación de grupos según nivel educativo	87
Ilustración 52. Comparación de grupos según situación económica	88
Ilustración 53. Comparación de grupos según nivel de endeudamiento.....	88
Ilustración 54. Ingreso mensual de los participantes según ambos grupos	89
Ilustración 27. Fuentes de ingreso, ambos grupos	89
Ilustración 56. Cuenta corriente al final de mes, ambos grupos	90

I. Planteamiento del Problema

Debido a la escasez de estudios que involucren a la cultura financiera con la motivación y el desempeño laboral, se ha desarrollado la presente investigación planteando la siguiente situación problemática:

1.1 Situación Problemática

A nivel internacional se han llevado a cabo estudios sobre educación financiera, y los resultados que muestran nos indican que no necesariamente son los países desarrollados quienes cuentan con mayor cultura financiera, sin embargo, países menos desarrollados tienen necesidades apremiantes en cuanto al conocimiento del tema; y dado que vivimos en una época signada por profundas crisis económicas, estas impactan tanto a los países desarrollados como a los países en desarrollo, (García 2011).

Según Rodríguez (2012), en el año 2005 la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) llevó a cabo un estudio (“Improving Financial Literacy. Analysis of issues and policies”) en el que se presentan los resultados del análisis realizado en 15 países sobre los niveles de alfabetización financiera de los individuos. Las conclusiones, similares en todas las jurisdicciones, sugieren un estado de situación caracterizado por los siguientes aspectos:

- Los conocimientos financieros de los consumidores y potenciales inversores son relativamente escasos.
- Los individuos creen que la información financiera es difícil de obtener y de comprender.
- En general, los individuos sobrevaloran sus conocimientos en materia financiera, ya que se sienten más capacitados en cuestiones financieras de lo que lo están en realidad.
- Gran parte de la población tiene dificultades para gestionar su situación financiera, asimilar la información que está a su alcance y evaluar los riesgos que está asumiendo.

- La planificación de la mayoría de los hogares es escasa, con lo que el riesgo de endeudarse de manera inadecuada es elevado.
- Existe una correlación positiva entre los conocimientos financieros el estatus socioeconómico de los consumidores, por lo que son los hogares con los niveles de renta más bajos los que presentan un menor nivel de educación financiera.

Actualmente se ha transformado en una constante encontrar personas sobre-endeudadas con financieras y/o casas comerciales. Por lo que muchas empresas han tenido que intervenir para ayudar aparte de su personal sobre-endeudado en créditos de consumo. En dicho estudio se afirma que en Chile el 80% del personal laboral tiene deudas de consumo. Un 42% debe menos de un sueldo; un 25% del personal debe más de uno y un 15%, en estado crítico, debe más de seis sueldos (Pinto, 2004, p. 8).

De acuerdo a otro estudio realizado en la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, los datos obtenidos indican que el sueldo es el principal factor que incide en el rendimiento de los trabajadores, encontrando que casi la totalidad de la población encuestada considera que su salario afecta su desempeño, ya que como manifestaron no están de acuerdo con la remuneración que perciben y esta insatisfacción afecta su rendimiento de manera directa. (Delgado & Di Antonio, 2010, p. 503)

Para el caso de la Universidad del Zulia, específicamente para el personal administrativo contratado, se determinó insatisfacción y desmotivación ante la remuneración percibida por este personal y la notoria presencia de inestabilidad laboral que circunda a la institución universitaria, lo que permite concluir que se registra una situación problemática que atenta contra la organización y su buen funcionamiento; y que debe ser solventada en el mediano y largo plazo para no perjudicar el desarrollo de la universidad. (Delgado & Di Antonio, 2010, p. 504).

En México, la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera [ENIF] (2012), encontró que cerca del 20% de los adultos a nivel nacional, llevan un registro de sus gastos, y se observa que la mayoría de los adultos sí conocen las tasas de interés, en tanto que en el tema de

comisiones hay un mayor desconocimiento. En cuanto a las tarjetas de crédito, los usuarios tienen un mayor conocimiento sobre sus comisiones e intereses, en tanto que el 72% de los adultos cuenta con al menos una tarjeta de crédito, aunque hay un gran desconocimiento de los costos asociadas a éstas. La encuesta sobre cultura financiera de los jóvenes en México realizada por Banamex (2014), llegan a la conclusión de que no existe una homogeneidad de la cultura financiera en la juventud mexicana, debido a las diferencias que se encuentran en función de los grupos de edad, nivel socioeconómico, estatus de residencia, ubicación geográfica, estado civil y ocupación, principalmente. (Briano, Quevedo & Castañón, 2016)

Esta investigación no se ha llevado a cabo en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, así mismo no se ha encontrado un estudio similar en el país, sin embargo es importante destacar que los índices de absentismo laboral han disminuido a raíz de la valoración de desempeño y capacitaciones desarrolladas a partir del año 2014, según los resultados obtenidos.

Para este estudio se tomó en cuenta el Personal de Servicios Generales de Ciudad Universitaria con acuerdo permanente, siendo importante señalar que en esta región se cuenta con 531 colaboradores con esta descripción, de los cuales 98 colaboradores obtienen un salario neto mensual entre L 0 y 0.1 centavos, los cuales para esta investigación los llamaremos “Grupo 1” y un segundo estrato de 82 personas que reciben un salario neto mensual mayor a L 7,000 (considerando que es un aproximado total neto de un salario mínimo, luego de las deducciones correspondientes), éstos últimos los llamaremos “Grupo 2”. Para este estudio se realizará una comparación de resultados de ambos grupos, tomando como población a los 180 colaboradores dividiéndolo en dos estratos; los resultados obtenidos nos arroja información acerca de una situación que podría estar comprometiendo tanto la motivación como del desempeño laboral.

Cabe destacar que el nivel de absentismo laboral ha sido alto, en la institución y a raíz de la aprobación de la realización de una valoración del desempeño anual en la institución, ha disminuido dicho absentismo, el cual podría estar ligado al temor de los colaboradores

sobre las repercusiones que podrían tener sus fallas al momento de realizarse un estudio de absentismo.

La UNAH, mensualmente genera una deducción salarial por absentismo injustificado, sin embargo el personal que cuenta con un salario neto en 0 no se le puede realizar la deducción correspondiente, lo que puede conllevar a que el empleado no muestre ningún interés para presentarse a laborar a pesar de las medidas legales que conlleva.

Por tal razón se realiza la presente investigación con el fin de determinar la relación que tiene la Cultura financiera con la Motivación y el Desempeño Laboral.

1.2 Pregunta del Problema

¿Qué relación tiene la cultura financiera con la motivación y el desempeño laboral del personal de Servicios Generales con contrato permanente de Ciudad Universitaria de la UNAH?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Analizar la cultura financiera y su relación con la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Servicios Generales de Ciudad Universitaria de la UNAH en el año 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de cultura financiera que presentan los colaboradores de Servicios Generales.
- Establecer el grado de motivación que tienen los colaboradores de Servicios Generales.
- Determinar el nivel de desempeño que poseen de los colaboradores de Servicios Generales.
- Describir la relación entre la cultura financiera y la motivación laboral de los colaboradores de Servicios Generales de Ciudad Universitaria de la UNAH.
- Detallar la relación que existe entre la Cultura financiera y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Servicios Generales de Ciudad Universitaria de la UNAH

1.4 Preguntas de la Investigación

- ¿Cuál es el nivel de cultura financiera que presentan los colaboradores de Servicios Generales?
- ¿Cuál es el grado de desempeño laboral que poseen los colaboradores de Servicios Generales?
- ¿Cuál es el nivel de motivación que tienen de los colaboradores de Servicios Generales?
- ¿Qué relación existe entre la cultura financiera y la motivación laboral de los colaboradores de Servicios Generales?
- ¿Qué relación existe entre la cultura financiera y el desempeño laboral de los colaboradores de Servicios Generales?

1.5 Justificación

La presente investigación es de gran beneficio para la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), en el sentido que no ha sido estudiado un tema que relacione estas tres variables de investigación, Cultura financiera, Desempeño laboral y Motivación, así mismo se puede detectar las necesidades referentes a la mismas con el fin de posteriormente, se pueda utilizar este estudio como una línea base para desarrollar un plan de mejora a nivel institucional.

Es importante señalar que al personal participante se la ha realizado un estudio de su nivel económico y el manejo de sus finanzas, el cual genera mayor conocimiento de su situación actual, así mismo los resultados obtenidos proveen un diagnóstico de su desempeño en su área laboral, con el fin de mejorar dichas áreas.

Para la Maestría de Psicología industrial y Organizacional esta investigación forma parte de la percepción entre las necesidades intrínsecas o extrínsecas de los sujetos en cuanto a su nivel de motivación y desempeño de los colaboradores dentro de la organización y de qué manera a nivel gerencial el personal de Recursos Humanos puede optimizar el desarrollo de cada uno de sus empleados.

II. Marco Teórico

Durante la investigación se han encontrado diversos estudios realizados a nivel mundial, donde relacionan la cultura financiera con la motivación y el desempeño laboral. A continuación se presentan fragmentos de los mismos para el desarrollo de este Marco Teórico.

2.1 Cultura y Educación Financiera

2.1.1 Diferencia entre cultura y educación financiera

Montoya (2005) hace una diferencia en su estudio, acerca de la cultura y la educación financiera: La Educación Financiera es la encargada de promover la "cultura" financiera, la cultura es un resultado y la "educación" es un proceso de aprendizaje.

Debido a que ambos términos están relacionados es preciso describirlos para obtener un panorama más claro durante el estudio.

2.1.2 Cultura Financiera

La cultura financiera comprende el conocimiento sobre las finanzas, las creencias que se tengan al respecto, los usos y las costumbres en la forma de analizar y evaluar la información financiera en el contexto económico, para la toma de decisiones tendientes a lograr un bienestar individual y social. (Soto, 2016).

Para Higuera (2009) La cultura financiera se refiere a la relación que tiene una sociedad con el ambiente financiero desde finanzas personales hasta servicios que ofrece el sistema financiero.

La cultura financiera es el resultado o efecto de cultivar los conocimientos humanos (Montoya, 2005).

Así mismo este autor también la describe como un conjunto de modos de vida y costumbres de una época o grupo social.

Según Zegarra (2010), Cultura financiera es el conjunto de percepciones, ideas, actitudes y patrones de comportamiento de los miembros de una comunidad sobre el manejo de sus

finanzas personales o familiares; y el desarrollo de una relación y uso adecuados de los productos y servicios que le ofrece el sistema financiero, comprensión de elementos comunes, cambio de actitud, comportamiento adecuado frente a los productos financieros.

2.1.3 Educación financiera

Según Noctor, Stoney y Stradling, (1992), citados por los autores Briano, Quevedo y Castañón (2016), la educación financiera fue definida por primera vez en el Reino Unido por la National Foundation for Education Research como la capacidad para realizar juicios informados y tomar decisiones efectivas con respecto al uso y administración del dinero.

Educación financiera se entiende como aquel proceso por el cual los consumidores mejoran la comprensión de los productos financieros y adquieren un mayor conocimiento de los riesgos financieros y de las oportunidades del mercado, adoptando las decisiones económicas con una información adecuada, (Comité Económico y Social Europeo [CESE], 2011).

Sin embargo; a pesar de que la educación financiera puede ser vista tanto desde el punto de vista de una organización, como desde el punto de vista personal, engloba características como la toma de decisiones, análisis de ingresos y egresos y otras particularidades que definen a la educación financiera como tal.

La Comisión de Educación Financiera de Estados Unidos afirma que la educación financiera estriba en brindar los conocimientos e información necesaria que permitirán desarrollar habilidades para evaluar las opciones y tomar mejores decisiones. Para Gómez (2009) es una transmisión de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para que la población adopte buenas prácticas en el manejo del dinero, la generación de ingreso, ahorro, gasto, endeudamiento e inversión (Escott, 2013).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), fundada en 1961, agrupa a 34 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo, ofrece un foro donde los

gobiernos puedan trabajar conjuntamente para compartir experiencias y buscar soluciones a los problemas comunes, entender que es lo que conduce al cambio económico, social y ambiental, medir la productividad y los flujos globales del comercio e inversión y analizar y comparar datos para realizar pronósticos de tendencias. (OCDE, 2016).

De esta manera la OCDE, como organización centrada en mejorar el nivel económico a través de las buenas prácticas recolectadas a nivel mundial, asegura en definir la educación financiera como un proceso por el cual “los inversores y los consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza precisas para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y llevar a cabo cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero (Rodríguez, 2012).

Hay una diversidad de teorías, así como de autores que definen la educación financiera, sin embargo se puede resaltar que su definición no varía en gran escala y se centra en el conocimiento generalmente ofrecido por cada país.

Para Atkinson y Messy, (2012) citados por Raccanello y Herrera, E. (2014), en su estudio de educación e inclusión financiera hacen mención que según la OCDE, el nivel de educación financiera de un individuo puede medirse según sus conocimientos en el ámbito de la finanzas, tales como la realización de presupuestos, la administración del dinero, la planeación en el corto y largo plazos, y la elección de los productos financieros que le otorguen un mayor beneficio

Estos mismo autores citan a Grifoni y Messy, (2012). Quienes aducen que la medición de la educación financiera permite identificar las áreas más débiles de los usuarios y, por parte de los gobiernos, desarrollar políticas y estrategias enfocadas a las necesidades del público, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de inclusión financiera.

En los estudios desarrollados por Atkinson y Messy, (2012), los cuales han sido citados por Raccanello y Herrera (2014), incluyen el estudio realizado por la OCDE a finales de 2010, para medir el nivel de educación financiera al nivel global, en el cual se encontró que, en cuanto a los conocimientos de la población, un porcentaje muy alto de los encuestados carecía de las bases mínimas necesarias en materia financiera, ya que no pudo calcular el interés sencillo en una cuenta de ahorros a lo largo de un año, y luego identificar el impacto del interés compuesto en cinco años.

Cabe resaltar que las instituciones financieras separan la educación financiera, entre la enseñanza a sus empleados y la brindada a los consumidores, sin embargo en este caso y de manera de agrupar una sola teoría nos centraremos en la educación financiera del consumidor.

Según Bachez, (2013), el cual ha citado al Grupo Financiero Banco de América Central Credomatic, (2008), la educación financiera contribuye al logro de una mayor profundización de los aspectos financieros y consecuentemente una mayor inversión y ahorro, así como usuarios y usuarias más informados y conscientes de sus derechos y obligaciones.

Este mismo autor, asegura que la educación financiera contribuye con una mejor calidad de vida, construcción continua del conocimiento, el respeto de los valores, el desarrollo de destrezas, habilidades, actitudes y la toma de decisiones en temas que tienen que ver con la organización del presupuesto personal, la distribución de gastos, la inversiones en educación y otras, la adquisición de bienes y servicios, adquisición de préstamos y asegurarse de un ingreso digno cuando se jubilen; además contribuye a una cultura de “éxito”, así como evita caer en insolvencias y embargos (Banco de América Central, [BAC], Credomatic, 2008, p. 37, 38, 39).

Para Briano, Quevedo, y Castañón, (2016), citando el estudio realizado por Innova Technology, (2008) aduce que la educación financiera ha llegado a ser un tópico relevante para todos, ya que contribuye a una mejor calidad de vida, una construcción continua del

conocimiento, el respeto de los valores, el desarrollo de destrezas, habilidades, actitudes y la toma de decisiones en temas que tienen que ver con la elaboración de un presupuesto personal, distribución de gastos, inversión en educación y otras, adquisición de bienes y servicios, y de préstamos, y asegurar un ingreso digno en la jubilación y otros temas financieros.

Usando un modelo probit que controla varias características demográficas, Campbell (2006) reporta que quienes tienen menores ingresos y educación son menos propensos a refinanciar sus hipotecas en períodos en que los intereses caen. (Barra 2014).

Stango y Zinman (2009) citados por Barra (2014), encuentra que quienes no son capaces de calcular correctamente intereses compuestos, terminan acumulando más deuda y menos riqueza. Los autores llaman a este fenómeno “sesgo de crecimiento exponencial” y plantean que éste lleva a subestimar los intereses, el pago mensual y duración de las deudas.

El manejo de las finanzas personales podrían estar fuertemente ligados a la educación financiera, así que el crecimiento económico de cada persona dependerá del grado de educación que haya recibido, por lo que las instituciones financieras se encuentran obligadas a brindar educación financiera al momento en que un cliente solicite una tarjeta de crédito; la adquisición de bienes exitosamente, y el pago puntual de los créditos son una señal de una buena educación financiera.

Los autores Cole, Paulson y Shastry (2012) citan a Hanushek y Woessman, (2008) haciendo referencia que la evidencia reciente sugiere que el valor principal de la educación es aumentar la capacidad cognitiva. También mencionan que las decisiones financieras son a menudo complicadas y la capacidad cognitiva puede desempeñar un papel importante en ayudar a las familias a navegar estas complicaciones.

2.1.4 Ingresos

De acuerdo con la Oficina Internacional de Trabajo, [OIT] (2003), el ingreso así definido es el ingreso total o bruto antes de cualquier deducción, obligatoria o de otro tipo. Para la

mayor parte de los analistas de microeconomía, el concepto más pertinente es en realidad el ingreso disponible, que puede deducirse del ingreso total.

Los ingresos de un sujeto pueden variar, ya que no solamente existe el ingreso a través de un salario sino también a través de un negocio propio, alquileres, remesas, regalos, premios, aumento salarial, entre otros. Esto sugiere que su presupuesto mensual podría ser cambiante.

2.1.4.1 Ingresos del empleo asalariado

Los ingresos del trabajador se componen de: sueldos y salarios directos; primas y gratificaciones en metálico; comisiones y propinas; honorarios pagados a los directivos; primas de participación en los beneficios y otras formas de pago relacionadas con los beneficios; remuneración por tiempo no trabajado (por ejemplo, licencia por enfermedad, vacaciones anuales); bienes y servicios gratuitos o subsidiados por el empleador, y pago de indemnización por despido o cese en el servicio. Los ingresos del trabajador pueden ser en metálico (en sentido monetario) o en especie, en forma de bienes o servicios (OIT, 2013)

Esto implica que todo ingreso devengado a través de un empleo incluyendo horas extras y pluses, son consideradas como ingresos del asalariado.

2.1.4.2 Ingresos del empleo independiente

De acuerdo con la resolución sobre la medición de los ingresos relacionados con el empleo, «los ingresos relacionados con el empleo independiente se definen como los ingresos que han recibido individuos, durante un período de referencia específico, para sí mismos o para miembros de su familia, como resultado de su participación actual o anterior en un empleo independiente» (OIT, 2013).

De manera más específica son los ingresos devengados a raíz de un trabajo independiente, sin categorizarlo como un trabajo fijo.

2.1.4.3 Ingresos de propiedad

Según la OIT (2013), los ingresos de propiedad son los procedentes de la posesión de activos financieros y no financieros que se ponen a disposición de otros para su utilización. Normalmente adoptan la forma de intereses, dividendos, rentas recibidas por la utilización de activos no producidos (recursos naturales), regalías por la utilización de la propiedad intelectual y rentas recibidas por activos producidos.

2.1.4.4 Ingresos procedentes de la producción de servicios en el hogar para consumo propio

Estos servicios se producen dentro del hogar para su propio consumo y para el mercado. Comprenden los servicios de las viviendas ocupadas por sus propietarios y de los bienes de consumo duraderos que poseen los hogares, así como los servicios domésticos para uso propio. Se valoran una vez descontados los gastos contraídos para su producción (OIT, 2013).

2.1.4.5 Transferencias

En el estudio realizado por la OIT (2013) se refiere a las transferencias como entradas que no crean una relación de reciprocidad («quid pro quo»); en otras palabras, el beneficiario no da al donante nada a cambio. Las transferencias pueden ser entre los hogares, entre los hogares y el Estado, o entre hogares e instituciones de beneficencia.

2.1.5 Consumo

De acuerdo con Lara (2009), quien cita en su investigación a Martínez (2007), hace mención que en la modernidad se postuló al consumo como una necesidad de los individuos pero a la vez se crearon las circunstancias, a tal grado, que se estableció como regla socioeconómica que el consumo era base del crecimiento, y por tanto, sostén fortísimo e irrenunciable del desarrollo humano.

El consumo es un acto natural e inevitable, útil para la supervivencia de los seres humano, en toda la historia el ser humano ha consumido alimentos, bienes y accesorios, a través del soporte que nos brinda la naturaleza así como del intercambio y la compra.

Las cosas, los artículos consumidos o por consumir se vuelven fetiches, ya que los productos dotados de uno o más valores por el aspecto mercantil que se les confiere, se muestran ante nosotros con una apariencia imantada, con un “algo extra”, ese “plus” actualizado y actualizante (al que precisamente Marx nombró fetichismo de la mercancía); rebasando las meras propiedades de los mismos recreando condiciones para que el consumo se potencie pues no se alcanza la satisfacción de una necesidad determinada, la cual puede asociarse con otra u otras y con nuevos satisfactores y bienes de consumo (Lara, 2009).

La educación financiera y el consumismo se entrelazan de tal forma que una buena educación podría llegar a evitar el sobre consumismo, un factor grave que afecta a muchas familias hondureñas.

De acuerdo a Raccanello y Herrera (2014), también han mencionado a Lusardi (2008), indicando que la educación financiera toma un papel importante tanto para los países desarrollados como para aquellos en vías de desarrollo. A pesar de que los primeros cuentan con un mercado financiero maduro, donde la población posee una mayor educación, se observa que los consumidores desconocen cómo diversificar el riesgo y no invierten en aquellas alternativas que les permitirían obtener un mayor rendimiento.

Estos autores mencionan que la falta de conocimiento sobre los productos y los servicios financieros que se ofrecen en el mercado formal se refleja en que cada vez un mayor número de individuos recurre al sector financiero informal.

El hecho de no poder abstenerse de realizar una compra, pedir prestado para llegar a fin de mes o no pagar las cuentas a tiempo, aunque parece resolver un problema de corto plazo, en realidad lo pospone y repercute en el bienestar de largo plazo. Esto se debe a un doble efecto: por un lado, la caída en el ahorro frente a un mayor consumo y, por otro, a un incremento de la deuda por concepto de intereses de financiamiento, intereses moratorios y otras comisiones. (Raccanello y Herrera, 2014).

2.1.6 Presupuesto

Para el presente estudio es importante definir todos los factores relacionados a la cultura financiera, como ser el presupuesto, ya que es un factor clave para el consumo adecuado.

La Federación de Usuarios Consumidores Independientes, (2012), conceptualiza el presupuesto como un instrumento de previsión y anticipación que se elabora a partir de los ingresos y de los gastos; así mismo describe los gastos de la siguiente manera:

Gastos fijos: Son aquellos gastos obligatorios (impuestos,) o aquellos a los que nos hemos comprometido por contrato (alquiler de la vivienda, hipoteca, agua, luz, gas, etc.) o sin contrato con terceros (colegio, guardería, etc.). No pagarlos supone exponerse a problemas como corte de suministros, desahucio de la vivienda, embargos, etc.

Gastos corrientes: No son obligatorios porque no existe contrato ni obligación legal, pero son necesarios para nuestra vida diaria. Hablamos de los gastos de alimentación, transporte, ropa, etc.

Gastos ocasionales: Son gastos irregulares. Algunos son ineludibles como los gastos médicos, pero otros se pueden reducir o incluso prescindir en caso de necesidad. Tal es el caso de ocio, viajes, telefonía, etc.

2.1.7 El Ahorro

De acuerdo a Bachez (2013), quien cita a Bruzzone (2006), menciona que el ahorro es el porcentaje de ingresos que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras a través de diversos mecanismos financieros.

La Superintendencia de Bancos de Guatemala, 2009, ha sido citada por Bachez (2013), y aduce que existen dos formas de ahorro: el informal, cuando se utilizan las alcancías, guardado en casa e instituciones no autorizadas, teniendo el beneficio que se dispone inmediatamente del dinero, pero se corre el riesgo de robo, pérdida, uso indebido por otra persona, tentación de gastarlo al tenerlo a la mano y el formal en cuentas de depósitos, bonos y pagarés financieros, que ofrecen las instituciones financieras.

2.1.8 La Inversión

Bachez (2013), cita a BAC Credomatic (2008) y hace referencia que la inversión es la utilización de recursos en el sector productivo o de capitales con el objeto de lograr beneficios o ganancias orientadas al logro de la libertad financiera.

En la educación financiera el tema de las inversiones y de sus instrumentos son piezas fundamentales para la construcción de la libertad, independencia, o cultura financiera. Si se tiene un “ingreso” y se “consume” menos de lo que se percibe, se genera un ahorro, si el ahorro se invierte y se incrementa, entonces se tiene una “rentabilidad”, y si ella es mayor que los consumos, se llega a una situación de libertad financiera. Se observa la importancia de la inversión en la educación para el logro de la libertad financiera. Para realizar una inversión se debe contar con recursos financieros (dinero), las inversiones aumentan por medio de los intereses, dividendos, acciones, apreciación de los bienes (incremento del valor).

Este mismo autor hace referencia que si el dinero que nos gastamos los invertimos en un banco, éste se aumentará por los intereses que gane. Si lo invertimos comprando bienes raíces, también se incrementará por los alquileres y si lo invertimos en montar un negocio que genere utilidades, entonces también lograremos aumentar el capital o patrimonio personal (Palacios, 2012, párr. 6).

Invertir es asegurar ingresos, a través de adquisiciones de bienes, o productos, los cuales serán de apoyo económico posteriormente.

2.1.9 El Crédito

Del Valle (2016) en su documento habla sobre el término de crédito, que proviene del latín *creditum, de credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza.

Esta misma autora aduce, que John Stuart Mill en su Economía Política definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro. La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

Según Mujika, Lberdi, Gibaja y García (2009), en su trabajo desarrollado hace referencia a las investigaciones de Lea, Webley y Levine, (1993), y menciona que las nuevas formas de financiación, junto con los nuevos patrones de consumo y ahorro, han llevado a algunos autores a proponer incluso la existencia de una cultura del endeudamiento). Inmersos en esta cultura, algunos hogares han hecho un uso excesivo del crédito, lo que ha degenerado en situaciones de sobreendeudamiento. El ahogo financiero puede alcanzar tal magnitud que obligue a algunas familias a recurrir a concurso de acreedores.

2.2 Motivación laboral

Delgado y Di Antonio (2010) en su estudio describen la motivación humana según el autor Koenes (1996), el cual ha sido citado por los mismos describiéndola como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos.”

De igual modo, Amorós (2007), es citado por Delgado y Di Antonio (2010), y define la motivación laboral como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.”

Motivación es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan tanto dentro como más allá de ser un individuo, para iniciar un comportamiento relacionado con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad, y duración; la Motivación laboral surge por el año de 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres de artesanos se transformaron en fábricas donde decenas y centenares de personas producían operando máquinas; es una alternativa que logró la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores, porque en donde existen varias personas

laborando, las relaciones se complican y hay que emplear la cabeza para reflexionar, decidir y comunicar. (Posadas y Hernández 2016)

De acuerdo a Posadas y Hernández (2016), el propio concepto de la motivación opone la actividad a la inercia; la motivación no sería nada más que el conjunto de actividades a cabo para lograr la satisfacción de nuestras necesidades; y este concepto se aplicaría tanto a los comportamientos más elementales como a las tareas más complejas de los individuos en sus puestos de trabajo. Si esta definición de la motivación en el trabajo se considera pertinente, sus aplicaciones son evidentes: conocer las necesidades de los miembros de un equipo es saber cómo motivarles. De ahí el desarrollo lógico de las teorías de las necesidades que ha consistido en proponer inventarios de necesidades así como métodos que permitan evaluar su fuerza motivadora.

Estos mismos autores mencionan que la motivación puede ser algo externa cuando se producen desde fuera de la persona, o algo interno cuando el individuo se motiva así mismo. Si observamos cualquier empresa, se puede comprobar que hay personas que en el mismo puesto y con las mismas condiciones de trabajo, tienen mayor rendimiento laboral que otras. La empresa se debe plantear por qué ocurre esto. Para comprender el comportamiento de los individuos, las organizaciones empresariales bien gestionadas deberían utilizar la motivación para que todos sus empleados colaboren y cooperen en la obtención de las metas, animándoles a compartir sus ideas y entusiasmo en el trabajo.

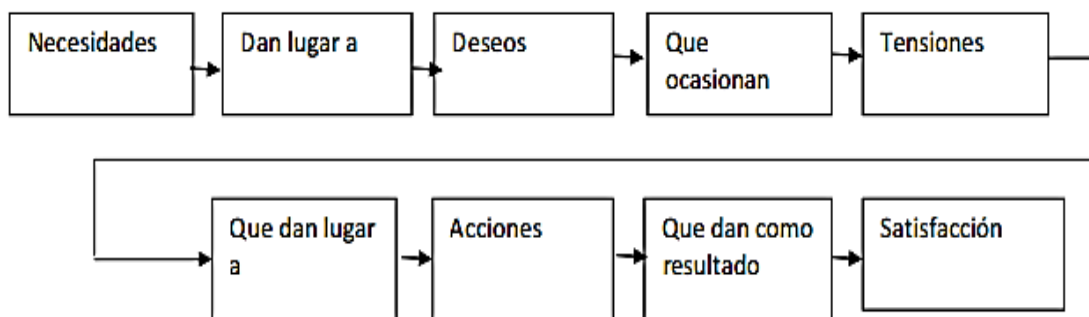
Para Sampayo (2008), de entre las corrientes económicas neoclásicas que aluden al ahorro y a la acumulación de activos, destacan las hipótesis del ciclo de vida y la hipótesis de ingreso administrativo, mismas que sugieren que los individuos y las familias operan bajo una lógica de las oportunidades de consumo de largo plazo, con lo que se explica el ahorro y el consumo en términos del ingreso futuro esperado.

La hipótesis del ciclo de vida asume que el consumo y el ahorro, se encuentra estrechamente relacionado con la edad de cada individuo. De esta relación, se genera un patrón de ahorro no ahorro que se asemeja a una U invertida, a lo largo de la vida de las

personas. Se entiende que una persona o familia joven, manifiesta un ahorro negativo, dado su bajo ingreso y la construcción de patrimonio. En la siguiente etapa, el ahorro toma una orientación positiva, ya que es cuando se alcanza la estabilidad y es el momento en que empieza a ahorrar para su retiro. La tercera y última etapa se caracteriza por el gasto del ahorro generado en la etapa previa, con lo que cobra una tendencia negativa. (Sampayo, 2008)

2.2.1 Cadena de Necesidades

La motivación contiene reacciones en cadena que evidencia las necesidades que dan lugar a los deseos que muchas veces pueden provocar tensiones que consiguen la frustración, sin embargo si se emplea bien la cadena hay actividades que llenan a los empleados y pueden llevarlos a alcanzar la satisfacción de lo que realizan alcanzando objetivos y metas (Pérez, 2016).



Fuente: Pérez, A. (2016), Diagnóstico motivacional de los empleados de atención al asociado de cooperativa Cobán.

Ilustración 1. Cadena Necesidad-deseo-satisfacción

2.2.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Según Pérez (2016) Una de las teorías que más se conoce, es la de Maslow (1943) que planteó cinco necesidades básicas que parte del interior de las personas a través de la conducta humana, entre las que desplegamos en orden numérico a continuación.

1. Fisiológicas: Son necesidades humanas que son innatas y son necesarias en la vida de cada persona, como la necesidad de alimentación, cobijo, agotamiento y deseos sexuales.

2. Seguridad: Están atentos a la protección contra peligro emocional o físico, que cualquier persona esta anuente a experimentar.
3. Sociales: Son necesidades de aceptación ante la sociedad, las amistades con otras personas, el cariño y el sentido de pertenencia.
4. Estima: Se ve reflejado los factores internos y externos que posee cada individuo.
5. Autorrealización: Impulsan a los colaboradores a desarrollar sus habilidades al máximo a lo largo de su vida personal y profesional mediante un estímulo de superación absoluta.



Fuente: Pérez (2016), Diagnóstico motivacional de los empleados de atención al asociado de cooperativa Cobán.

Ilustración 2. Jerarquía de Necesidades de Maslow

2.2.3 Teoría de los dos factores de Herzberg

Pérez (2016) en su trabajo de estudio cita a Herzberg, (1966), el cual menciona que la teoría de los dos factores se basan con los factores intrínsecos y extrínsecos de los seres humanos, el primero se relaciona con la satisfacción del trabajo y el segundo con la insatisfacción. Para que el empleado este motivado en su área de trabajo depende de dos factores:

1. Factores Higiénicos: Son las condiciones ambientales y físicas con las que las empresas cuentan para motivar a los empleados, las cuales pueden ser el empleo,

clima laboral, tipo de supervisión, salario, etc. Si en caso estos factores no son considerados se les denomina factores de insatisfacciones, los cuales pueden ser: condiciones de trabajo y bienestar, políticas de la organización y administración, relaciones con el supervisor, competencias técnicas del supervisor, salario y remuneración, seguridad en el puesto, relaciones con los colaboradores de trabajo.

2. Factores Motivacionales: Son los que indican los deberes y responsabilidades del puesto en la asignación de funciones, si estos factores son recomendables elevan la satisfacción, si son precarios la disminuyen, por eso se les cataloga como factores de satisfacción que comprenden el contenido del puesto, delegación de responsabilidad, libertad para decidir cómo se realizar una tarea, tener posibilidades de un ascenso, utilización adecuada de las habilidades, formulación de objetivos y evaluación de desempeño, simplificación del puesto, enriquecimiento del puesto. En si la teoría de los factores de higiene y motivación asevera que la satisfacción tiene que ver con las actividades asignadas y que tan estimulantes sean para los trabajadores, a los que se les denomina factores motivacionales.

La teoría de Frederick Herzberg resalta que el salario y la remuneración, es un factor higiénico, ósea extrínseco y no un factor motivacional (intrínseco), así mismo la motivación en cuanto al salario es temporal convirtiéndose en una necesidad más que en un factor que impulse al empleado a mejorar su desempeño laboral.

2.2.4 Teorías de las necesidades de McClelland

Pérez (2006), citando a Robbins (2009), afirma que la teoría de las necesidades de McClelland se centran en tres necesidades de motivación como: logro, poder y afiliación.

1. Necesidades de Logro: Se describen como los impulsos que tienen las personas para obtener un objetivo, los individuos que tienen este tipo de impulsos tienden a crecer y avanzar hacia el éxito.

2. Necesidades de Poder: Se refiere a la necesidad de innovar en nuevas situaciones, pero corren el riesgo de utilizar esta estrategia de una manera constructiva o destructiva.
3. Necesidad de Afiliación: Es la aspiración de tener relaciones interpersonales cercanas y leales, este tipo de personas trabajan de una mejor manera cuando los reconocen por su colaboración dentro de la empresa y se sienten satisfechos en el área de trabajo al compartir experiencias con amigos.

2.2.5 Teoría de fijación de metas

La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas es sencillamente la siguiente: «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen». Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal. En esta forma, las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables. (Atalaya, 1999)

De acuerdo a Pérez (2016) Las metas muestran a los empleados que deben de esforzarse en las actividades que realizan con el fin de lograr una recompensa ya sea monetaria o no monetaria, la necesidad de lograr algo le crea estímulos que harán que lleven a cabo su objetivo, así mismo cita a Locke (1968), mencionando que es significativo que se les lleve un proceso de retroalimentación a las personas que estén esforzándose por llegar a una meta, esto para que estén sabidos si están realizando bien su trabajo, para tener en cuenta que errores están cometiendo y así no volverlos a cometer en el transcurso de su compromiso laboral.

2.2.6 Teoría de la equidad

De acuerdo a Atalaya (1999), la teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, creada por John Stacey Adams, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida. La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes de los modelos son: «insumos», «resultados», «persona comparable» y «equidad-desigualdad».

2.2.7 Teoría de la expectativa de Vroom

Para Atalaya (1999), la teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Expectativas, Resultados y Comportamiento en el Trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: 1) el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; 2) las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; 3) las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; 4) las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son:

- Esperanza de éxito en el desempeño: Los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento.

- Valencia. El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra.

- Expectativa de esfuerzo-desempeño. Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño.

Como se aprecia, la hipótesis fundamental de la teoría de las expectativas es que el trabajador hace lo que cree que le puede llevar a un resultado final esperado.

2.2.8 Satisfacción en el trabajo

Es una actitud hacia el trabajo; la satisfacción es un objetivo propio de la organización, no solo está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación sino que también las organizaciones deben brindar a sus empleados labores desafiantes e intrínsecamente recompensables. (Delgado y Di Antonio, 2010).

2.2.9 Remuneración Laboral

En las distintas actividades que se llevan a cabo en una organización, se obtiene siempre una remuneración económica. El empleado utiliza su talento y habilidades propias, ya sean físicas o mentales para llevarla a cabo y esto genera un retorno económico que se denomina salario. (Delgado y Di Antonio, 2010)

Delgado y Di Antonio (2010), cita a Lawler (1986), haciendo referencia que todos los empleados realizan su trabajo por la percepción de un salario, salario que aparte de su papel en la satisfacción de necesidades, tiene también un alto contenido de logro social en cuanto es un símbolo de estatus. Un salario con incentivos plantea que al salario establecido se le pueden añadir una serie de complementos monetarios o no, que varían en razón de determinados logros obtenidos por el trabajador basándose en un mayor rendimiento. Así mismo plantea que:

- El salario satisface en función de cuanto se ha recibido y de la cantidad que el individuo considera que debería recibir.
- Los sentimientos de satisfacción están influenciados por comparaciones con los recibidos por los demás.

- Se tiende a sobrestimar la remuneración de los que realizan trabajos similares, por una valoración superior del rendimiento propio, merecedor por tanto de mayores retribuciones.

El flujo de la motivación es dinámico e individual, incorporando elementos fisiológicos, cognitivos y conductuales que interactúan mutuamente, la compensación corresponde a una recompensa obtenida por desplegar determinados comportamientos que refuerza el ciclo en tanto es una retroalimentación positiva para la satisfacción de determinadas necesidades, (Bedodo y Giglio 2006).

2.2.10 Como motivar a los empleados

De acuerdo al estudio realizado por Sum (2015) encuentra diversas teorías para motivar a los empleados en el caso de Madrigal (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico.

Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización (Sum, 2015)

2.2.11 Estrategias para motivar al personal

Otra postura se refiere a la creación de condiciones en donde los colaboradores pueden sentirse retados y así ellos puedan desarrollarse profesionalmente, esto quiere decir que se crea un ambiente en donde se promueve la confianza, el trabajador sienta que el trabajo que se ha realizado y elaborado tiene un sentido y un propósito, (Sum, 2015).

Esta misma autora expone que una debilidad en este enfoque es que el personal de las empresas se sientan desarrolladas únicamente si ven los resultados puntuales en su

actividad, la motivación en los empleados se relacionan con el proceso de trabajo y con la participación y la dedicación que tengan en el mismo, sin dejar atrás una constante comunicación con la empresa, por lo que el directivo requiere una clara visualización de la situación de la empresa, el establecimiento de expectativas estrategias y objetivos apropiados y razonables.

2.2.12 Fases centrales de la motivación

Un principio clave de la motivación es que el desempeño de los colaboradores en una organización depende del grado de capacidad que tenga una persona. La siguiente formula se usa con frecuencia para expresar este principio $\text{desempeño} = f(\text{capacidad} \times \text{motivación})$ Según este principio, es imposible que una persona desempeñe una tarea con éxito sino tiene la capacidad necesaria para desempeñarla. Slocum (2009), citado por Sum (2015)

Según esta misma autora, la capacidad es el talento natural y el grado de competencia aprendida de una persona que le permiten desempeñar tareas relacionadas con una meta. Sin embargo, sea cual fuere el grado de competencias de una persona su capacidad no basta para asegurar un desempeño de alto nivel.

Asimismo el colaborador debe tener el deseo de alcanzar un alto grado de desempeño. La motivación se dirige a una meta. La cual es un resultado específico que quiere obtener una persona. Las metas de un empleado a menudo son las fuerzas que lo impulsan y el hecho de alcanzarlas disminuye de forma significativa las necesidades. (Sum, 2015)

2.2.13 La motivación de los empleados mediante las expectativas del desempeño

Slocum (2009), citado por Sum (2015), define que es importante crear empleos para que las personas sepan que son retadores y gratificantes, otro componente que motiva a las personas es la idea de que pueden tener una esperanza de obtener ciertas recompensas si se esfuerzan mucho por alcanzarlas.

Esta autora afirma que en el modelo de las expectativas, se dice que las personas se sienten motivadas si piensan que por el trabajo realizado les puede proporcionar cosas que desean.

Se puede mencionar algunas de ellas, la satisfacción de las necesidades de seguridad, la emoción de desempeñar una actividad desafiante o la capacidad para establecer metas difíciles y alcanzarlas. Una premisa básica de las expectativas es que el individuo es una persona racional.

El objetivo de este modelo es que sostiene que si la persona tiene necesidades e ideas propias respecto a lo que desea de su trabajo en el momento de tomar una decisión respecto a cualquier asunto o tema o con el hecho de saber respecto a que organización entrara el individuo y cuan duro será su trabajo actuara basado en sus necesidades e ideas. (Sum, 2015)

2.3 Desempeño laboral

Los autores Pedraza, Glenys, y Mayrene (2010) hacen referencia lo estipulado por Palaci (2005), el cual plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles”.

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Pedraza et al., 2010).

Meléndez (2015) cita a García (2001), quien define al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), citados por Meléndez (2015), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones, estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía.

Según Jaén (2010), uno de los autores de mayor renombre en este ámbito, Motowidlo (2003), concibe el rendimiento laboral como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

De acuerdo a Duque (2016), con el salario por desempeño se despierta el compromiso del personal ya que se toma conciencia que realizando una excelente labor, recibirá su premio merecido y se esforzará por hacerlo bien cada vez más. Lógicamente, dentro del salario otorgado a un empleado, debe existir un pago fijo que será entregado sin importar qué o cuánto haya hecho. Y sumado a éste, se dará otra parte dependiendo de objetivos o logros alcanzados siempre y cuando el resultado haya sido favorable. Con esto se busca maximizar el costo laboral de la empresa, no disminuirlo.

La experiencia laboral o años de antigüedad en instituciones del Estado, por ejemplo, va sumando pluses a su salario base, pero no están para nada relacionados con el nivel de productividad en la institución. Estos elementos adicionales al salario de un trabajador no

incentivan a una mayor productividad en el sector público, como sí sucede en el sector privado, sino que solo incentivan a ganar cada vez más, (Rojas, 2012).

El desempeño, según Robbins y Judge citados por Sum (2015) se trata de que la mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; actualmente las compañías, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información.

Esta misma autora reconoce tres tipos de principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:

- Desempeño de la tarea: cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas.
- Civismo: acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
- Falta de responsabilidad: acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

2.3.1 Evaluación del Desempeño

Aguirre (2000), es citado por Sum (2015), y define la evaluación del desempeño como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y así podrá mejorar su rendimiento futuro.

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el

evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse. (Larico, 2015).

La evaluación del desempeño requiere la medición y comparación de algunas variables individuales, grupales y organizacionales. Para no caer en la subjetividad, ni en la falta de criterios, el sistema de evaluación del desempeño debe de apoyarse en un amplio referente que fortalezca la coherencia en todos sus aspectos. Por lo que en este sistema se hace cada vez más énfasis en los resultados, las metas y los objetivos alcanzados y establecidos de modo claro y sencillo permite observar tres vertientes bastantes interesantes, la desburocratización, la evaluación hacia arriba y la autoevaluación. (Piña, 2005).

2.3.1.1 Objetivos fundamentales e intermedios de la evaluación del desempeño

Para Piña (2005), las prácticas de la evaluación no son nuevas, desde el momento que una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en términos de costo beneficio, es una apreciación sistemática de ejercer de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Además es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las actualidades de alguna persona. La evaluación es un concepto dinámico. Ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad.

Hay objetivos fundamentales en la evaluación del desempeño laboral, los cuales son:

- Permite condiciones de medición del potencial humano.
- Permite el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración
- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectividad, participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte los objetivos organizacionales y por otra los objetivos individuales.

Así mismo los autores Chirito y Raymundo (2015) hablan de objetivos intermedios, siendo estos: Adecuación del individuo al puesto, capacitación, promoción, incentivo salarial por buen desempeño, mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados, auto-

perfeccionamiento del empleado, información básica para la investigación de recursos humanos, estimación del potencial de desarrollo de los empleados, estímulo para una mayor productividad, conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización, realimentación (feedback) de información al individuo evaluado, otras decisiones de personal, como transferencias, contrataciones, etc.

2.3.1.2 Usos de la evaluación del desempeño

Según Larico (2015), la evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios:

- La vinculación de la persona al cargo
- Entrenamiento
- Promociones
- Incentivos por el buen desempeño
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados

2.3.1.3 Beneficios de la Evaluación del Desempeño

Sum (2015), en su estudio realizado menciona las investigaciones de Chiavenato (2007), el cual indica que al realizar un programa de evaluación del desempeño planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios destacados son:

- Beneficios para el jefe o gerente. Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y los factores de evaluación, principalmente, que al contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Beneficios para el subordinado. Conocer las reglas de juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados.

Conocer cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño, y, según la evaluación de desempeño cuáles son sus fortalezas y debilidades.

- Beneficios para la organización: Evalúa su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, y define la contribución de cada empleado. Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tiene condiciones para ascenderlos o transferirlos.

Según Iturralde (2011), la evaluación del desempeño permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo

2.3.1.4 Métodos para evaluar el Desempeño Laboral

2.3.1.4.1 Dimensiones del Desempeño Laboral

Para los Autores Chirito y Raymundo (2015), la evaluación del desempeño tiene dos dimensiones, como ser evaluación del desempeño de 360° y evaluación del desempeño de 180°, descritos de la siguiente manera:

- Evaluación 360°: De acuerdo a los autores Werther, Davis y Guzmán (2014), menciona un método para medir el desempeño laboral, que es la evaluación 360°, es un sistema de evaluación del desempeño en el cual participan las personas que tienen contacto de trabajo con el evaluado, permite elaborar planes individuales de desarrollo, porque identifica claramente las áreas en que el individuo o el grupo necesitan crecer y afianzarse.
- Evaluación 180°: Según Alles (2008), en este tipo de evaluación no se trata de una versión depreciada de la Evaluación de 360°; por el contrario, puede responder a ciertas necesidades o circunstancias de una organización determinada. Se recomienda que la aplicación sea como un paso previo a la de 360°.

El primer año se sugiere aplicar esta evaluación involucrando a jefes y pares sin incluir a subordinados o supervisados. Se aplica cuando una persona no posee otras que le reportan. Participan clientes, empleados, miembros del equipo, supervisores y la empresa.

2.3.2 Gestión por competencias

Según Alles (2008), citado Chirito, y Raymundo (2015) por las evaluaciones siempre deben hacerse en función de cómo se ha definido el puesto. Las competencias se fijan para la empresa en su conjunto, y luego por área y nivel de posición. En función de ellas se evaluará a la persona involucrada. Para trabajar en un modelo de competencias es imprescindible que se realice una apertura de las competencias en grados o niveles. La evaluación de desempeño tomará en cuenta las competencias relacionadas con la posición evaluada y sólo éstas, y en el grado en que son requeridas por el puesto.

2.3.3 Proceso de valoración del desempeño del Personal Administrativo y de Servicio de la UNAH

El proceso de valoración del desempeño es una herramienta de gestión operativa, a través del cual se establece procesos sistemáticos y periódicos de evaluación, que permiten retroalimentar el desempeño de los servidores de la UNAH y los niveles de eficiencia y eficacia de la gestión organizacional. (Unidad de Valoración de Desempeño, 2017).









La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse. (Iturralde, 2011),

2.3.4 Dimensiones de la Valoración del Desempeño de la UNAH

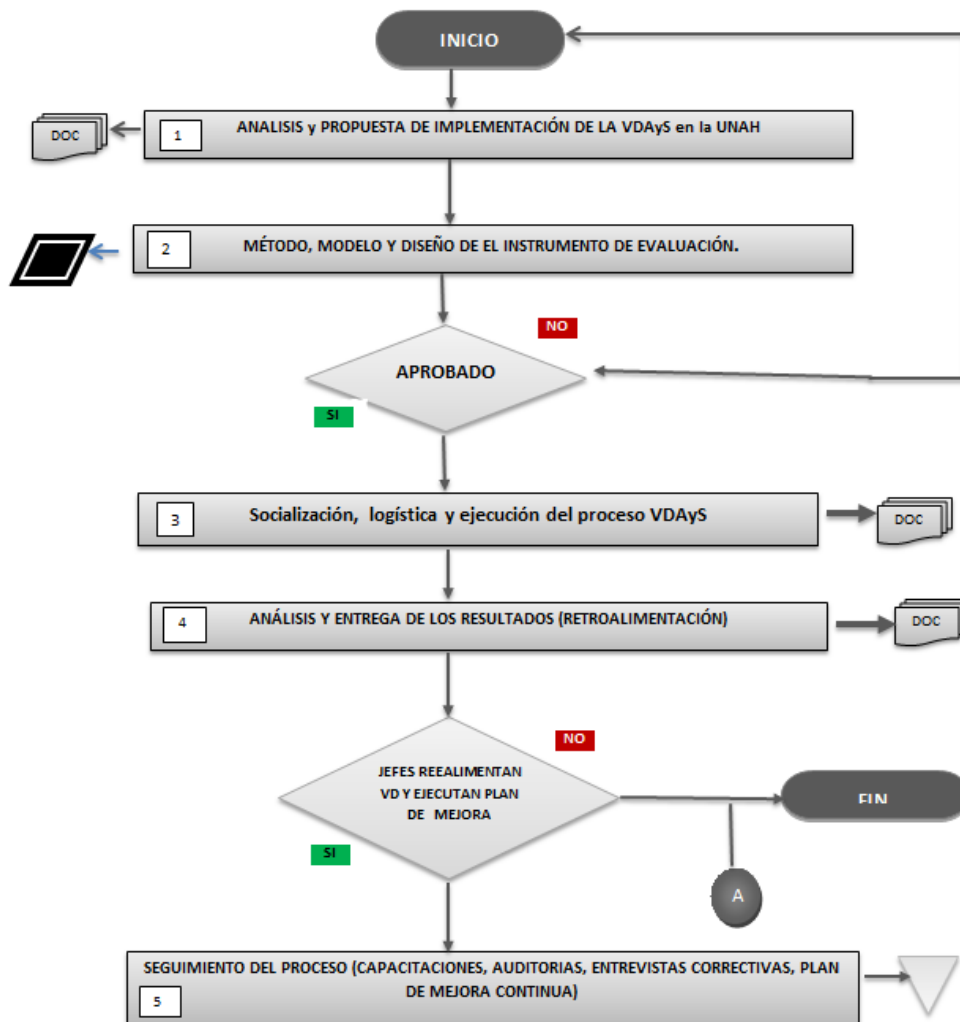
Según la Unidad de Valoración de Desempeño (2017), este proceso consta de tres dimensiones:

- Dimensión individual: La dimensión individual evalúa aspectos como las tendencias de una persona para obrar según su propia voluntad, el conjunto de competencias que posee y los diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral para ponerlos en práctica en su desempeño laboral.
- Dimensión trabajo en equipo: La dimensión trabajo en equipo evalúa aspectos como el deseo de colaborar y cooperar con otros, formar parte de un grupo, trabajar juntos en "Equipo" en forma amplia trabajando en un proceso con tareas u objetivos compartidos.
- Dimensión compromiso institucional: La dimensión compromiso con la institución evalúa aspectos como la capacidad y voluntad de orientar los propios intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la Institución, supone el actuar de forma que se consigan los objetivos y se satisfagan las necesidades de la misma, manifiesta al poner la misión de la Institución por delante de las preferencias individuales.

Tabla 1. Simbología ANSI del Diagrama de flujo de Valoración del Desempeño Administrativo y de Servicios, UNAH

Simbología ANSI	
 Inicio/fin	 Líneas de flujo
 Operación /actividad	 Documento
 Conector	 Datos
 Decisión	 Almacenamiento de datos

Fuente: Unidad de Valoración de Desempeño (2017), Manual de Procesos DDH, UNAH, Tegucigalpa.



Fuente: Unidad de Valoración de Desempeño (2017), Manual de Procesos Departamento de Desarrollo Humano, UNAH, Tegucigalpa.

Ilustración 3. Diagrama de flujo de Valoración del Desempeño Administrativo y de Servicios, UNAH

En la ilustración anterior se detalla el proceso que se lleva a cabo en la Valoración del Desempeño, mismo que debe cumplirse a cabalidad y llegar al objetivo principal que es generar un plan de mejora dirigido al colaborador universitario.

2.4 Cultura financiera y sus efectos en la motivación y el desempeño laboral

Para Posadas y Hernández (2016), la remuneración y los incentivos contribuyen a la implantación de las estrategias porque dan forma a la conducta de las personas y del grupo. Los planes de recompensas, bien diseñados, son congruentes con los objetivos y la estructura de la organización. Motivan a los empleados para que dirijan su desempeño hacia las metas de la organización. El sistema de recompensas tiene que ser compatible con el carácter arriesgado de la estrategia.

Estos autores nos muestran que la organización, al establecer un plan de incentivos, se enfrenta a una serie de opciones ¿Se deben dar los bonos en forma de efectivo o de acciones? ¿Cómo se medirán los resultados? ¿Cuánta discreción tendrán los gerentes para conceder los bonos? ¿Cuál será el monto de los bonos? La idea es acoplar el programa a los objetivos de la organización. Los planes de incentivos pueden fomentar la toma de decisiones a corto o largo plazo, asumir mayores o menores riesgos, mayor o menor cooperación con otros gerentes y otros aspectos semejantes. Hay que reconsiderar las recompensas ya que en la actualidad, muchas empresas dependen de sus sistemas de recompensas para que les ayuden a implementar sus estrategias. Las recompensas y los incentivos son una parte dominante de la vida de las organizaciones al igual que desempeñan un papel importante en la sociedad en general.

La idea central es que las personas adoptan una conducta porque esta les producirá recompensas, además conforme ha ido evolucionando el concepto de la implantación de la estrategia, muchas personas han argumentado que es necesario ligar la consecución y la implantación de metas y plan estratégico a un sistema específico de recompensas, (Posadas y Hernández 2016).

Sum (2015), en su trabajo cita nuevamente a Slocum (2009), y define que es importante crear empleos para que las personas sepan que son retadores y gratificantes, otro componente que motiva a las personas es la idea de que pueden tener una esperanza de obtener ciertas recompensas si se esfuerzan mucho por alcanzarlas. En el modelo de las

expectativas, se dice que las personas se sienten motivadas si piensan que por el trabajo realizado les puede proporcionar cosas que desean. Se puede mencionar algunas de ellas, la satisfacción de las necesidades de seguridad, la emoción de desempeñar una actividad desafiante o la capacidad para establecer metas difíciles y alcanzarlas.

Según Contreras (2016), una persona que tiene una mala situación financiera se distrae fácilmente ya que los problemas financieros están en primer lugar, luego está el trabajo. Por lo tanto, una persona que tenga ese tipo de problemas, tratará de resolverlos, en el horario laboral usando alguna de las siguientes formas:

- Estará físicamente presente en su trabajo, pero destinará tiempo laboral para resolver sus problemas financieros personales, dejando de producir durante ese tiempo. Esto lo llamamos presentismo.
- No irá al trabajo para tratar de resolver sus problemas financieros. Es evidente que en este caso dejará de producir para la empresa. Esto lo llamamos Ausentismo.

Si vemos entonces, el costo directo sobre la empresa es lo que se deja de producir debido a que una persona está resolviendo sus temas financieros. Desde fines de la década de los 70 que existen estimaciones de la pérdida de productividad en una empresa tomando como referencia el porcentaje de los trabajadores que tiene problemas financieros. (Contreras, 2016).

2.4.1 Psicología Financiera

Según Montoya (2005) en el estudio realizado menciona que la psicología Financiera es el estudio de la interacción entre la personalidad y la manera de sentir, pensar y tratar el dinero. Los sentimientos sobre el dinero pueden motivar a cualquier persona a tomar decisiones financieras que le ayuden a alcanzar sus metas o a impedirselas. Ya que el dinero no es solamente un medio de intercambio, es también un sustituto para el amor, un símbolo de la energía, una prueba de éxito, una herramienta para hacer buenos actos, una fuente de gran ansiedad, un chivo expiatorio y la chispa en una unión.

Este mismo autor afirma que la psicología financiera procura entender el papel que juegan las emociones, y sus comportamientos correspondientes, en la toma de decisiones

financieras. Los financieros se han centrado en objetivos específicos del cliente, como los estudios universitarios, el retiro, etc. Pero los clientes en crisis se centran más en su dolor que en su lista de necesidades. Cuando estos clientes tienen sucesos que cambian su vida y que le dan una vuelta de 180°, la toma de decisiones en cuestiones financieras pueden no ser importantes para los clientes, y ocasionarles tomar malas decisiones o que no se tomen decisiones. Las manifestaciones más comunes para quienes tienen sucesos que cambian su vida son:

- Emociones: conflicto, cólera, ansiedad, inseguridad, parálisis, incertidumbre, confusión y el sentimiento de estar abrumado o fuera del control.
- Estado Psicológico: desconfianza de otros, la necesidad de confiar en otros, la necesidad de fijar límites, la necesidad de estabilizarse, la necesidad de sentir la "caja fuerte," el deseo de ganar algo significativo de la transición, cambio social, nueva evaluación de uno mismo y nueva evaluación de valores.

En el caso de pérdida de trabajo repentina el consejero financiero debe crear junto al cliente un nuevo plan financiero, discutiendo cambios en la forma de vida, desarrollando planes de contingencia, pero es muy importante que la redirección del presupuesto sea llevada por el mismo cliente quien se sentirá más motivado con esta acción. (Montoya, 2005).

De acuerdo a las investigaciones realizadas por Fernández, De Guevara y Madrid, (2017), en los años setentas, los psicólogos Daniel Kahneman y Amos Tversky se introdujeron formalmente a la Economía con su teoría The Prospect Theory, publicada en el journal de Econometrica en el año de 1979. Ellos descubrieron que el comportamiento de los individuos en situaciones bajo incertidumbre era totalmente irracional e inconsistente al involucrar situaciones económicas.

Fundamentada con evidencia empírica, esta teoría se enfoca en aspectos más reales del hombre común durante la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre, ya que este personaje vive en un mundo que cambia y se transforma a una velocidad sorprendente, donde su entorno es tan relativo que tiene un contraste total con el homo economicus; aquél que transcurre en un mundo de abstracción donde existe la precisión propia de los modelos

económicos. Esta teoría se fundamenta en cómo un individuo o grupo de personas se comporta, en promedio, en un mundo de incertidumbre. (Fernández, De Guevara, Madrid, 2017),

Posteriormente, Kahneman y Tversky continuaron con sus investigaciones sobre el comportamiento humano dentro de las finanzas. A estas investigaciones se unieron principales partícipes de la comunidad académica financiera como Thaler, Fama, Heirshleifer, Minsky, Shrefrin, Slovic, entre otros; dando origen a la era moderna de las finanzas, la cual trajo consigo una nueva teoría económica basada en el comportamiento y la influencia psicológica en las decisiones financieras. Dicha teoría lleva el nombre de "Behavioral Finance. (Fernández, De Guevara, Madrid, 2017).

De acuerdo a estos Psicólogos, la Prospect Theory asume que las pérdidas y las ganancias se evalúan de forma diferente, por lo tanto los individuos toman sus decisiones basándose en su percepción de las ganancias más que su percepción de las pérdidas. Esta teoría es conocida también como "teoría de la aversión a las pérdidas" y el concepto general es que si se ponen dos opciones iguales frente a un individuo, con una de ellas presentada en términos de ganancias potenciales y la otra en términos de posibles pérdidas, el individuo optará por la primera, (Fernández, De Guevara, Madrid, 2017).

Rodríguez (2012), cita a Shefrin (2012), y menciona que últimamente, la neurociencia se ha adherido a esta alianza, permitiendo estudiar las bases neuroanatómicas y neurofisiológicas del comportamiento económico, conformándose así la nueva ciencia de la neuroeconomía. Hay tres temas que son frecuentes en la economía conductual.

- Heurística: las personas a menudo toman decisiones basándose en unas reglas que no necesariamente son estrictamente precisas ni fiables en cada situación.
- Sesgos cognitivos: el término describe alteraciones en la mente humana que son difíciles de eliminar y que llevan a una distorsión de la percepción, a un juicio impreciso o a una interpretación ilógica.

- Racionalidad: se considera a las personas como un Homo Economicus que intenta maximizar su utilidad como consumidor y el beneficio como productor.

2.4.2 Impacto de los factores motivacionales en el desempeño laboral

El autor Chiavenato (1993) indica que “el desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastantes. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de su percepción del papel que debe desempeñar”

Palomo y Hernández (2017), mencionan que Montoya y Villalobos (2001) postulan que “la motivación se debe considerar dentro del proceso de la gestión de los recursos humanos, ya que la motivación debe estar implícita dentro de las condiciones laborales que establece la organización para regular su desempeño; para el logro de este objetivo, es fundamental la satisfacción de los trabajadores, ya que definitivamente existe un vínculo estrecho entre el nivel de motivación laboral y el significado que tenga el trabajo para la gente” también reflexiona sobre que “es por ello que el desarrollar la motivación de los trabajadores, resulta un elemento de gran importancia, para lograr la buena marcha de la institución, pues en definitiva cualquier organización falla si el ser humano no responde”

El dinero como factor motivador, tradicionalmente se vincula la motivación con el dinero que debemos dar a los empleados si hacen las cosas bien. Sin embargo, aunque el dinero es un instrumento poderoso de motivación no es el único eficaz en todos los casos. (Palomo y Hernández 2017).

No todos los empleados ven el dinero como factor motivador. El dinero solo cubre las necesidades de orden inferior. Para que un sistema de recompensas monetarias motive al trabajador, debe de reunir una serie de condiciones: el empleado debe tener clara preferencia por el dinero, establecer una conexión clara entre el dinero y rendimiento: existe una relación directa entre cantidad de dinero y nivel de rendimiento exigido. Si la

recompensa económica llega en forma de rendimiento exigido. (Palomo y Hernández 2017).

Así mismo estos autores indican que si la recompensa económica llega en forma de crecimiento salarial al comienzo de labores, el trabajo no percibirá que ha sido el premio a la mejora de su rendimiento. La decisión de utilizar el dinero como herramienta de motivación deberá tomarse después de haber realizado un detallado análisis de costos y beneficios.

2.4.3 Presentismo y absentismo laboral

Dentro del costo total que puede tener una empresa por estos temas, sólo el 15% corresponde al absentismo (personas que no van al trabajo) mientras que el 85% del costo corresponde al presentismo (personas que van al trabajo y no trabajan). Estos números son coherentes ya que si un trabajador se ausenta demasiado, finalmente terminará siendo despedido. Mientras que el presentismo es más difícil de detectar y controlar, porque no siempre se puede saber fácilmente si una persona que está en el trabajo está dedicándose a cumplir con los objetivos de la empresa o dedica parte del tiempo laboral a resolver sus problemas financieros personales, (Contreras, 2016).

Solo en el último semestre del 2016 la UNAH recuperó la cantidad de L 2,523,066.24 (dos millones quinientos veintitrés mil sesenta y seis lempiras con veinticuatro centavos) por concepto de tiempo no laborado (código # 58). Esto es por el personal que no labora toda su jornada o se ausenta completamente. UNAH, (2017)

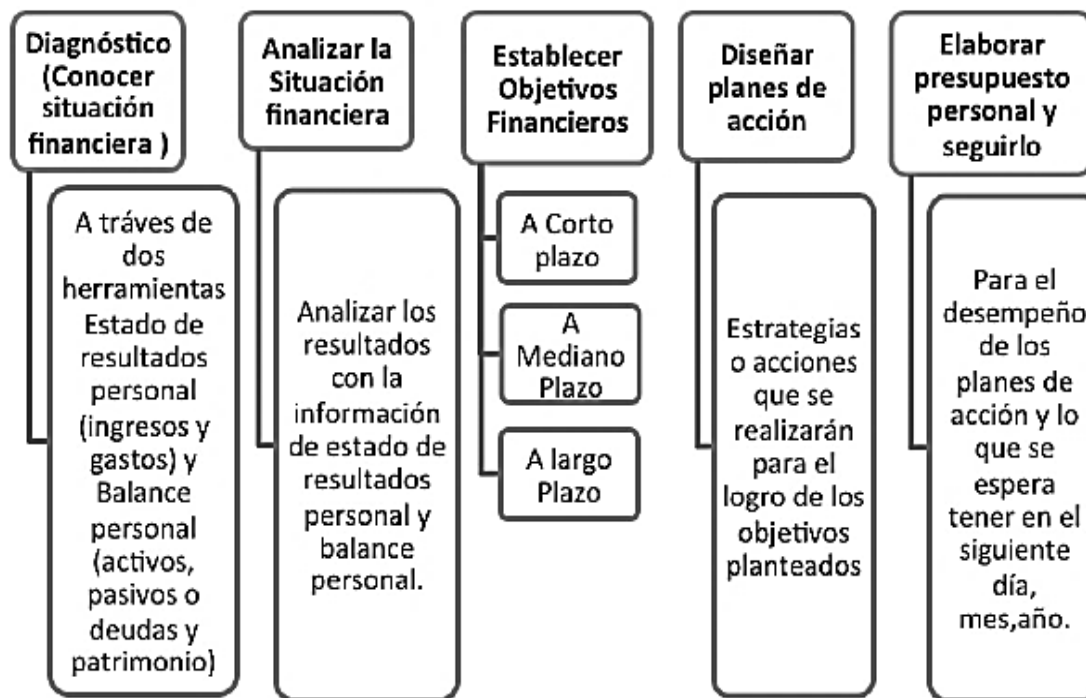
2.4.4 Proceso de Planificación financiera personal

Aguilar y Ortiz (2013) indican que así como una empresa planifica sus pasos económicos, las personas también deben planificar sus finanzas para determinar metas, objetivos, y estrategias que permitan ir hacia las metas pactadas.

Todos tienen distintas necesidades y objetivos, queda en cada uno conocer los suyos para poder comenzar y asegurar un bienestar en el futuro ya sea para uno mismo, como para su familia.

Al igual que las finanzas personales, la planeación personal también es importante para analizar la situación financiera, establecer objetivos financieros, y formular los planes que le permitan alcanzarlos. (Aguilar y Ortiz 2013)

Estos autores ilustran los pasos a seguir para una adecuada planificación financiera personal que puede ser tomada como ejemplo para ser su propio asesor financiero.



Fuente: Aguilar, X., Ortiz, B. (2013), Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas.

Ilustración 4. Pasos para una adecuada planificación financiera personal

Las diferentes teorías descritas anteriormente van de acuerdo a las variables planteadas, y la relación entre ellas obedece a los resultados obtenidos en cada una de las escalas, es por ello el interés en la búsqueda de factores que influyan en la motivación y desempeño y que dicho factor pueda ser modificado en el sentido que los sujetos sean encaminados a un mejor nivel de productividad laboral.

III. Marco Contextual

La presente investigación se lleva a cabo en la Ciudad Universitaria, Campus Tegucigalpa, de la Universidad nacional Autónoma de Honduras.

3.1 Descripción de la institución

La Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), es una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya autonomía se establece en la Constitución de la República y su organización, funcionamiento y atribuciones se regulan por esta Ley Orgánica y sus reglamentos; su sede es la Capital de la República, con funciones dentro del territorio nacional, pudiendo desarrollar actividades en el extranjero mediante convenios con otras instituciones de educación superior, goza de la potestad de organizar, gestionar y desarrollar la educación superior del país, en los niveles de licenciatura, de segunda especialidad y en los grados: bachillerato, maestría y doctoral. UNAH, (Historia, 2016)

3.1.1 Naturaleza de la UNAH

Conforme con lo establecido en el Artículo 160 de la Constitución de la República, la autonomía de que goza la UNAH comprende:

1. Pluralismo ideológico, libertad plena de cátedra, de estudio, de investigación y de vinculación de la universidad con la sociedad;
2. La autonomía en la gestión y administración de sus propios recursos, con transparencia y rendición de cuentas ante la comunidad universitaria, los entes contralores del Estado y la sociedad en general;
3. La facultad y capacidad para elegir autónomamente sus propias autoridades;
4. La facultad para emitir las normas reglamentarias o estatutarias que sean necesarias para desarrollar esta ley; y,

5. La autonomía para manejar sus relaciones laborales y la formulación de las políticas en relación con el ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes (UNAH, 1958).

3.1.2 Objetivos de la UNAH

- Fomentar y promover el desarrollo de la educación superior en beneficio de la sociedad hondureña;
- Formar profesionales del más alto nivel académico, cívico y ético, capaces de enfrentar los desafíos que impone la sociedad;
- Promover, desarrollar, innovar y difundir la investigación científica, humanística y tecnológica;
- Fomentar y difundir la identidad nacional, el arte, la ciencia y la cultura en el nivel educativo que le corresponde;
- Fomentar la vinculación de la UNAH con las fuerzas productivas, laborales, empresariales, así como con las demás que integran la sociedad hondureña; y.
- Contribuir a la transformación de la sociedad hondureña y al desarrollo sostenible de Honduras (UNAH, 1958).

Para realizar sus objetivos, la UNAH se fundamenta en los principios de libertad de cátedra, investigación, universalidad de la ciencia, representatividad, pluralismo, participación democrática, responsabilidad, equidad, igualdad de oportunidades, transparencia, rendición de cuentas, pertinencia, solidaridad y subsidiariedad (UNAH, 1958).

3.1.3 Funciones y atribuciones de la UNAH

UNAH, (Historia 2016), Para el logro de sus objetivos, la UNAH tiene las funciones y atribuciones siguientes:

- Organizar, dirigir y desarrollar con carácter exclusivo la educación superior y profesional de Honduras;
- Integrar y presidir por medio del Rector, el Consejo de Educación Superior;

- Ejercer, de conformidad con la Ley, la Vicepresidencia del Consejo Nacional de Educación, para coordinar junto con la Secretaría de Estado en el Despacho de Educación y demás instituciones del Estado, las medidas y acciones encaminadas a lograr un sistema nacional educativo armónico y coherente en todos los niveles;
- Formar los profesionales que demande el desarrollo nacional en los campos de la ciencia, la técnica y el arte, así como capacitarlos para el ejercicio profesional responsable y eficiente de sus respectivos aprendizajes;
- Fortalecer e innovar, de manera de Servicios Generales , los procesos de educación y capacitación que ofrezcan la superación profesional para contribuir al desarrollo del país;
- Generar y desarrollar la ciencia, la tecnología y las humanidades, por medio del estudio de los problemas nacionales, regionales, mundiales y sus soluciones; y,
- Participar, por medio de sus programas y proyectos, en el desarrollo cultural, científico, tecnológico y humanístico de la sociedad hondureña.

3.1.4 Visión

Una institución líder de la educación superior nacional e internacional; protagonista en la transformación de la sociedad hondureña hacia el desarrollo humano sostenible con recursos humanos del más alto nivel académico, científico y ético. Una institución con un gobierno democrático, organizada en redes y descentralizada, transparente en la rendición de cuentas, con una gestión académica y administrativo/ financiera, participativa, estratégica, moderna y orientada hacia la calidad y la pertinencia de la educación, la investigación y su vinculación con la sociedad hondureña y mundial, procesos basados en los nuevos paradigmas de la ciencia y la educación. (UNAH, Historia 2016),

3.1.5 Misión

Somos una Universidad estatal y autónoma; responsable constitucionalmente de organizar, dirigir y desarrollar el tercer y cuarto nivel del sistema educativo nacional. Nuestro ámbito de producción y acción científica es universal. Nuestro compromiso es contribuir a través

de la formación de profesionales, la investigación y la vinculación universidad-sociedad al desarrollo humano sostenible del país y por medio de la ciencia y la cultura que generamos, contribuir a que toda Honduras participe de la universalidad y a que se desarrolle en condiciones de equidad y humanismo, atendiendo la pertinencia académica para las diversas necesidades regionales y el ámbito nacional. (UNAH, Historia 2016),

3.1.6 Principios y valores fundamentales de la UNAH

Creatividad, Descentralización, Equidad, Historicidad, Integridad, Libertad, Prefectibilidad, Pluralidad, Progreso, Racionalidad, Solidaridad, Tolerancia y Universalidad. (UNAH, Historia 2016),

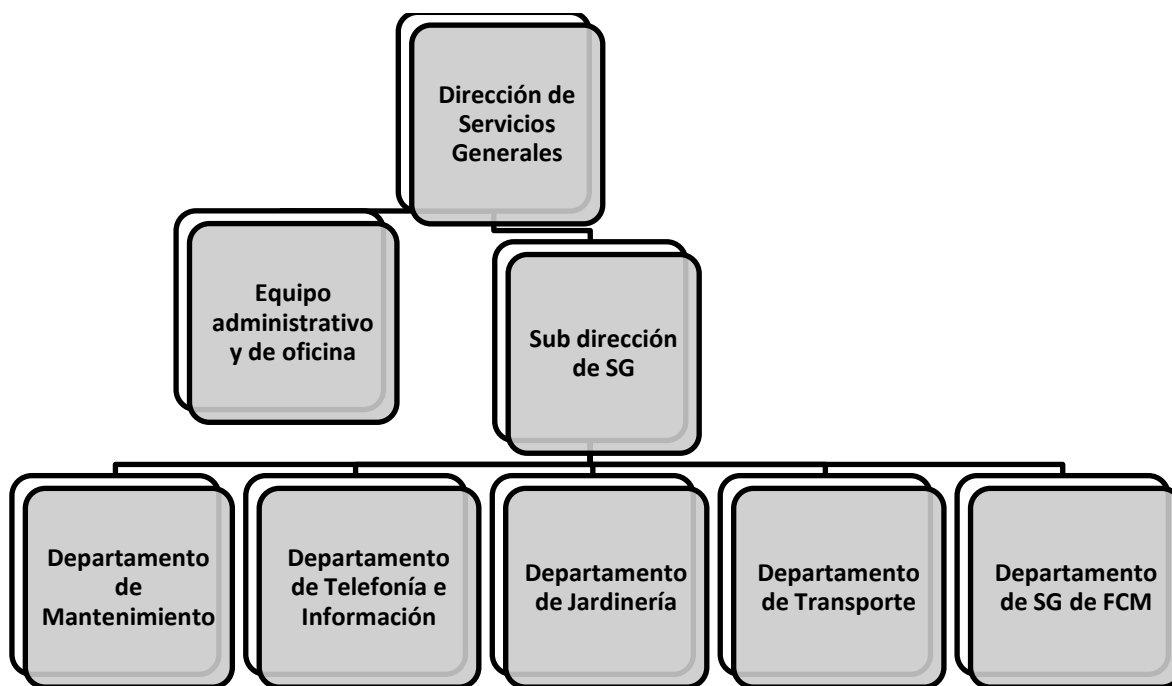
3.2 Dirección de Servicios Generales y su función en la UNAH

La Dirección de Servicios Generales es la encargada de desarrollar trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones físicas de Ciudad Universitaria, el cuidado de áreas verdes y jardines. Atendiendo la demanda de apoyo logístico que se recibe en las diferentes dependencias (UNAH, 2017).

Cabe destacar que esta unidad, adquiere la categoría de “dirección” en el año 2016, bajo el acuerdo No: 1230–2016 (UNAH, 2016), a partir del cumplimiento del artículo 19 de la Ley orgánica, inciso “d” en donde se establece la vigilancia del personal de servicio y administrativos de las diversas unidades y dependencias (UNAH, 1958).

Posteriormente se desarrolló la adecuación de la estructura organizacional, quedando como “Dirección de Servicios Generales” la cual consta de una Dirección, tres sub unidades de control y supervisión gerencial, y una sub dirección bajo la cual se subordinan cinco unidades o departamentos, encargados de tareas específicas: a) Servicios generales para la FCM, b) Mantenimiento, c) Telefonía e informática, d) Transporte, e) Jardinería (UNAH, 2016).

Como figura en el siguiente organigrama, dicha dirección consta de: a) jefe de sección, b) Supervisores, c) Personal de servicio de las diversas áreas (UNAH, 2016)



Fuente: UNAH, (2017). Descripción de unidades y direcciones técnicas de la SEAF-UNAH.

Ilustración 5. Organigrama Dirección de Servicios Generales

En la actualidad existen 104 posiciones operativas dentro de la Dirección de Servicios Generales, de los 531 empleados permanentes de la misma dirección (UNAH, 2018).

En la ilustración anterior se muestra el Organigrama general de la Dirección de Servicios Generales y sus diferentes puestos de jefaturas.

IV. Marco Metodológico

A continuación se muestra el Marco Metodológico con el que se ha trabajado para la realización de la presente investigación:

4.1 Enfoque

La presente investigación es cuantitativa, considerando el uso de herramientas que recogen y analizan datos traduciéndolos de manera numérica.

4.2 Tipo de Investigación

Esta investigación tiene un diseño de tipo descriptivo correlacional.

Busca conocer el comportamiento de las variables en estudio, relaciona y describe la distribución de una o más variables. (Briones 2012)

Esta investigación es no experimental ya que no se ha manipulado ninguna variable.

No se tiene el control sobre la variable independiente, ya que la variable independiente ya ha ocurrido cuando se realizó el estudio. (Briones 2012)

4.3 Diseño de Investigación

Se ha diseñado esta investigación de manera transversal, siendo su finalidad básica y con una fuente de datos de campo.

4.4 Población y Muestra

La población del personal de Servicios Generales con contrato permanente que reciben en su salario neto entre 0 y 0.1 centavos de lempira son 98 personas y los que reciben más de L 7,000.00 son 82 siendo un total de 180 personas como población total.

Se utilizó un muestreo probabilístico estratificada con un total de 93 personas, dividiéndola en dos estratos y extrayendo una muestra por cada estrato: 49 personas que reciben un salario neto entre 0 y 0.1 centavos de lempira y 44 personas que reciben más de L 7,000.00, calculado con un nivel de confianza de 95% y con un margen de error de 10%.

Las muestras se obtuvieron a partir de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

De esta manera se obtuvieron los siguientes resultados:

$$n = \frac{1.96^2 * 98 * 0.5 * 0.5}{0.1^2 (98-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{94.1192}{1.9304} = 49 \text{ (Grupo 1)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 82 * 0.5 * 0.5}{0.1^2 (82-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{78.7528}{1.7704} = 44 \text{ (Grupo 2)}$$

4.5 Variables, Dimensiones, Indicadores e Hipótesis

4.5.1 Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores

Tabla 2. Operacionalización de variables, Dimensiones e Indicadores

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
VI Cultura Financiera	La cultura financiera comprende el conocimiento sobre las finanzas, las creencias que se tengan al respecto, los usos y las costumbres en la forma de analizar y evaluar la información financiera en el contexto económico, para la toma de decisiones tendientes a lograr un bienestar individual y social. (Soto, 2016).	Se expresa en niveles selección única, selección múltiple y niveles de frecuencia: nunca, a veces, casi siempre y siempre	Situación financiera actual	<ul style="list-style-type: none"> – Nivel Educativo – No. de Dependientes – Ingreso mensual – Fuente de ingreso – Nivel de endeudamiento
			Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> – Manejo de finanzas personales – Uso de tarjetas de crédito
			Conducta	<ul style="list-style-type: none"> – Pago de deudas – Sobre-consumismo
			Creencias y Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> – Planificación a futuro – Educación financiera

VD Motivación	Amorós, E. (2007), define la motivación laboral como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.” (Delgado & Di Antonio, 2010).	Se expresa en niveles de selección única: Estoy Completamente de acuerdo, Estoy Básicamente de acuerdo, Estoy Parcialmente de acuerdo, Solo estoy un poco de acuerdo, No estoy de acuerdo	Necesidades de Protección y Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> – Sentimiento de estabilidad laboral – Satisfacción en salario y puesto
			Necesidades Sociales y de Pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> – Integración social – Trabajo en equipo – Aceptación
			Necesidad de autoestima	<ul style="list-style-type: none"> – Seguridad personal – Calidad e importancia hacia su trabajo
			Necesidades de autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> – Crecimiento laboral – Preparación profesional
VD Desempeño Laboral	García (2001), define al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Meléndez, 2015).		Individual	<ul style="list-style-type: none"> – Gestión del tiempo – Actitud hacia el superior/es – Adaptabilidad – Actitud de servicio – Crecimiento personal y profesional
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> – Actitud hacia los compañeros – Orientación al logro – Inteligencia emocional – Manejo de conflictos – Productividad – Iniciativa y proactividad
			La organización y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> – Identificación institucional – Ética

Fuente: Elaboración propia

4.5.2 Hipótesis

H1. La Cultura financiera se relaciona con el nivel de motivación laboral de los colaboradores de Servicios Generales de Ciudad Universitaria de la UNAH.

H01. La Cultura financiera no se relaciona con el nivel de motivación laboral de los colaboradores de Servicios Generales de Ciudad Universitaria de la UNAH.

H2. La Cultura financiera está relacionada con el desempeño laboral de los colaboradores de Servicios Generales de Ciudad Universitaria de la UNAH.

H02. La Cultura financiera no está relacionada con el desempeño laboral de los colaboradores de Servicios Generales de Ciudad Universitaria de la UNAH.

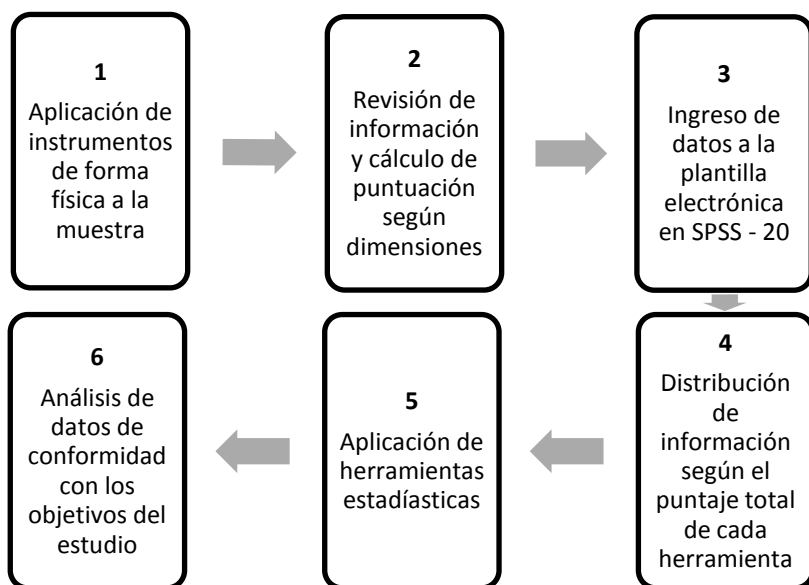
H3. El personal que recibe 0-0.1 centavos de lempira en su salario neto presenta menor motivación y desempeño laboral que el personal que recibe su el salario neto completo.

H03. El personal que recibe 0-0.1 centavos de lempira en su salario neto presenta menor motivación y desempeño laboral que el personal que recibe su el salario neto completo.

4.6 Instrumentos de Medición

Los instrumentos de Cultura Financiera y de Gestión por Motivación, se aplicaron en un solo momento, debido a que la muestra era con los mismos sujetos, así mismo la valoración del desempeño fue solicitada según los sujetos participantes.

El tipo de procesamiento de datos que se empleó para el presente estudio, se realizó a través del paquete estadístico SPSS - 22 (Statistical Pack for Social Science, versión 22) en el cual se fueron ingresados los datos provenientes de los instrumentos, siguiendo el esquema que se presenta a continuación:



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6. Esquema de procesamiento de datos

4.4.1 Cuestionario para medir la Cultura Financiera

Para medir esta variable se diseñó un cuestionario utilizando como base los documentos:

- Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas, de los autores Aguilar y Ortiz (2013) y,
- Cultura "Financiera en la Educación Superior, de los autores Aravena y Mendoza (2010).

Posterior a ello se adaptó a la población y al ámbito a estudiar; para tal efecto se aplicó a 10 personas para su validación.

El instrumento consta de 30 ítems divididos en 3 áreas o dimensiones: Conocimiento, Conducta y Creencias/Expectativas, dos áreas son de selección única y una de selección múltiple, a cada ítem de respuesta se le ha asignado un valor que va del 4 al 1.

El tiempo de aplicación es de 20 minutos por persona, fue administrada en forma física y para su tabulación se utilizó el programa SPSS.

Se hizo el análisis de la confiabilidad según Alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad del instrumento de Cultura Financiera		
Grupo	Alfa de Cronbach	N de elementos
1	.778	44
2	.717	44

Fuente: SPSS

4.4.2 Cuestionario MbM Gestión por Motivación

Para medir la variable Motivación: se utilizó el Cuestionario MbM, Gestión por Motivación del Autor Marshall Sashkin, el cual mide la motivación en general y a la vez 4 necesidades básicas, basándose en las teorías de Maslow, y Herzberg:

- Necesidades de Protección y Seguridad: Se centran en la Seguridad económica y personal e incluyen la consecución de un nivel de vida razonable,

- Necesidades Sociales y de Pertenencia: están relacionadas con la interacción social, la identidad con el grupo, la necesidad de amistades y contactos personales significativos y la necesidad de amor e intimidad con otra persona
- Necesidad de autoestima: se refiere a la necesidad de sentirse una persona valiosa y respetarse a sí mismo.
- Necesidades de autorrealización: se refiere al deseo del individuo de desarrollar todo su potencial, de “ser todo lo que uno puede llegar a ser”.

El instrumento consta de 20 preguntas con 5 ítems de respuesta cada una, cada ítem tiene un valor que va del 5 al 1. Fue aplicado a 10 personas para su validación y se adaptó a las necesidades de la investigación. El tiempo de aplicación es de 10 minutos y fue administrada de forma física, su tabulación se realizó utilizando el formato de resultados del instrumento en Excel y posteriormente a la base de datos del SPSS.

Se calculó la confiabilidad según Alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 3. Fiabilidad del instrumento de MbM

	Estadísticas de fiabilidad del instrumento de MbM	
Grupo	Alfa de Cronbach	N de elementos
1	.655	14
2	.635	14

Fuente: SPSS a partir de datos obtenidos en las escalas

Se puede observar en la tabla 3 que para este instrumento de MbM, el Alfa de Cronbach del grupo 1 es igual a .655 y del grupo 2 es de .635, ambos reflejan una fiabilidad media pero aceptable.

4.4.2.1 Criterios de interpretación del instrumento de MbM Gestión por Motivación

El instrumento contiene los criterios de interpretación basadas en 4 necesidades, reflejados a continuación:

Tabla 4. Criterios de interpretación del instrumento de MbM Gestión por Motivación

Importancia		Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización
	Muy Alta	24	24	24	25
	Alta	22	21	21	23
	Media	18	18	18	20
	Baja	14	13	14	16
	Muy Baja	9	8	8	11

Fuente: Sashkin, M. (1996) El Cuestionario MbM Gestión por motivación, tercera edición

Lo realmente útil de la teoría de Maslow es que refleja la manera de pensar de las personas respecto a lo que quieren. Es decir, las categorías definidas por Maslow se sustentan tanto en la experiencia diaria como en la investigación. El planteamiento de Herzberg utiliza estos conceptos - las categorías de necesidades - y muestra a los mandos la manera de utilizarlos en el entorno laboral. (Sashkin, 1996)

Según Shaskin (1996), Las investigaciones muestran claramente que el planteamiento del enriquecimiento del trabajo de Herzberg lleva tanto a una mejora del rendimiento como a un incremento de la satisfacción en el trabajo. No se ha demostrado que las ideas de Maslow y Herzberg sean completamente correctas o que proporcionen una respuesta a la pregunta: “¿Cómo se motiva a las personas?” Sin embargo, los mandos pueden utilizar las ideas de Maslow para averiguar los deseos de los empleados y esto puede ayudarles a encaminar las aplicaciones del planteamiento de Herzberg a una mejor satisfacción de las necesidades de los empleados.

Como lo menciona Sashkin (1996), La gestión por motivación tiene tres claves. Maslow nos ofrece la primera: la comprensión de las categorías de motivaciones (o necesidades) basadas en su teoría. La mejor forma de explorar este campo es estudiar las propias motivaciones, mediante el Cuestionario MbM. La segunda clave reside en la comprensión de los deseos y necesidades de los otros, específicamente los empleados. La teoría de Maslow sirve también de base para esto pero no especifica los métodos a aplicar. Para averiguar los deseos de los empleados, se requiere que los mandos posean ciertas habilidades. De esta manera, podrán obtener información de los propios empleados respecto a su posición dentro del modelo de Maslow y sus necesidades individuales específicas. Una indicación, para ello, es la conducta del empleado; los mandos pueden aprender mucho de la simple observación de las acciones de los empleados. Una forma más directa de averiguar qué necesidades son importantes para los empleados consiste en preguntarles.

Como tercera clave: el diseño del trabajo de manera que el trabajo mismo pueda ofrecer a los individuos la posibilidad de satisfacer la mayor parte de sus necesidades. Esto es especialmente importante por lo que respecta a las necesidades de autoestima y autorrealización, pero no se deben ignorar las necesidades de protección y seguridad - los factores higiénicos de Herzberg -. (Sashkin, 1996)

Guiándonos por este modelo de Maslow y observar la conducta de los sujetos, es interesante destacar que se ha unificado a la valoración del desempeño más que mera observación un test aplicado a todo el personal.

4.4.3 Valoración del Desempeño

Para medir la variable de desempeño se utilizó la base de datos de resultados de valoración de desempeño del año 2016 para los empleados de la Dirección de Servicios Generales.

UNAH (2016), El instrumento utilizado para valorar el desempeño, mide tres dimensiones o áreas:

- La individual: contiene once ítems la cual mide siete competencias (gestión del tiempo y responsabilidad, actitud hacia el superior, adaptabilidad, actitud hacia el servicio, crecimiento personal y profesional),
- Trabajo en equipo: cuenta con nueve ítems, mide siete competencias (actitud hacia los compañeros, orientación al logro, inteligencia emocional, manejo de conflictos, productividad, iniciativa y proactividad) y,
- La organización y compromiso: con seis ítems midiendo dos competencias (identificación con la institución y ética), haciendo un total de veintiséis preguntas para cada instrumento.

La calificación está distribuida en dos secciones

- La autovaloración tiene un valor de cuarenta puntos.
- Evaluación jefe valorada en sesenta puntos, la suma de ambas evaluaciones brinda un estimado del desempeño laboral del colaborador, los resultados obtenidos permiten ubicarlo en una escala de rangos la cual nos brinda pautas para abordar al personal con bajo desempeño laboral.

Para medir el desempeño general de cada empleado se extrajo el resultado total de la suma de la autovaloración como la valoración jefe-empleado, así como el resultado según los indicadores, por cada uno de los sujetos, y su tabulación se hizo utilizando el programa SPSS.

Se calculó la confiabilidad según Alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 5. Fiabilidad del instrumento de Valoración de Desempeño

Grupo	Estadísticas de fiabilidad del instrumento de Valoración de Desempeño		
	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
1	.880	.996	26
2	.877	.983	26

Fuente: SPSS

Se puede observar en la tabla 5 que para el instrumento de Valoración del Desempeño, el Alfa de Cronbach del grupo 1 es igual a .880 y del grupo 2 es de .877 ambos reflejan una alta fiabilidad.

Es importante mencionar que para obtener la fiabilidad en este instrumento, se utilizaron los resultados de cada una de las dimensiones y el puntaje total de la valoración de cada empleado.

4.4.3.1 Criterios de interpretación del instrumento de valoración del desempeño

La interpretación se realiza en función de que la valoración del desempeño se refiere al cumplimiento de funciones durante un período de tiempo.

Tabla 6. Calificación, promedio e interpretación

Calificación	Promedio 0-100%	Interpretación
Bajo	0-59%	Indica que el desempeño es Inaceptable por tanto el colaborador no cumplió con lo requerido para el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos establecidos. Sin embargo, con esfuerzo, compromiso y la incorporación de capacitaciones puede alcanzar los requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones durante todo el período laboral.
Bueno (regular)	60 -79%	Indica que el colaborador cumple con las funciones del perfil de su puesto. Sin embargo, se le invita al enriquecimiento de sus potencialidades para un mejor rendimiento laboral.
Muy bueno (promedio)	80-89%	Indica que el colaborador cumple en forma adecuada con las funciones del perfil de su puesto.
Excelente (sobresaliente)	90 -100%	Indica que el colaborador cumple de manera sobresaliente las funciones asignadas durante todo el periodo laboral.

Fuente: Unidad de Valoración de Desempeño (2017), Manual de Procesos Departamento de Desarrollo Humano, UNAH, Tegucigalpa.

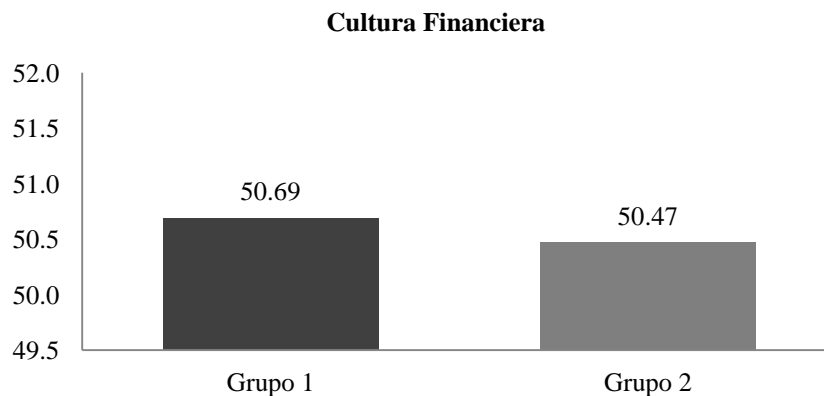
V. Análisis de resultados

5.1 Análisis Descriptivo

De acuerdo a los resultados obtenidos es necesario mostrar gráficamente a manera de comparación el producto obtenido de ambos grupos, los cuales son representados porcentualmente de acuerdo a la puntuación total de cada escala medida.

5.1.1 Análisis de la Variable Cultura Financiera

Mediante la tabla 7 se ilustra el nivel de cultura financiera para ambos grupos, siendo de 50.69% para el grupo 1 y 50.47% para el grupo 2.



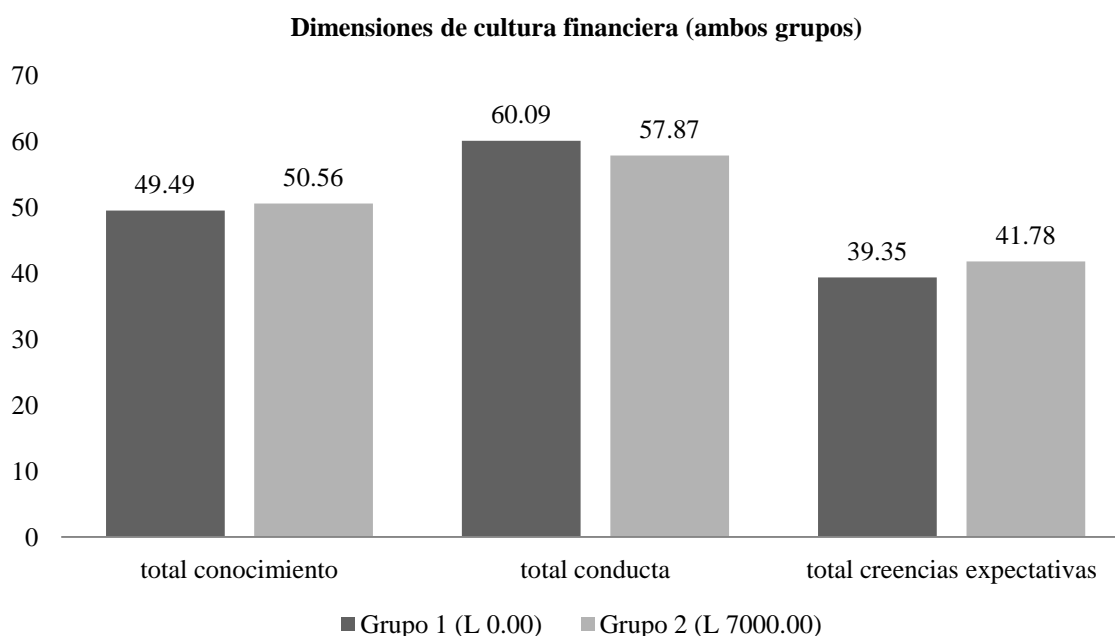
Fuente: Propia según datos obtenidos en las escalas

Ilustración 7. Identificación del nivel de cultura financiera de ambos grupos

En cuanto a la Cultura financiera, en el gráfico 8 se logran detallar los resultados según las dimensiones medidas haciendo una comparación entre cada una de ellas.

Se puede observar que el grado de conocimiento de ambos grupos es similar siendo de 50.56% para el grupo 1 y de 49.49% para el grupo 2; esto nos arroja dos elementos importantes: 1) que ambos grupos tienen un grado de conocimiento acerca de la cultura financiera muy semejante, y 2) que ambos grupos tienen un conocimiento medio, siendo igual o menos al 51%.

A la vez se detalla que el grupo uno presenta un 60.69% de conducta y un 57.87% el grupo No. 2, esto implica que ambos grupos presenta una conducta adecuada y similar en cuanto al manejo de sus finanzas, si bien los porcentajes son similar se nota un nivel más bajo mayor de 2 puntos para el grupo 2, para la dimensión de creencias y expectativas se muestra un 39.35% y un 41.78% para el grupo 1 y 2 respectivamente. Para mejor explicación se ilustra en el siguiente gráfico:



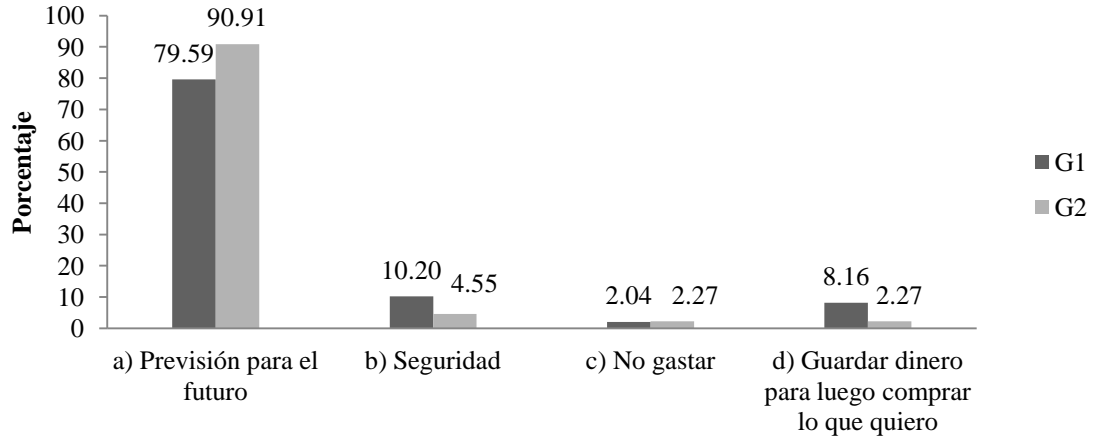
Fuente: Propia según datos obtenidos en las escalas

Ilustración 8. Comparación de grupos según dimensiones de cultura financiera

A continuación se analiza el instrumento de cultura financiera, en sus diferentes preguntas y dimensiones:

Iniciando con la 1ra dimensión (Conocimiento), en la ilustración 29 se muestra un análisis comparativo entre los dos grupos, donde: existe una diferencia muy marcada equivalente a 71.43% para el grupo 1 y un 88.64% para el grupo 2, entre consideran que ahorrar es prevenir para el futuro y los que consideran que es ahorrar para gastarlo comprando lo que quieren.

1.- ¿Qué es para usted el ahorro?

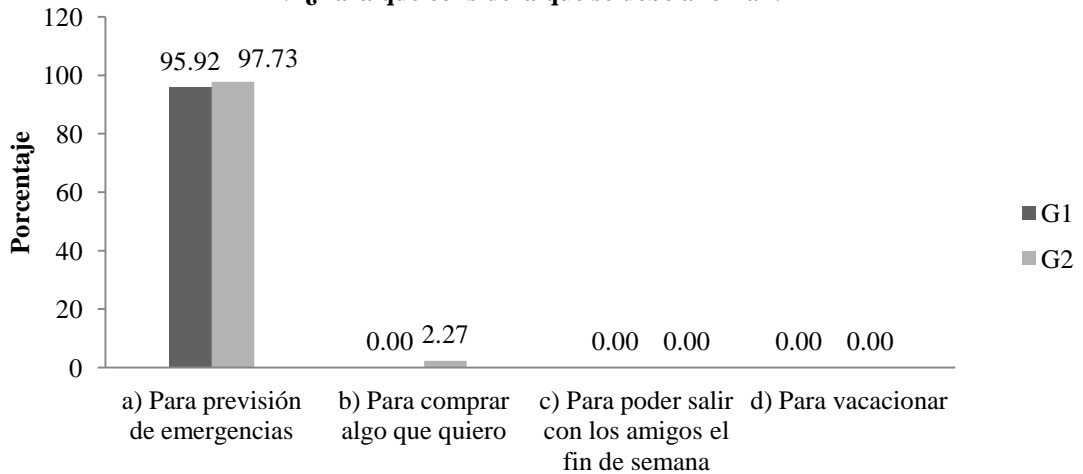


Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 9. Ahorro, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos

En el gráfico 10 se refleja los resultados a la pregunta ¿Para qué considera que se debe ahorrar? Para el grupo1 un 95.92% y el grupo 2 un 97.73% manifiesta que es una previsión de emergencias. Reflejando que casi el 100% de los participantes opinan lo mismo, siendo el ahorro una previsión para casos de emergencias.

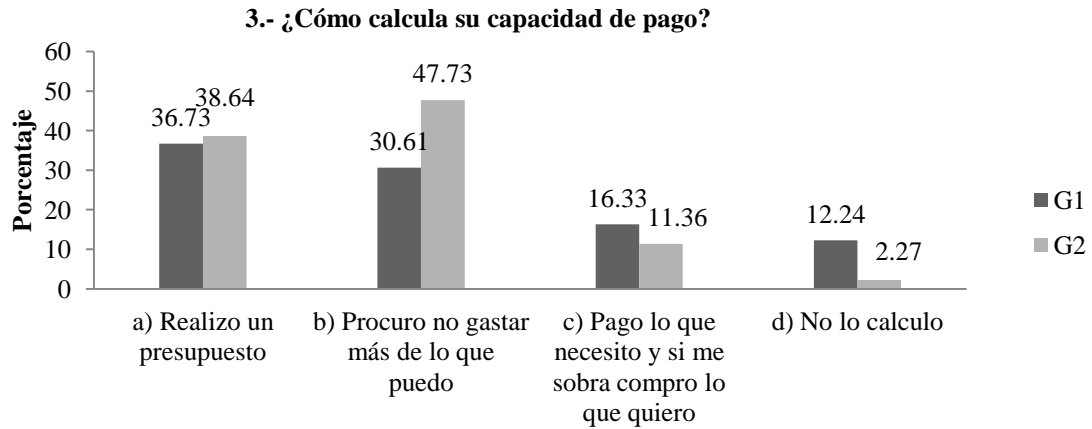
2.- ¿Para qué considera que se debe ahorrar?



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 10. Para que ahorrar, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos

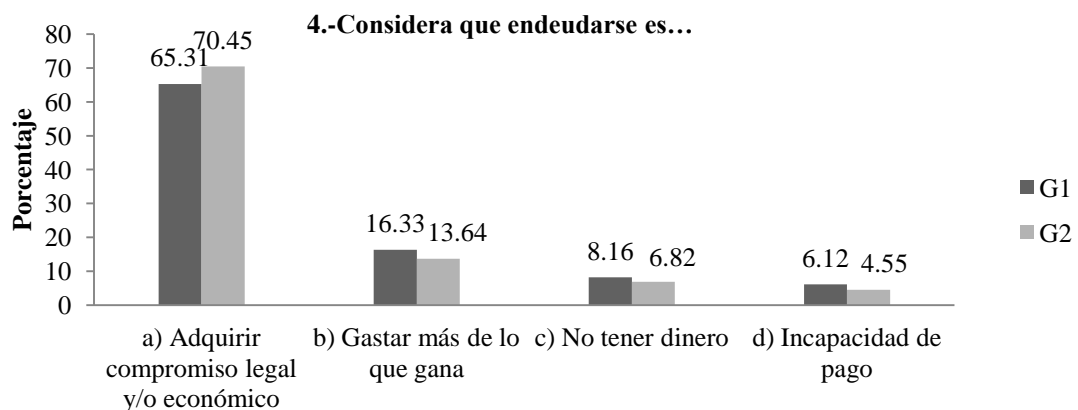
En cuanto a la capacidad de pago planteado en el gráfico 11 muestra los resultados más altos del grupo 1 y 2 que manifiestan un 36.73% y un 38.64%, respectivamente, implicando que realizan presupuesto, el 30.61% del grupo 1 y el 47.73% del grupo 2.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 11. Capacidad de pago, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos

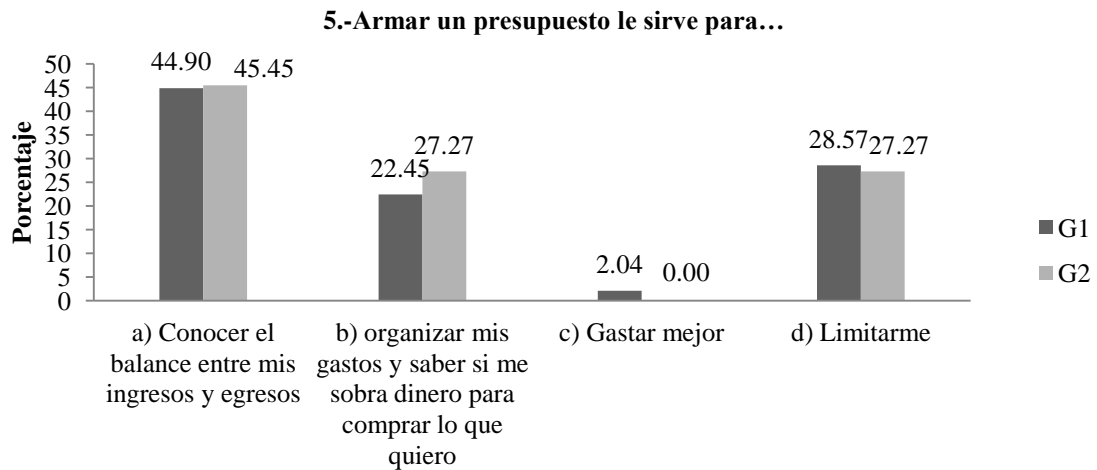
El grupo 1 considera que endeudarse es adquirir un compromiso legal o económico en un 65.31% y el grupo 2 en un 70.45%, en ambos casos es la selección de respuesta más alta.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 12. Endeudarse, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos

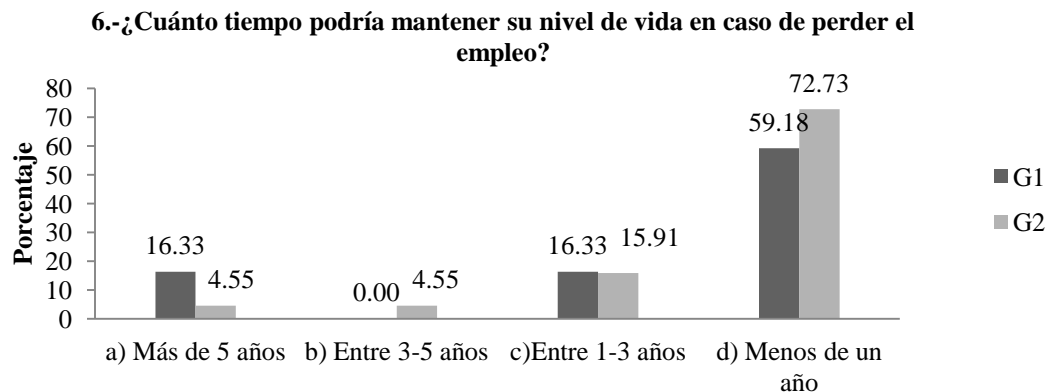
Armar un presupuesto sirve para conocer el balance ingresos-egresos: el grupo 1 manifiesta esto en un 44.90% y el grupo 2 en un 45.45%, para organizar gastos el grupo 1 lo refleja en un 22.45% y el grupo 2 en un 27.27%, así mismo un 28.57% del grupo 1 y un 27.27% del grupo 2 menciona que es para limitarse. Esto en el gráfico siguiente:



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 13. Presupuesto, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos

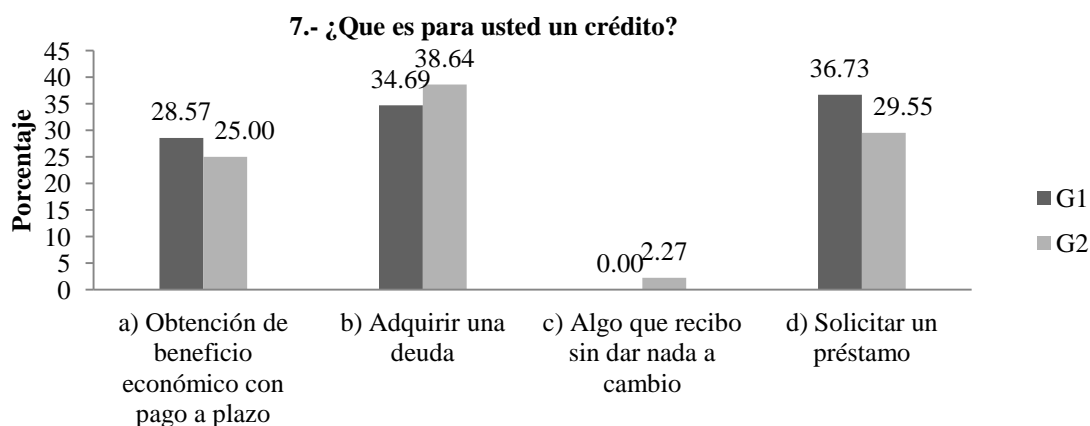
La ilustración 14 indica que la mayor parte los participantes mantendría su nivel de vida menos de un año, reflejado con un 59.18% del grupo 1 y 72.73 % del grupo 2. En comparación a los que podrían mantener su nivel de vida por más de 5 años hay una diferencia porcentual de 42.85% y 68.18% para el grupo 1 y 2 respectivamente



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 14. Tiempo, nivel de vida, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos

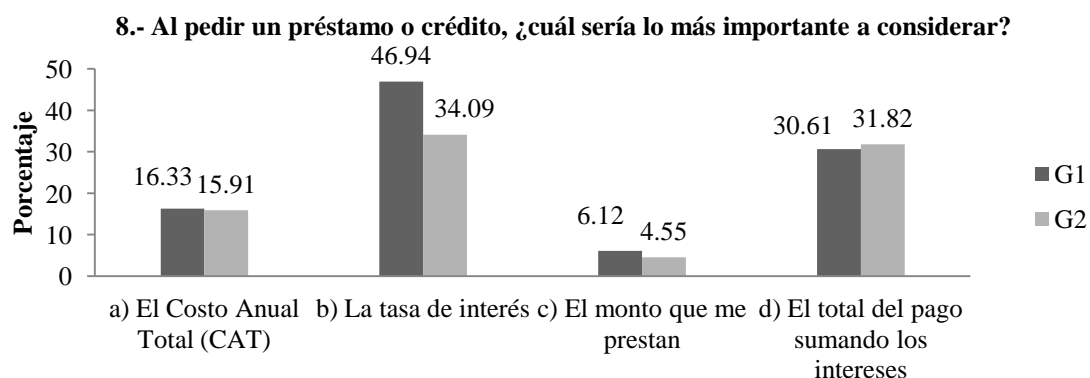
En cuanto al conocimiento sobre crédito planteado en el gráfico 15 el grupo 1 y 2 muestran un 28.57% y un 25.00%, respectivamente, implicando que es la obtención de un beneficio económico con pago a plazo, el 34.69% del grupo 1 y el 38.64% del grupo 2, indica que es adquirir una deuda, el 36.73% y el 29.55% del grupo 1 y 2 respectivamente, es solicitar un préstamo.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 15. Crédito, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos

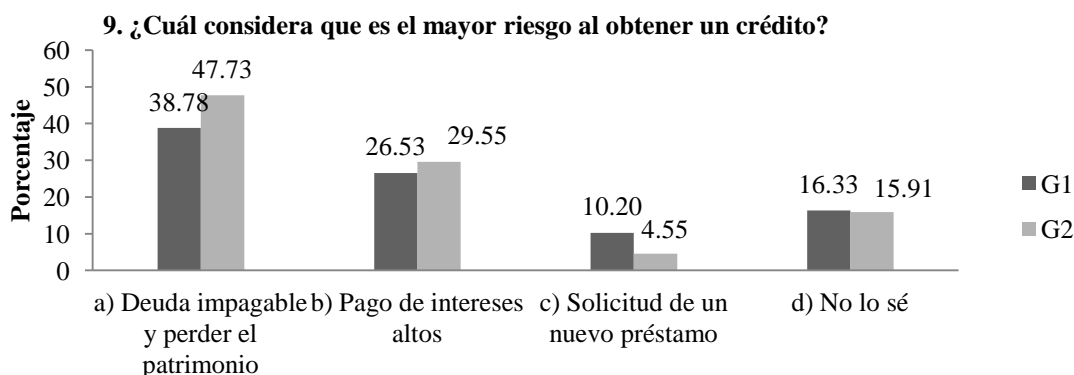
El 46.94% del grupo 1 y el 34.09% del grupo 2 manifiesta que lo más importante al pedir un préstamo es la tasa de interés, y el 30.61% y 31.82% del grupo 1 y 2, respectivamente es el total del pago sumando interés. A continuación en el gráfico 16:



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 16. Solicitud de préstamo, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos

En la ilustración 17, el 38.78% del grupo 1 y el 47.73% del grupo 2 considera que el mayor riesgo de adquirir un crédito es una deuda impagables, el 26.53% y el 29.55% del grupo 1 y 2 respectivamente menciona que es el pago de intereses altos, un 10.20% y un 4.55% para el grupo 1 y 2 respectivamente considera que es la solicitud de un nuevo préstamo, el resto no lo sabe.

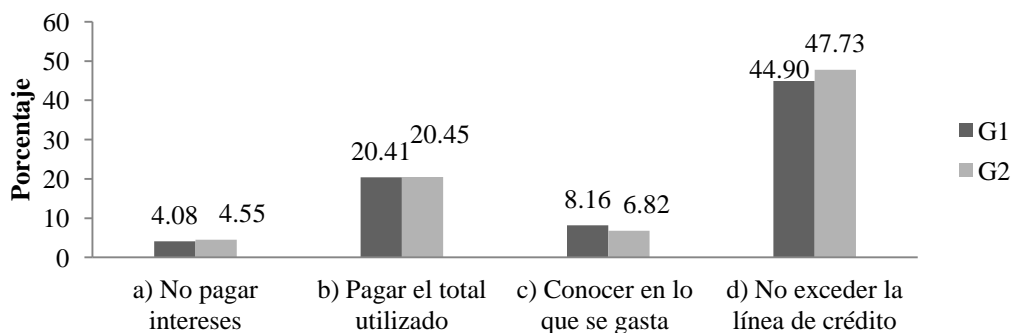


Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 17. Riesgo de crédito, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos

El factor clave para portar una tarjeta de crédito es no exceder la línea de crédito según el grupo 1 y 2 el cual es reflejado en un 44.90% del grupo 1 y el 47.73% del grupo 2

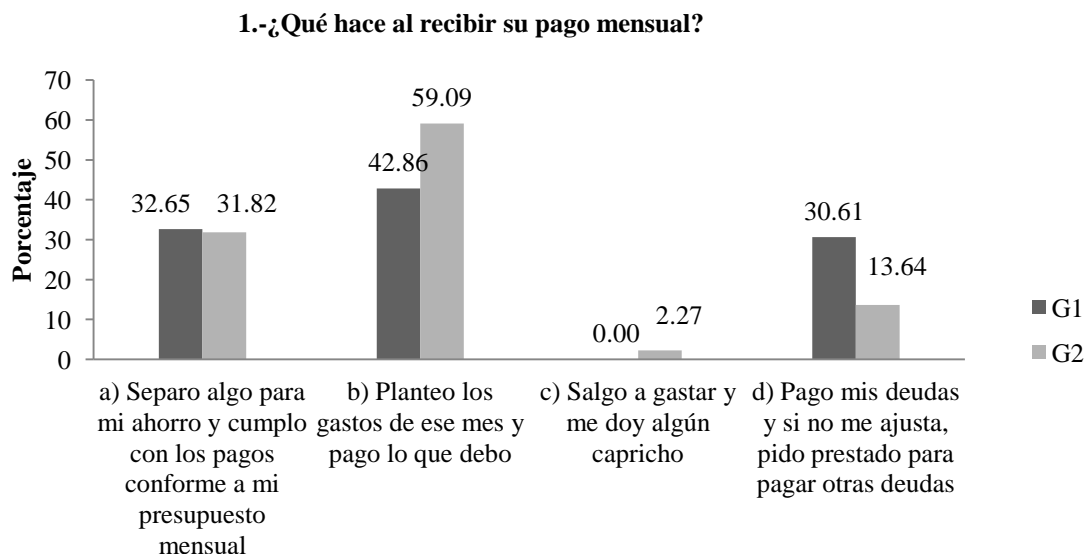
10.- ¿Cuál es el factor clave para hacer un buen manejo de la tarjeta de crédito?



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 18. Factor Clave, dimensión conocimiento, cultura financiera ambos grupos

En la dimensión de conducta (segunda dimensión) se encontró una diferencia porcentual equivalente a 2.04% para el grupo 1 y un 18.18% para el grupo dos entre los que separan sus ahorros y pagan sus deudas y los que pagan sus deudas y si no ajustan piden prestado, esta diferencia entre ambas opiniones es muy poca, a continuación en el gráfico 19.

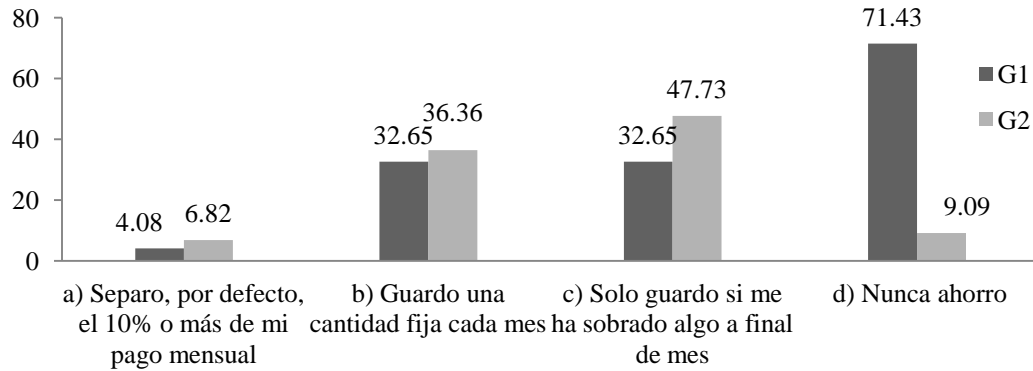


Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 19. Recibe su pago, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

En la ilustración 20, el 4.08% y el 6.82% del grupo 1 y 2 separa el 10% de su pago mensual para ahorrarlo, el 32.65% y el 36.36% del grupo 1 y 2 guarda una cantidad fija, el 32.65% y el 47.73% del grupo 1 y 2 guarda lo que le sobra, y el 71.43% y el 9.09% nunca ahorra del grupo 1 y 2 respectivamente.

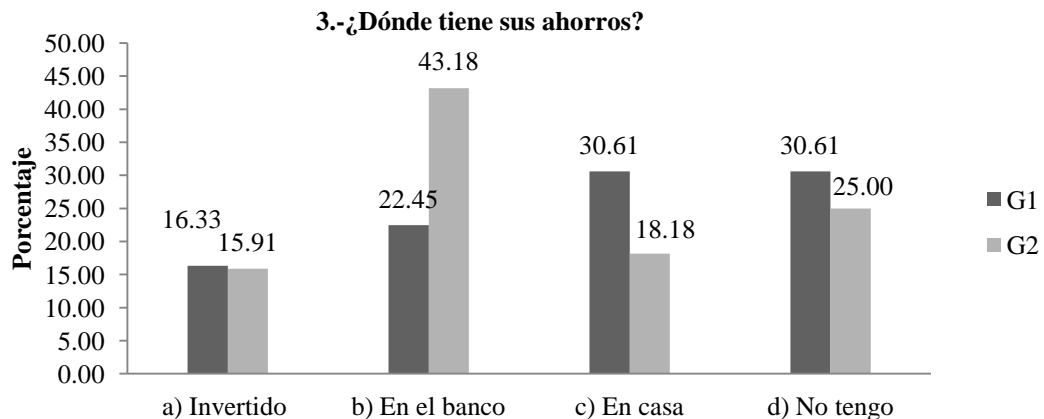
2.-¿Qué porcentaje de sus ingresos destino al ahorro?



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 20. Porcentaje de ahorro, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

Siguiendo la línea en estudio de cultura financiera nos interesaba conocer si tenían y donde tenían sus ahorros los participantes, los picos altos para el grupo se muestran en casa y no tienen ahorros con 30.61% cada uno, sin embargo del grupo dos 43.18% en el banco y el 25% no tiene. Es importante resaltar que en ambos grupos aunque en niveles bajos se muestra que tienen sus ahorros invertidos.

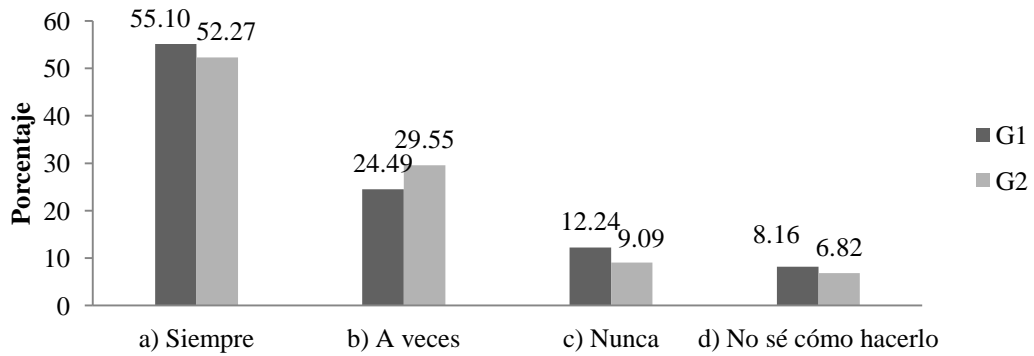


Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 21. Dónde tiene ahorros, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

En la ilustración 22, existe una diferencia porcentual de 46.94% y de 45.45% grupo 1 y 2, siendo un margen muy grande entre los que siempre llevan un presupuesto mensual de gastos, y los que no saben cómo hacerlo.

4.-¿Lleva un presupuesto mensual de los gastos que tendrá en ese periodo?

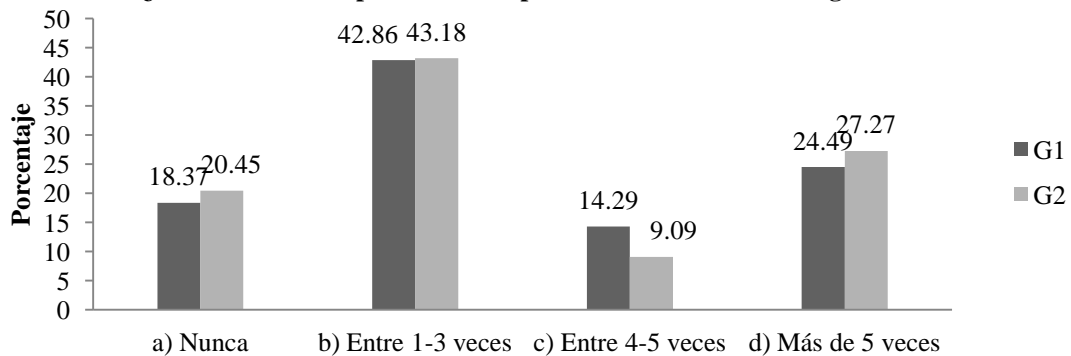


Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 22. Presupuesto mensual, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

En el gráfico 23 se muestra un análisis de ambos grupos referente a la pregunta ¿cuántas veces ha pedido dinero prestado?, donde: existe mayor frecuencia en la respuesta entre 1-3 veces, siendo de 42.86% del grupo 1 y el 43.18% del grupo 2, es importante mencionar que el 14.29% y el 9.09% para el grupo 1 y 2 respectivamente indican que entre 4-5 veces, el 24.49% y el 2.27% para el grupo 1 y 2 respectivamente, han pedido prestado más de 5 veces.

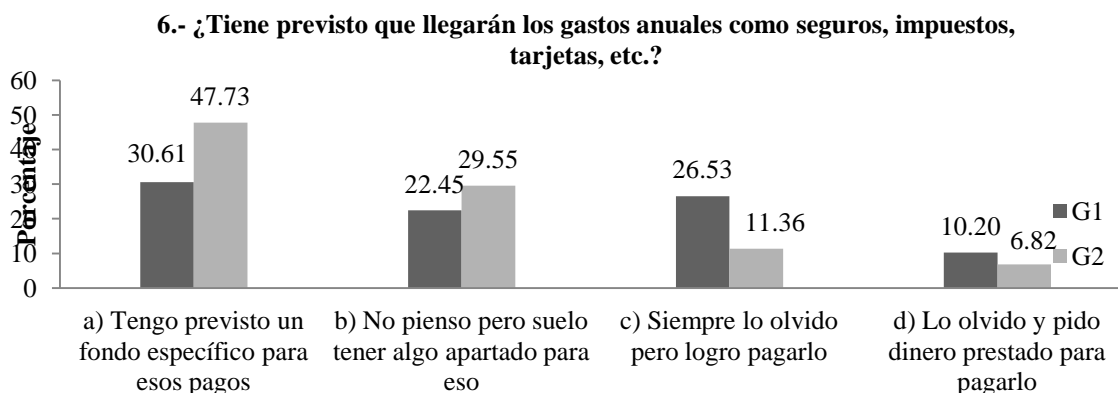
5.-¿Cuántas veces ha pedido dinero prestado a familiares o amigos?



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 23. Solicitar prestado, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

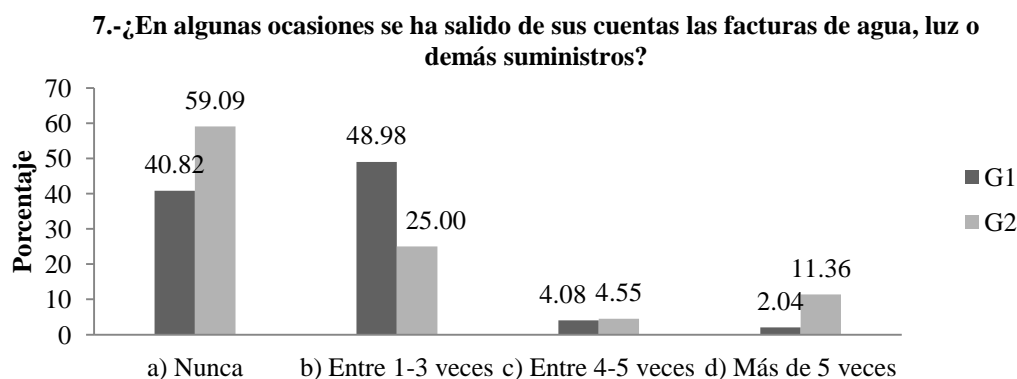
El grupo 1 menciona tener previsto un fondo específico para pagos en un 30.61% y el grupo 2 en un 47.73%, el 22.45% del grupo 1 y el 29.55% del grupo 2 dice no tener un fondo pero si algo preparado. Se representa a continuación en el gráfico 24.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 24. Previsión de gastos, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

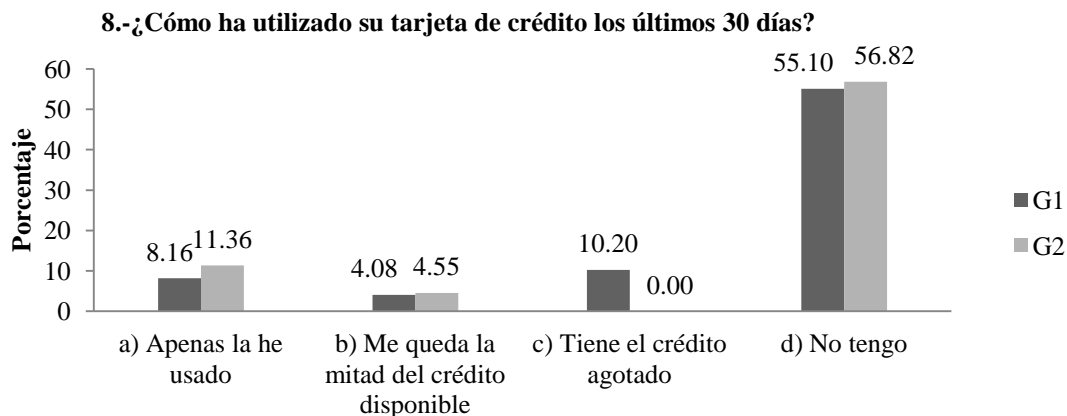
En la ilustración 25, el 40.82% y el 59.09% del grupo 1 y 2, nunca se ha salido de sus cuentas, el 48.98% y el 25.00% del grupo 1 y 2 se ha salido entre 1-3 veces.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 25. Pagos que salen de sus cuentas, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

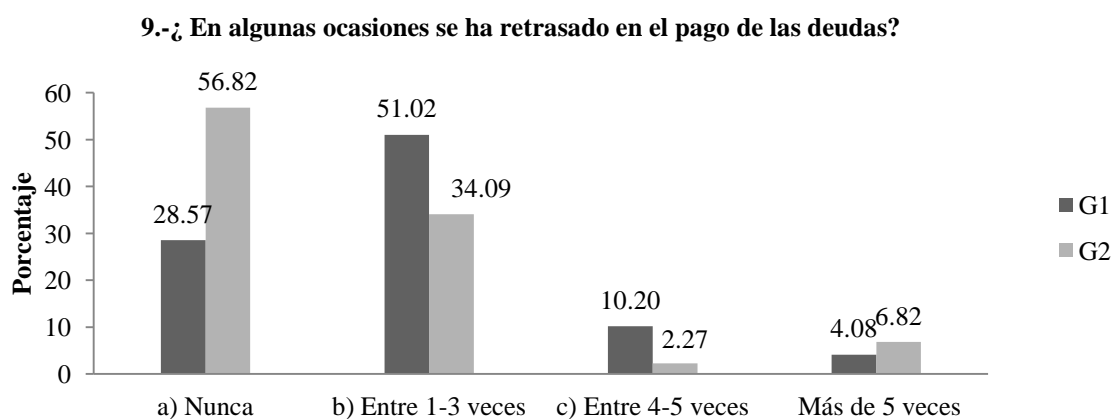
Al preguntarle a los participantes ¿cómo ha utilizado su tarjeta de crédito (TC) en los últimos 30 días?, se puede observar una fuerte tendencia en la respuesta “no tengo” reflejada en un 55.10% y 56.82% del grupo 1 y 2 respectivamente.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 26. Uso tarjeta de crédito, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

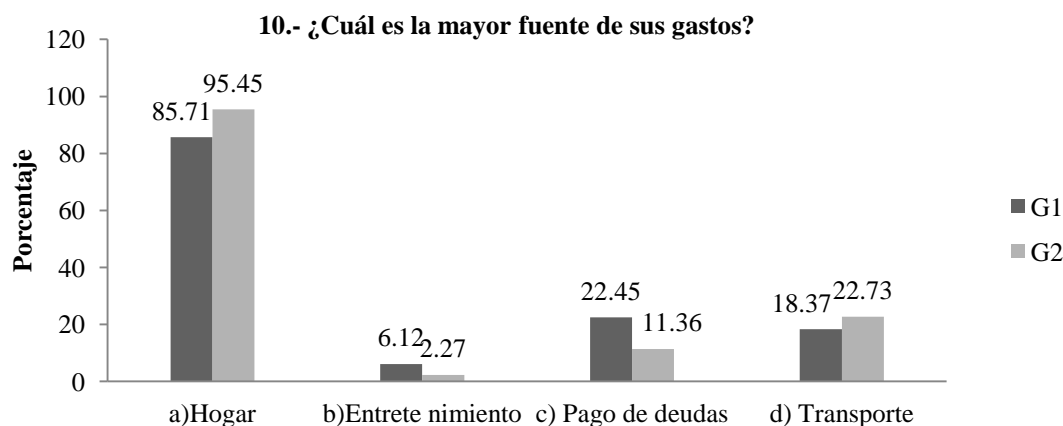
Se ha representado en el siguiente gráfico, si los participantes se han atrasado en los pagos de sus deudas, encontrándose que el 28.57% del grupo 1 y un 56.82% del grupo 2, nunca lo ha hecho, así mismo el 51.02% del grupo 1 y el 34.09% del grupo 2 entre 1-3 veces, siendo estas las respuestas más frecuentes en ambos grupos.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 27. Retraso en pagos, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

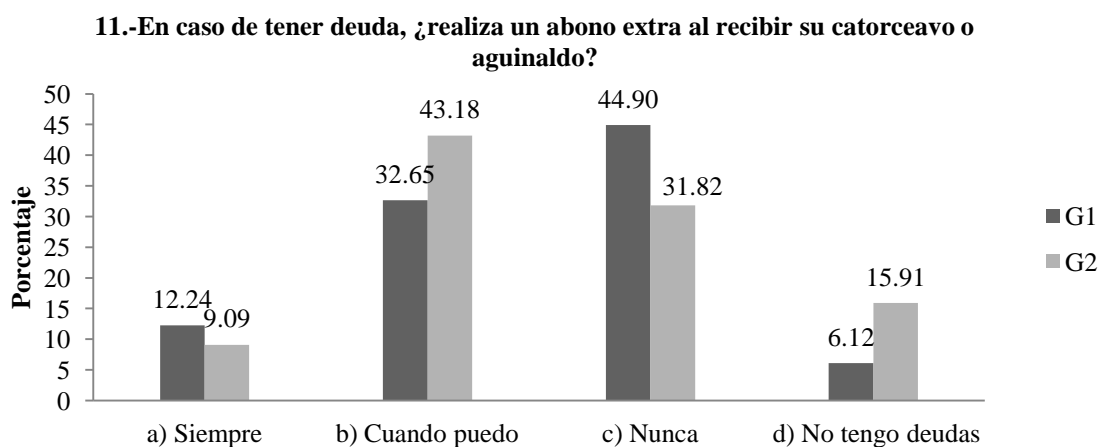
En el gráfico No. 28 se manifiesta que la mayor fuente de gastos del grupo 1 y 2 es el hogar representado en un 85.71% y 95.45% respectivamente.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 28. Fuente de gastos, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

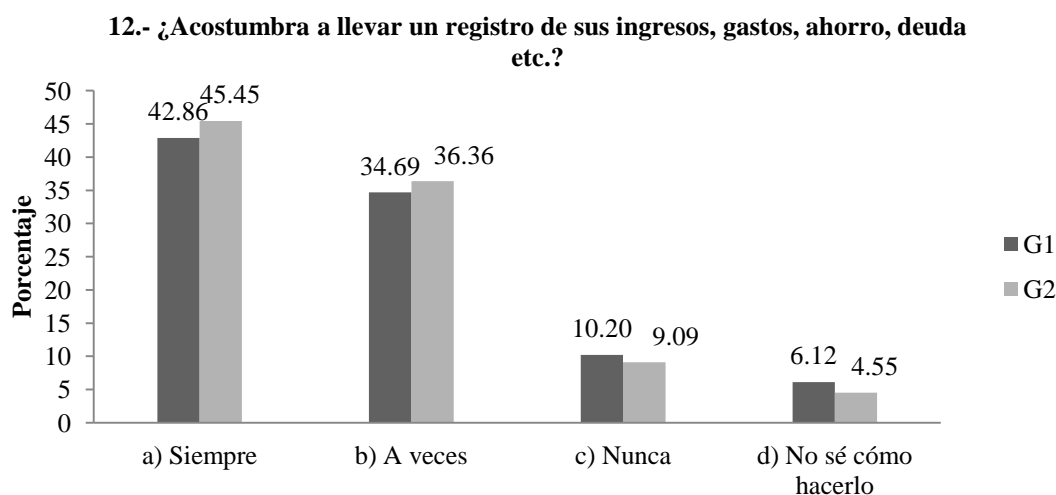
Se consultó si realizan pagos como abonos extras al recibir un pago extraordinario como catorceavo o aguinaldo, para el cual respondieron un 12.24% y 9.09% del grupo 1 y 2 respectivamente que siempre lo realizan, el 32.65% del grupo 1 y el 43.18% del grupo 2 lo realizan cuando pueden, el 44.90% del grupo 1 y el 31.82% del grupo 2 nunca lo hacen y el 6.12% y el 15.91% del grupo 1 y 2 respectivamente mencionan no tener deudas.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 29. Abonos, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

En el gráfico 30, el 42.86% del grupo 1 y el 45.45% del grupo 2 siempre lleva un registro de ingresos y egresos, el 34.69% y el 36.36% del grupo 1 y 2 a veces lo lleva, el resto del personal no lo hace o no sabe cómo hacerlo.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

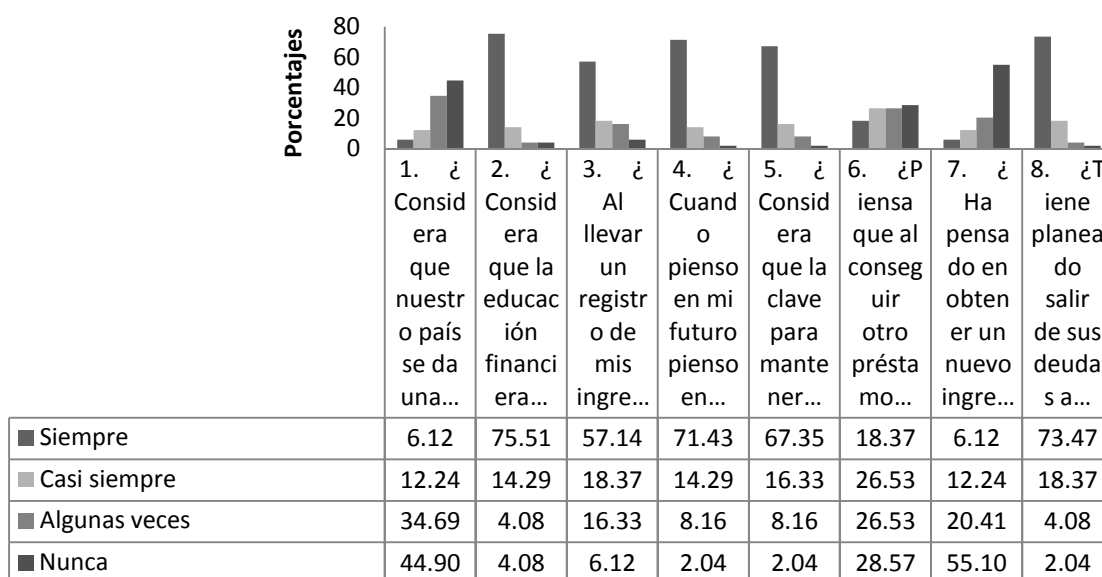
Ilustración 30. Registro de ingresos y gastos, dimensión conducta, cultura financiera ambos grupos

A continuación se hace un análisis de la tercera dimensión Creencias y Expectativas, del instrumento utilizado para medir el nivel de cultura financiera.

Para el grupo 1: El 6.12% considera que nuestro país siempre se da una buena educación financiera, el 12.24% casi siempre, el 34.69% algunas veces y el 44.90% nunca, también manifiesta, el 75.51% que la educación financiera siempre debe ser incluida en la educación media, el 14.29% algunas veces, el 4.08% menciona que casi siempre y el 4.08% nunca. También, el 57.14%, menciona que al llevar un registro de mis ingresos, gastos y ahorros siempre le permitirá salir de una deuda, el 18.37% algunas veces, el 16.33% menciona que casi siempre y el 6.12% nunca. Un 71.43% cuando piensa en el futuro piensa en que siempre debe empezar a planificar sus ahorros el 14.29% algunas veces, el 8.16% menciona que casi siempre y el 2.04% nunca. El 67.35% considera que la clave para mantener la salud financiera es realizando siempre un presupuesto, 16.33% algunas veces, el 8.16% menciona que casi siempre y el 2.04% nunca. Así mismo, el 18.37% siempre piensa que al conseguir otro préstamo solventará sus otras deudas 26.53%

algunas veces, el 26.53% menciona que casi siempre y el 28.57% nunca. El 6.12% siempre ha pensado en obtener un nuevo ingreso económico 12.24% algunas veces, el 20.41% menciona que casi siempre y el 55.10% nunca. El 73.47% Siempre tiene planeado salir de sus deudas a corto plazo 18.37% algunas veces, el 4.08% menciona que casi siempre y el 2.04% nunca.

Porcentajes obtenidos por pregunta de la dimensión Creencias y Expectativas Grupo 1



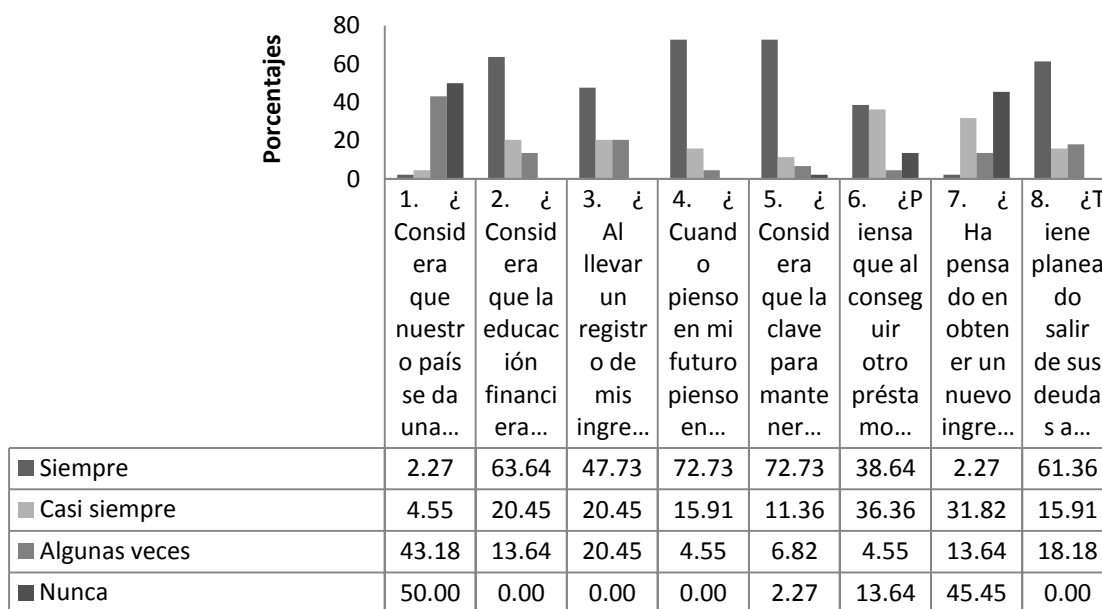
Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 31. Dimensión Creencias y expectativas (cultura financiera) Grupo 1

En cuanto al grupo 2: El 2.27% considera que nuestro país siempre se da una buena educación financiera, el 4.55% casi siempre, el 43.18% algunas veces y el 50.00% nunca, también manifiesta, el 63.64% que la educación financiera siempre debe ser incluida en la educación media, el 20.45% algunas veces, el 13.64% menciona que casi siempre y el 0.00% nunca. También, el 47.73%, menciona que al llevar un registro de mis ingresos, gastos y ahorros siempre le permitirá salir de una deuda, el 20.45% algunas veces, el 20.45% menciona que casi siempre y el 0.00% nunca. Un 72.73% cuando piensa en el futuro piensa en que siempre debe empezar a planificar sus ahorros el 15.91% algunas veces, el 4.55% menciona que casi siempre y el 0.00% nunca. El 72.73% considera que la

clave para mantener la salud financiera es realizando siempre un presupuesto, 11.36% algunas veces, el 6.82% menciona que casi siempre y el 2.27% nunca. Así mismo, el 38.64% siempre piensa que al conseguir otro préstamo solventará sus otras deudas 36.36% algunas veces, el 4.55% menciona que casi siempre y el 13.64% nunca. El 2.27% siempre ha pensado en obtener un nuevo ingreso económico 31.82% algunas veces, el 13.64% menciona que casi siempre y el 45.45% nunca. El 61.36% Siempre tiene planeado salir de sus deudas a corto plazo 15.91% algunas veces, el 18.18% menciona que casi siempre y el 0.00% nunca.

Porcentajes obtenidos por pregunta de la dimensión Creencias y Expectativas Grupo 2



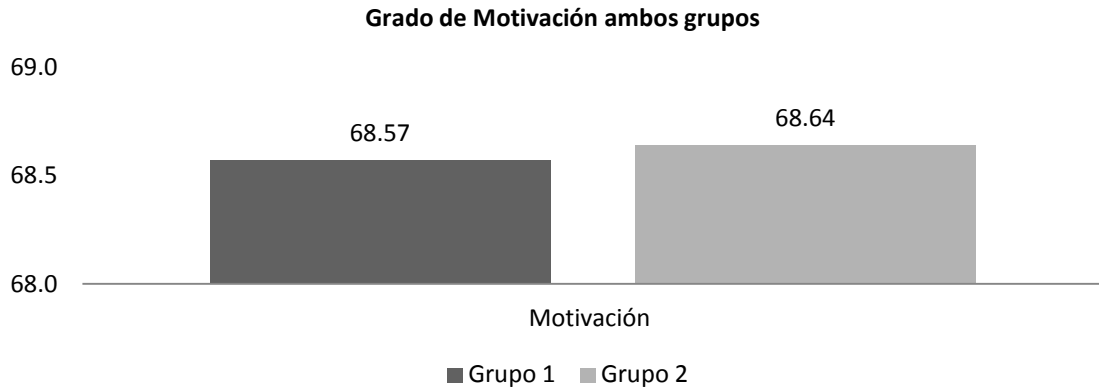
Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 32. Dimensión Creencias y expectativas (cultura financiera) Grupo 2

Es notable que la población estudiada expresa que en nuestro país no existe una buena educación financiera, sin embargo a pesar de ello buscan la manera de pagar sus deudas, considerando mayormente salir de ellas a corto plazo.

5.1.2 Análisis de la Variable Motivación

En el gráfico 33 se refleja los niveles de motivación obtenidos según las medias de ambos grupos con un 68.57% para el grupo 1 y 68.64% para el grupo 2.

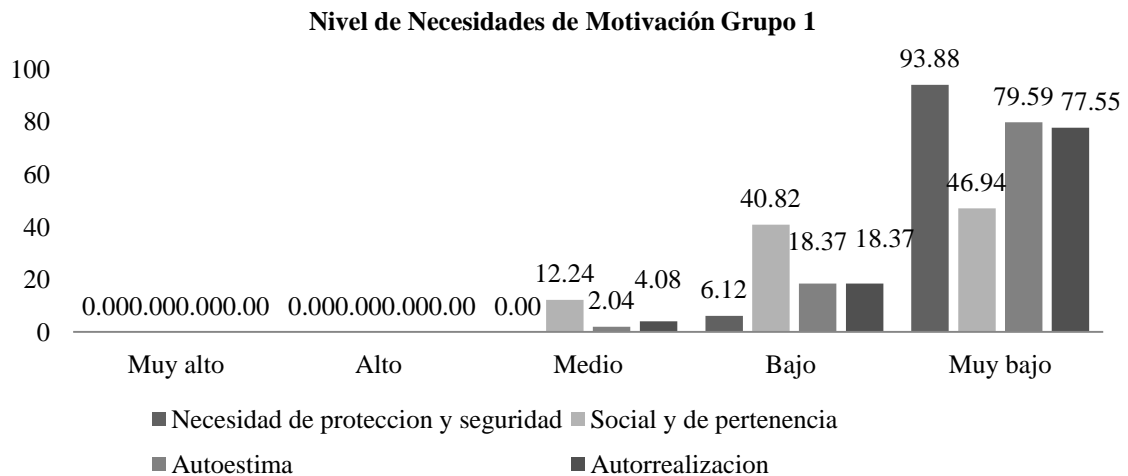


Fuente: Propia según datos obtenidos en las escalas

Ilustración 33. Grado de motivación de ambos grupos

En cuanto al grado de motivación a continuación en la ilustración 34 se grafica un análisis de ambos grupos, se puede observar la comparación de las dimensiones de motivación según la escala MbM, claramente se observa la tendencia en la escala "muy bajo" en ambos grupos, esto indica que no le dan mayor importancia a dichas escalas.

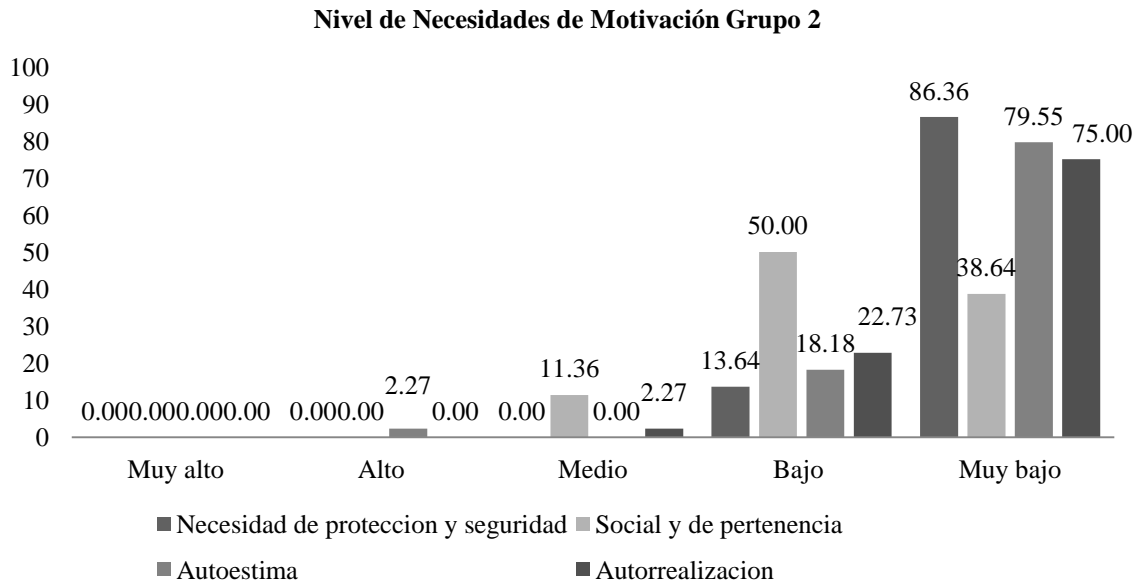
En el grupo 1 se observa una baja necesidad de protección equivalente a al 93.88% así mismo de 46.94% de necesidad social y pertenencia, 79.59% de autoestima y un 77.55% de autorrealización



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 34. Necesidades de Motivación Grupo 1 (L 0.00)

En la ilustración 35, se muestra que para el grupo 2, se encontró un 86.36% de necesidad de protección, 38.64% de social y pertenencia, un 79.55% de autoestima y un 75% de autorrealización.



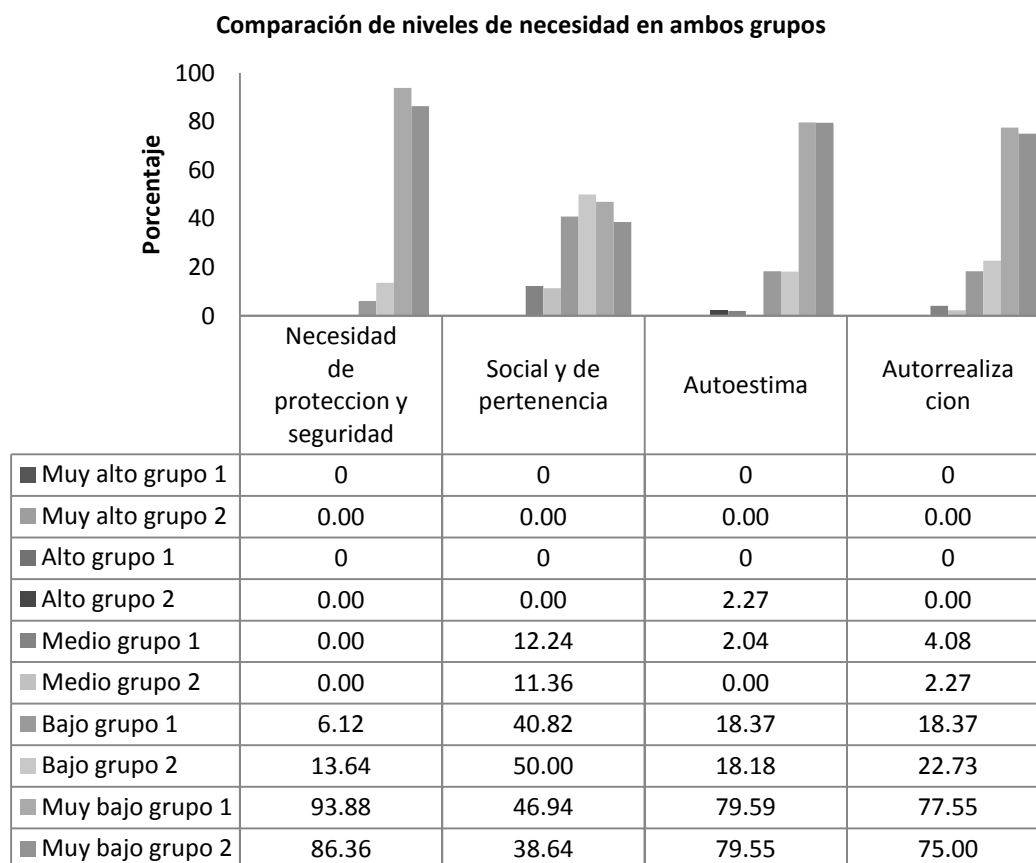
Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 35. Necesidades de Motivación Grupo 2 (L 7,000.00)

A continuación en la ilustración 36 se detalla porcentualmente el nivel de interés del personal de ambos grupos reflejado según las dimensiones medidas por MBM.

La autorrealización el 75% del grupo 1 y el 77.55% del grupo 2 tiene un interés muy bajo. Un resultado similar entre ambos grupos se obtuvo en la importancia brindada a la autoestima, 79.55% del grupo 1 y 79.59 del grupo 2, en el factor social y pertenencia se nota una variación de resultados el 38.64% del grupo 1 y un 46.94% del grupo 2 muestra un interés muy bajo y finalmente en cuanto a la necesidad de protección y seguridad el 86.36% del grupo 1 y un 93.88% del grupo 2 releja un interés muy bajo., en este último caso la tendencia es la más alta donde la mayoría de los encuestados muestran un mínimo interés en esta área.

Permanece una muy baja importancia en todos las dimensiones para ambos grupos. Sin embargo se puede notar una tendencia hacia la necesidad Social y de Pertenencia, donde las barras se nivelan entre medio, bajo y muy bajo interés.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

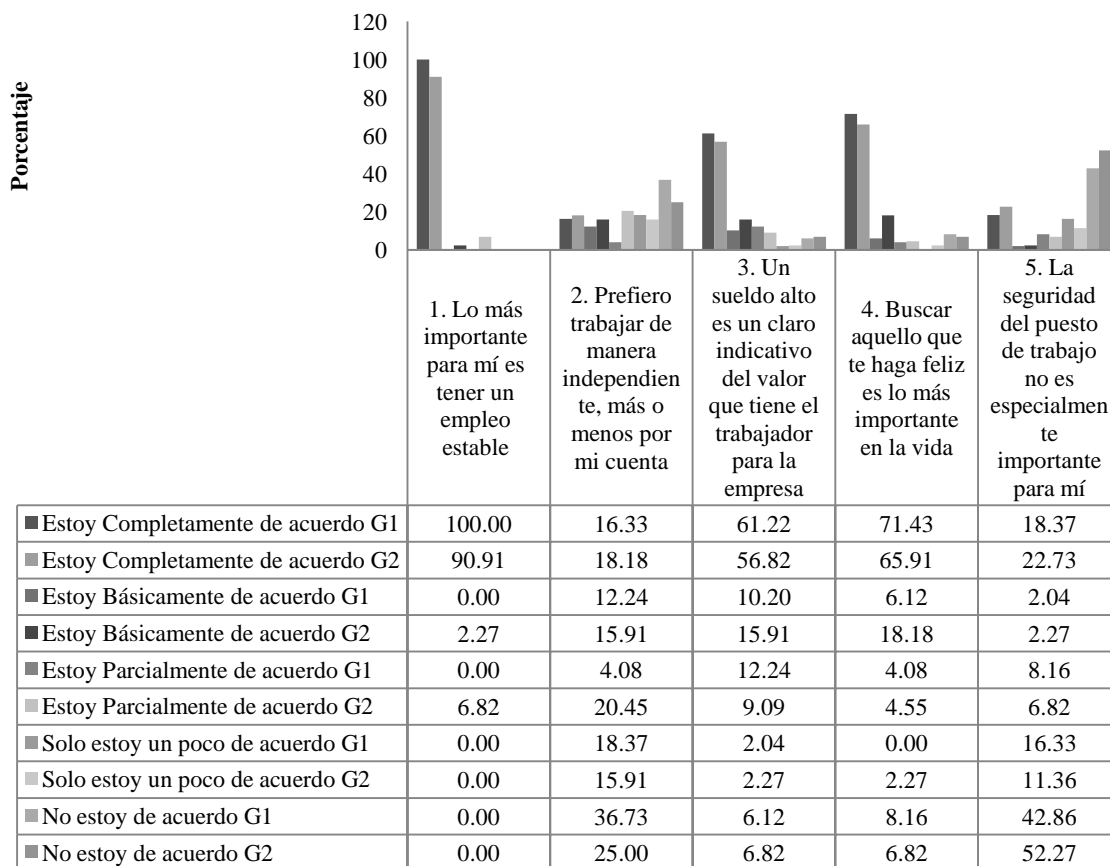
Ilustración 36. Comparación de las dimensiones (necesidades) de Motivación en ambos grupos

El gráfico No. 37 muestra que para ambos grupos es más importante tener un empleo estable reflejando casi el 100% de la población encuestada refiriéndose estar completamente de acuerdo, en cuanto a trabajar de manera independiente se refleja el mayor de los casos en la respuesta parcialmente de acuerdo y solo un poco de acuerdo, se muestran unos picos altos en completamente de acuerdo en que le sueldo alto es indicativo del valor del trabajador para la empresa, el 71.43% y el 65.915 para el grupo 1 y 2

respectivamente están completamente de acuerdo en que deben buscar lo que les haga feliz porque es lo más importante en la vida.

Así mismo, el mayor porcentaje de los participantes no están de acuerdo en que la seguridad del puesto de trabajo no es importante para ellos.

Análisis de las primeras 5 preguntas del MbM ambos grupos



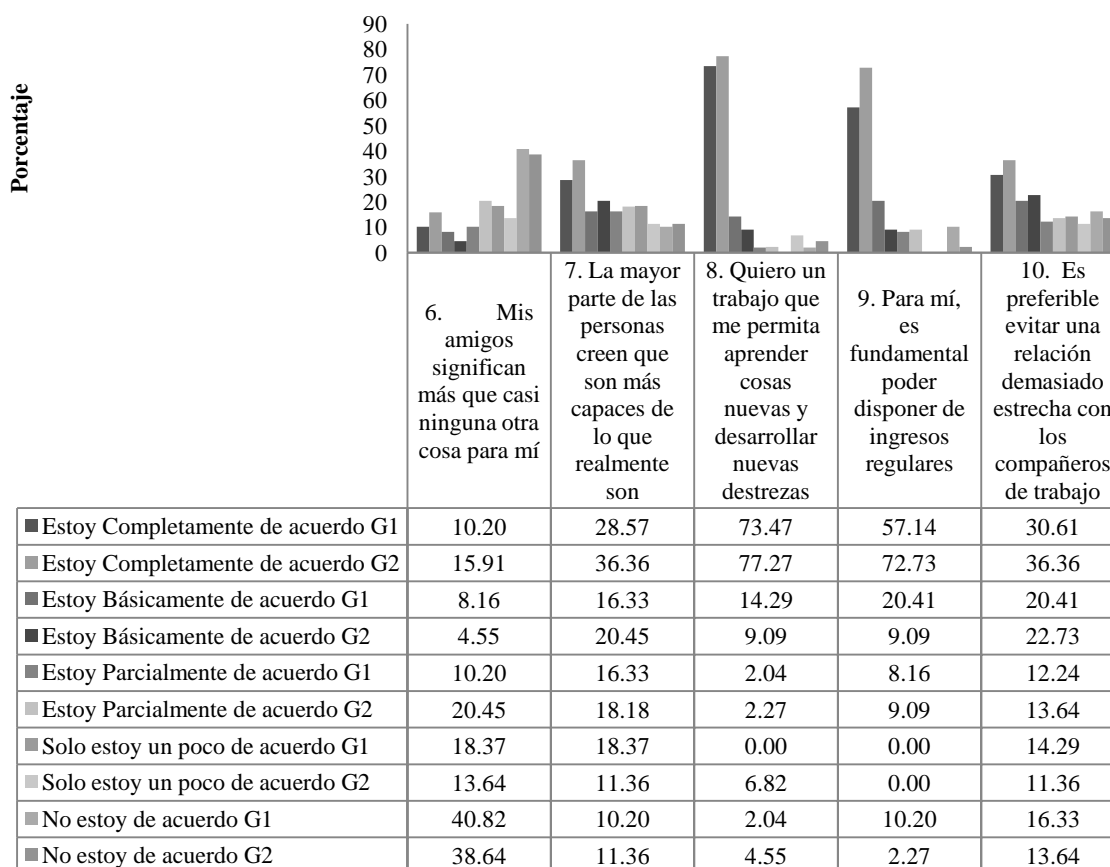
Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 37. Datos encontrados en las primeras 5 preguntas del MbM ambos grupos

A continuación en la ilustración 38 el mayor porcentaje de los participantes no están de acuerdo con la pregunta ;mis amigos significan más que casi cualquier cosa para mí, en la pregunta 7 la mayoría está completamente de acuerdo de que la mayoría de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son, más del 70% en ambos grupos está completamente de acuerdo en que quieren un trabajo que les permita desarrollarse y

crecer, en cuanto a la pregunta 8 la mayoría está completamente de acuerdo en que es fundamental poder disponer de ingresos regulares, e la pregunta diez más del 30 % en cada grupo, siendo la mayoría de respuestas es referente a que están completamente de acuerdo en que es preferible evitar relaciones estrechas con compañeros de trabajo.

Análisis preguntas 6-10 del MbM ambos grupos



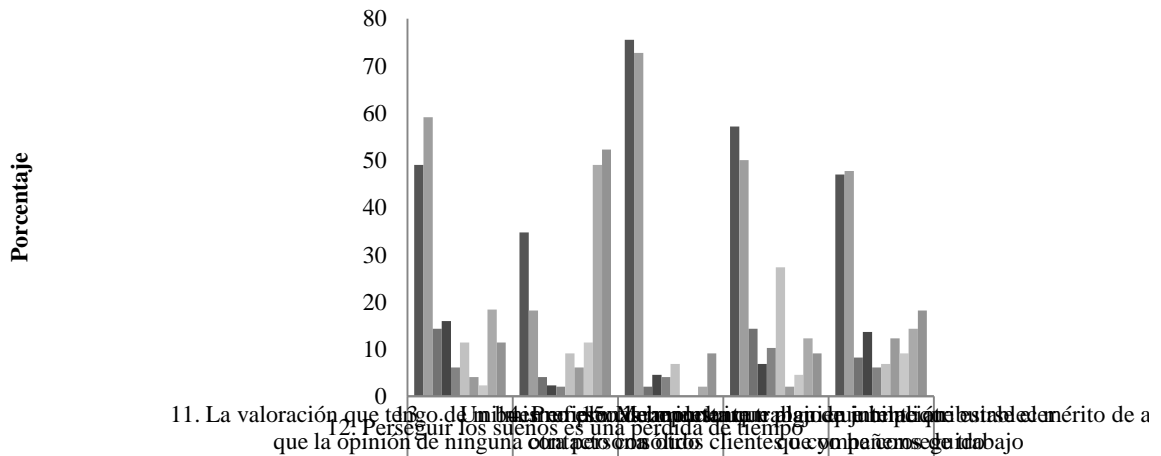
Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 38. Datos encontrados preguntas 6-10 del MbM ambos grupos

La ilustración 39 en su pregunta No 11 más del 48% de cada grupo está completamente de acuerdo en que la valoración de si mismo es más importante que la opinión de los demás, en la pregunta 12 la mayor parte de la población contestón que no está de acuerdo en que perseguir sus sueños es una pérdida de tiempo, más del 72% de cada grupo manifiesta estar completamente de acuerdo en que un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido, más del 50% en cada grupo está completamente de acuerdo en que prefiere un

trabajo en el cual se establezcan relación es con los compañeros y clientes, el mayor porcentaje de la población en la pregunta 15 está completamente de acuerdo en que le molesta que alguien más intente atribuirse méritos que ellos han conseguido.

Análisis preguntas 11-15 del MbM ambos grupos



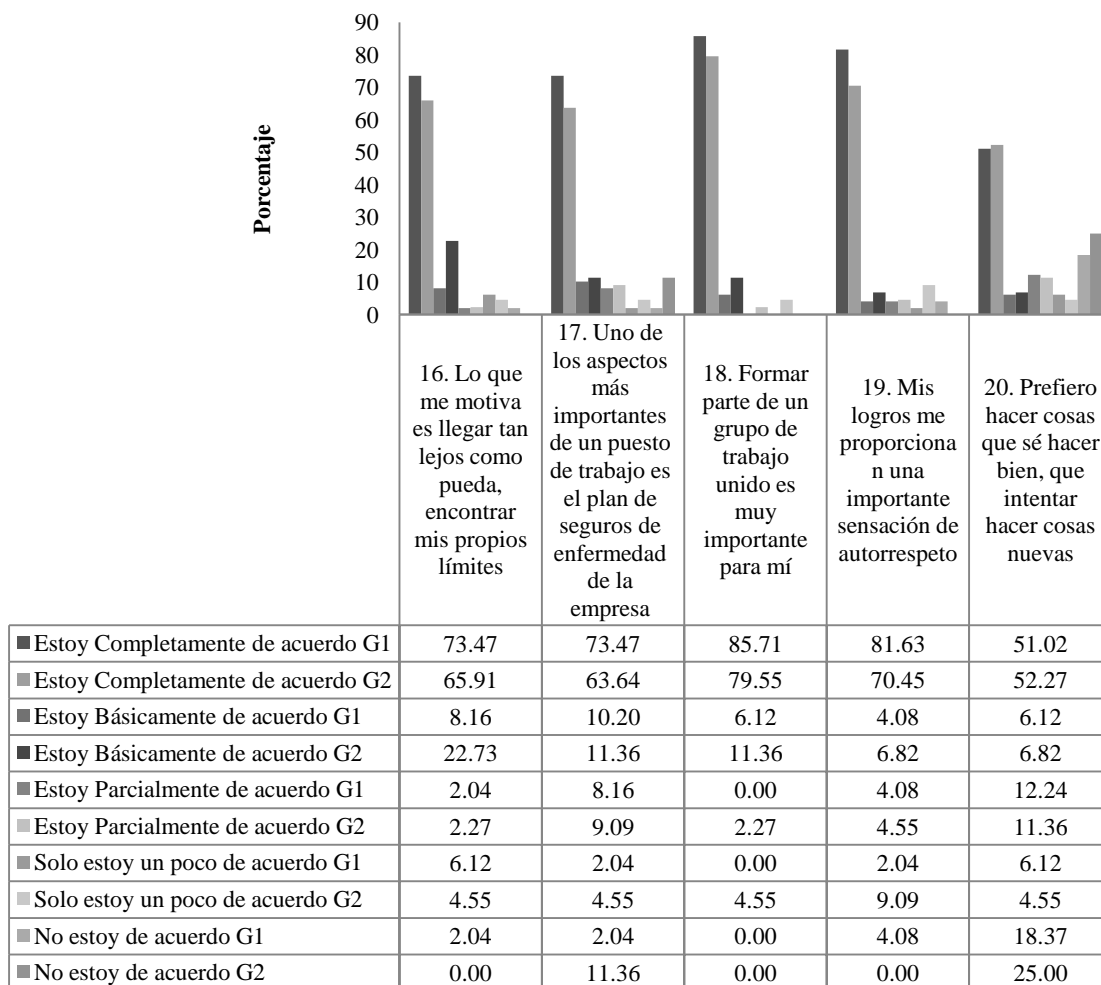
■ Estoy Completamente de acuerdo G1	48.98	34.69	75.51	57.14	46.94
■ Estoy Completamente de acuerdo G2	59.09	18.18	72.73	50.00	47.73
■ Estoy Básicamente de acuerdo G1	14.29	4.08	2.04	14.29	8.16
■ Estoy Básicamente de acuerdo G2	15.91	2.27	4.55	6.82	13.64
■ Estoy Parcialmente de acuerdo G1	6.12	2.04	4.08	10.20	6.12
■ Estoy Parcialmente de acuerdo G2	11.36	9.09	6.82	27.27	6.82
■ Solo estoy un poco de acuerdo G1	4.08	6.12	0.00	2.04	12.24
■ Solo estoy un poco de acuerdo G2	2.27	11.36	0.00	4.55	9.09
■ No estoy de acuerdo G1	18.37	48.98	2.04	12.24	14.29
■ No estoy de acuerdo G2	11.36	52.27	9.09	9.09	18.18

Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 39. Datos encontrados preguntas 11-15 del MbM ambos grupos

Al hacer un análisis de la preguntas que van del 16-20, se refleja que en cada una de ellas el mayor porcentaje respondió estar completamente de acuerdo las cuales incluyen estar motivados para llegar tan lejos como puedan para encontrar sus límites, así mismo para ellos es importante un puesto de trabajo con un seguro de enfermedades, un grupo unido en su trabajo es importante así como preferir hacer las cosas bien que intentar cosas nuevas. Se reflejan en el gráfico No. 40

Análisis preguntas 16-20 del MbM ambos grupos



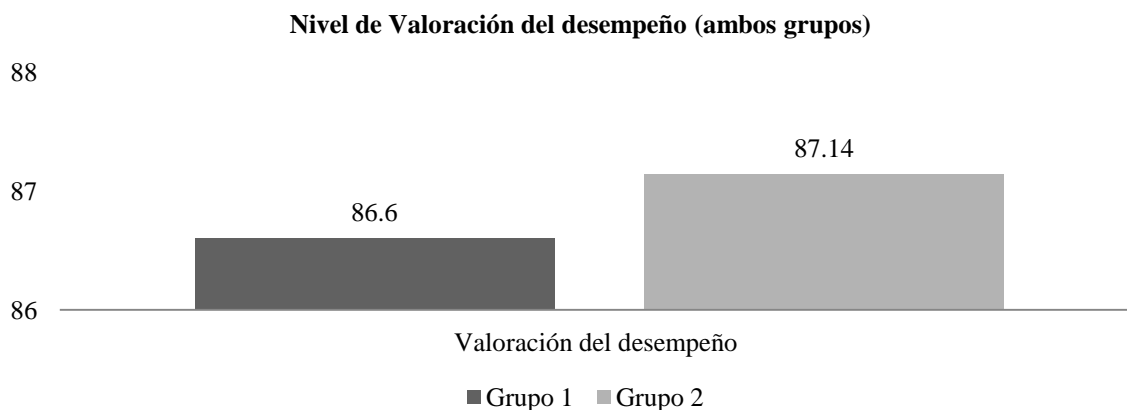
Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 40. Datos encontrados preguntas 16-20 del MbM ambos grupos

El análisis de gráfico anterior es un manifiesta de los resultados por cada pregunta de los instrumentos de Cultura Financiera y el MbM de motivación, en el caso de la valoración del desempeño su análisis a nivel de dimensión ya que los datos han sido extraídos de la base de datos de dicha valoración del año 2016 de la UNAH.

5.1.3 Análisis de la Variable Desempeño

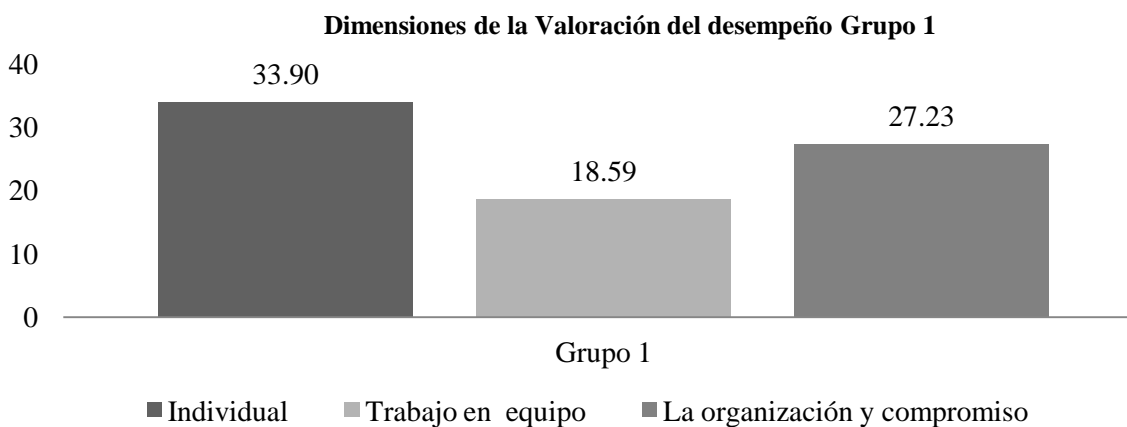
Se logra ilustrar porcentualmente en el gráfico 41 los niveles de valoración del desempeño siendo para el grupo 1 de 86.60% y para el grupo 2 de 87.14%, siendo estos resultados muy similares.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 41. Nivel de Desempeño de ambos grupos

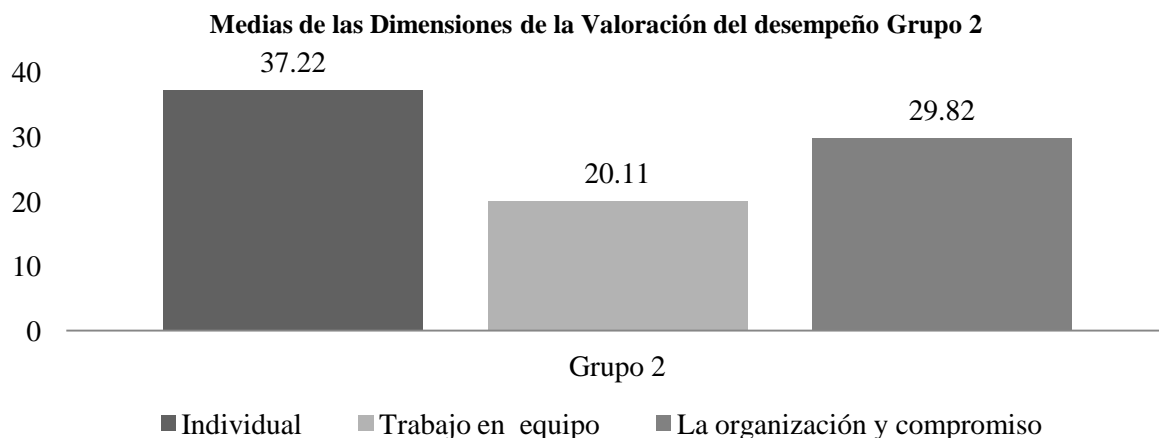
A continuación en la ilustración 42 se muestran las dimensiones de la valoración del desempeño del grupo 1 siendo de 33.90 para área individual, 18.59, trabajo en equipo y 27.23 en organización y compromiso



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 42. Porcentajes según dimensiones de la Valoración de desempeño, Grupo 1

En el gráfico 43 se encontró para el grupo 2 un 37.22% para la dimensión individual, 20.11%, trabajo en equipo, y 29.82% para organización y compromiso.

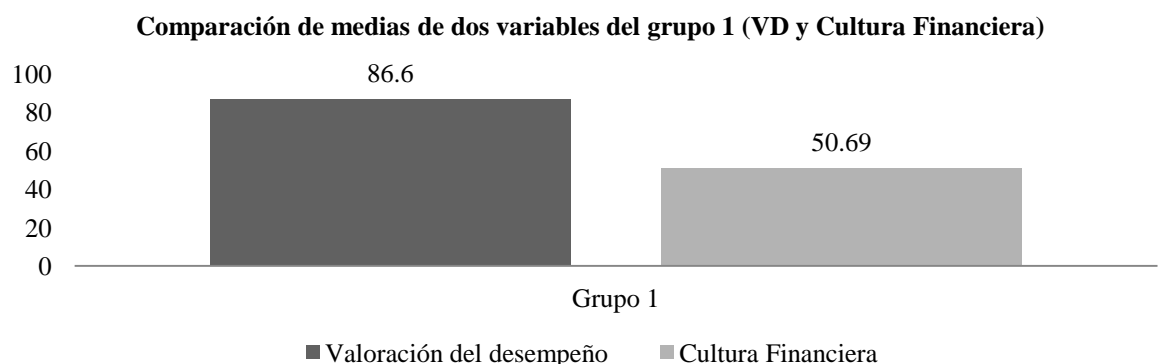


Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 43. Porcentajes según dimensiones de la Valoración de desempeño, Grupo 2

5.1.4 Análisis comparativo entre variables

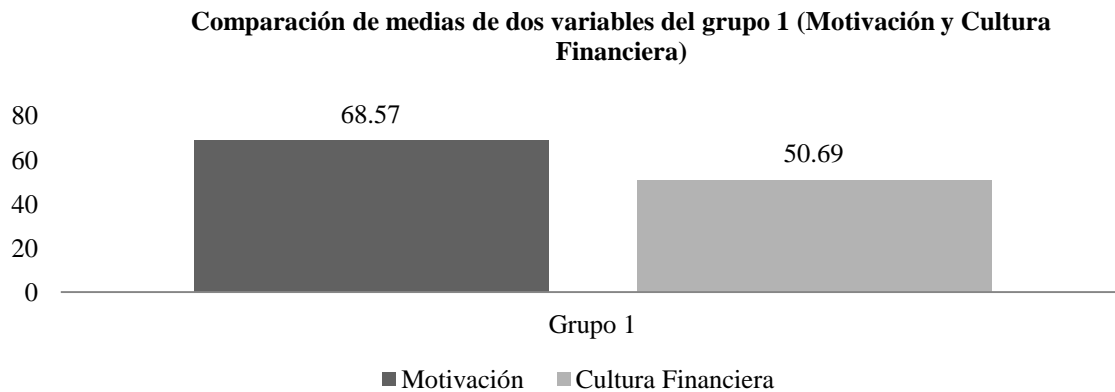
A manera de comparación, en la ilustración 44 están representadas las medias obtenidas que reflejan el nivel de cultura financiera y el de desempeño encontrado en el grupo 1, se manifiesta una valoración del desempeño alta siendo una media de 86.60 y un nivel de cultura financiera regular, con una media de 50.69



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 44. Comparación de medias de dos variables del grupo 1 (VD y Cultura Financiera)

En la ilustración 45 se denotan las medias comparativas entre la Cultura financiera y la Motivación del grupo 1 las medias para con la cultura financiera es de 50.69 y motivación de 68.57

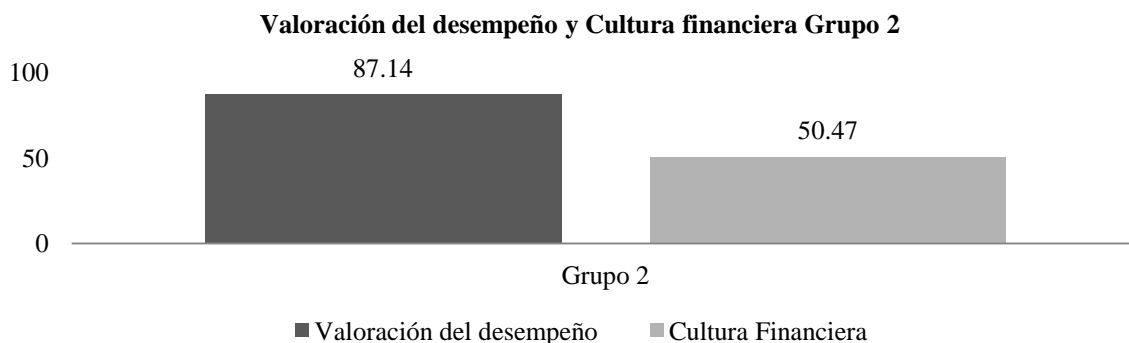


Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 45. Comparación de medias de dos variables del grupo 1 (Motivación y Cultura Financiera).

Se puede observar que el grupo uno se mantiene una diferencia tanto en el nivel de motivación, como el de valoración del desempeño, demostrando que la cultura financiera baja no genera mayor impacto en el desempeño del colaborador ni en su motivación.

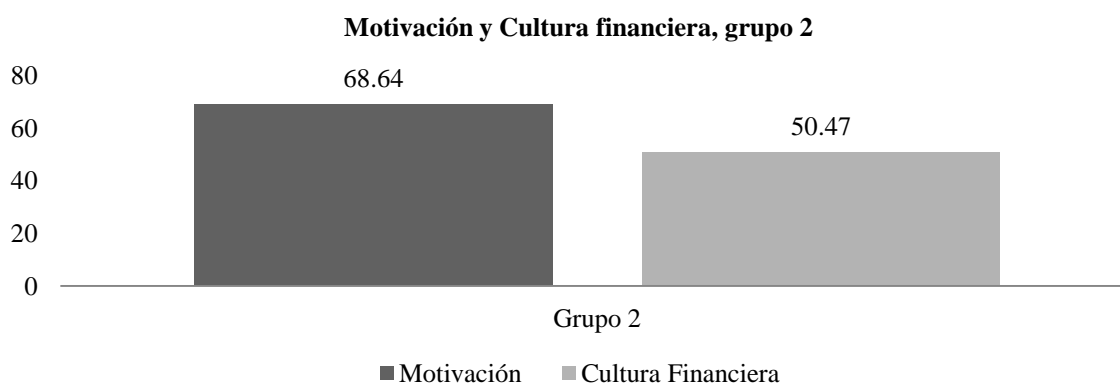
En la ilustración 46 se comparan las medias del grupo 2, de la valoración del desempeño y cultura financiera, siendo estas de 87.14 y 45.45 respectivamente.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 46. Comparación de medias de dos variables del grupo 2 (VD y Cultura Financiera)

En la ilustración 47 se observa unas medias de la motivación y cultura financiera de 68.64 y 45.45, respectivamente. Se observa un caso similar al del grupo 1, aunque la cultura financiera es baja el nivel de motivación y desempeño permanecen altos.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 47. Comparación de medias de dos variables del grupo 2 (Motivación y Cultura Financiera)

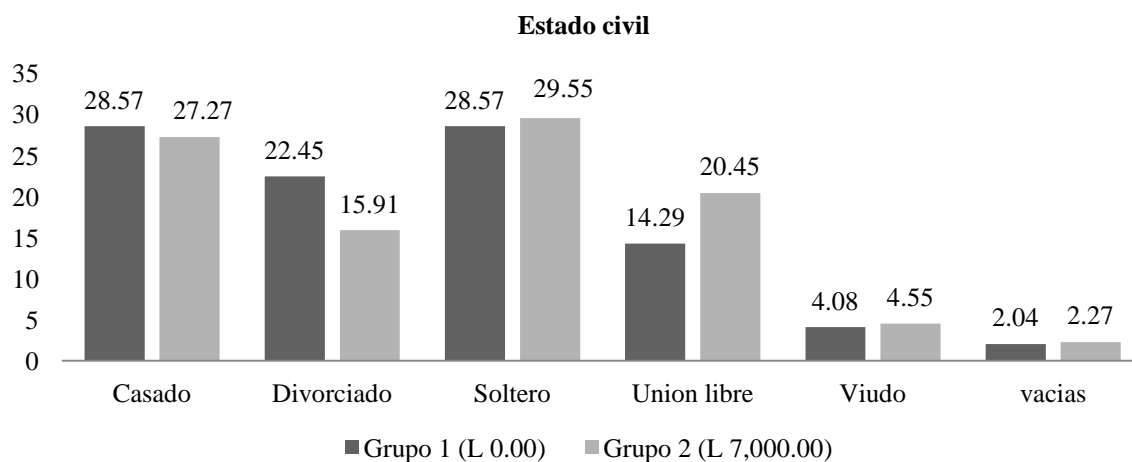
5.1.5 Análisis de datos demográficos

Es imperativo para esta investigación hacer énfasis en el análisis de los datos demográficos, con el fin de conocer otros elementos o factores que podrían contribuir a una alta o baja cultura financiera y arrojándonos resultados no esperados en cuanto al tema de estudio; el mismo es expresado gráficamente a continuación se detallan los resultados anteriormente mencionados.

En la ilustración 48, como parte de la investigación y como una forma de conocer si el apoyo de una pareja sentimental influye en su situación económica del empleado se describe el estado civil de la siguiente manera según lo encontrado:

Del grupo 1 un 28.57% se encuentra casado, un 22.45% Divorciado, un 28.57% soltero, el 14.29% bajo unión libre, 4.08% viudo y un 2.04% no respondió; así mismo en el grupo 2 el 27.27% se encuentra casado, el 15.91% Divorciado, el 29.55% soltero, el 20.45% bajo

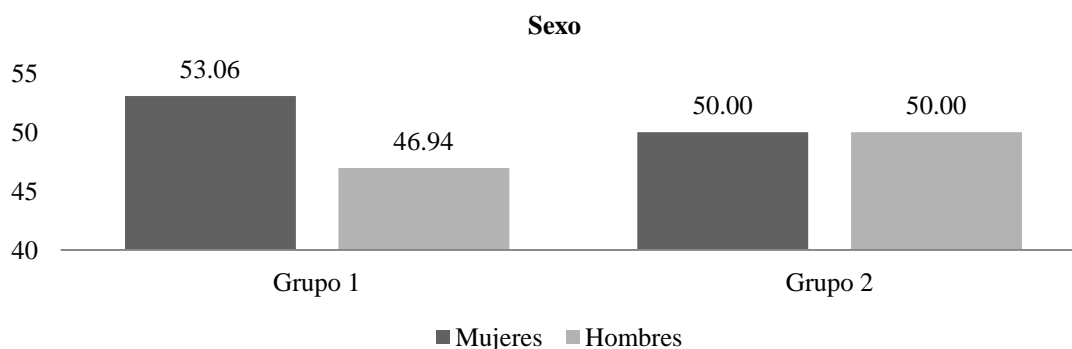
unión libre, 4.55% viudo y el 2.27% no respondió, los datos anteriormente mencionados se reflejan en el gráfico No. 13.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 48. Comparación de grupos según estado civil

Se ha encontrado que participaron 53.06% de mujeres en el grupo 1, 46.94 hombres y en el grupo 2 hubo una participación del 50% para cada sexo, reflejado en el siguiente gráfico:

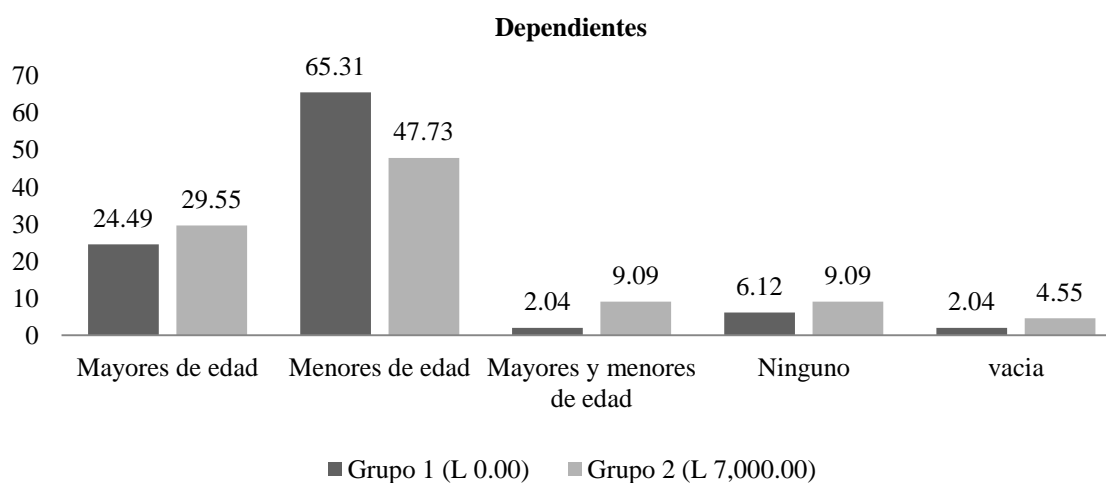


Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 49. Sexo de los participantes

El gráfico No. 50 nos muestra los resultados de los empleados que tienen dependientes, ya sean mayores de edad, menores de edad o ambos, se pueden observar diferencias significativas entre ambos grupos se observa una elevación de datos en cuanto a

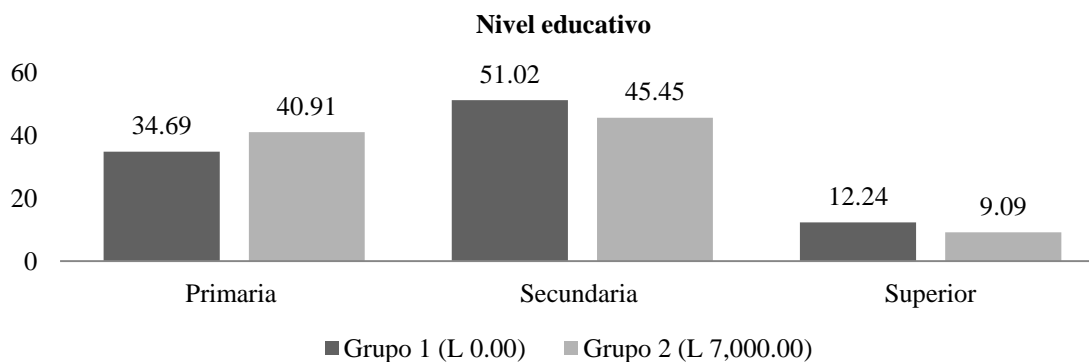
dependientes menores de edad, un 65.31% para el grupo 1 y 47.73% para el grupo 2, así mismo un 24.49% para el grupo 1 y un 29.55% del grupo 2, son dependientes mayores de edad, 2.04% en el grupo 1 y 9.09% en el grupo 2 tienen dependientes tanto menores como mayores de edad; y, el 6.12% del grupo 1 y el 9.09% del grupo 2 no tienen dependientes.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 50. Comparación de grupos según dependientes

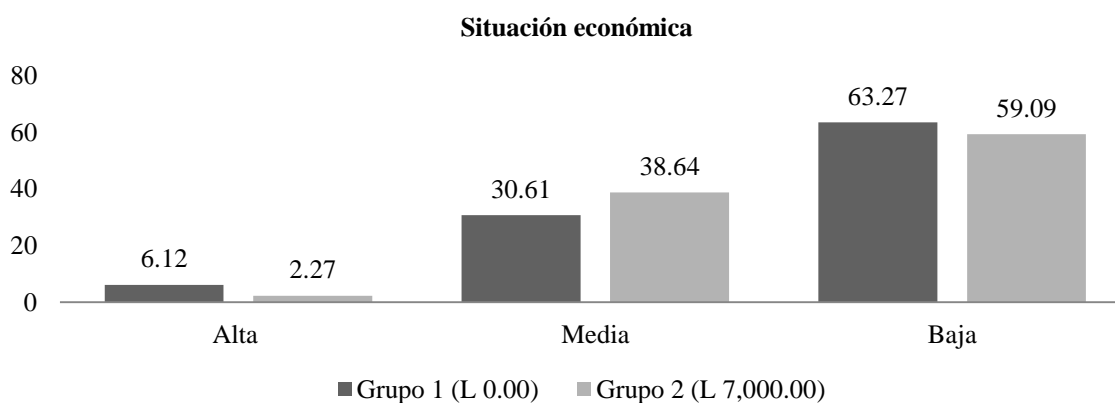
Se ha representado en el siguiente gráfico, el nivel de escolaridad de los sujetos estudiados obteniendo los siguientes datos: el 34.69% del grupo 1 ha cursado la primaria y un 40.91% del grupo 2, así mismo el 51.02% del grupo 1 y el 45.45% del grupo 2 tiene un nivel educativo de secundaria, sin embargo el 12.24% del grupo 1 y el 9.09% del grupo 2, tiene un nivel educativo superior.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 51. Comparación de grupos según nivel educativo

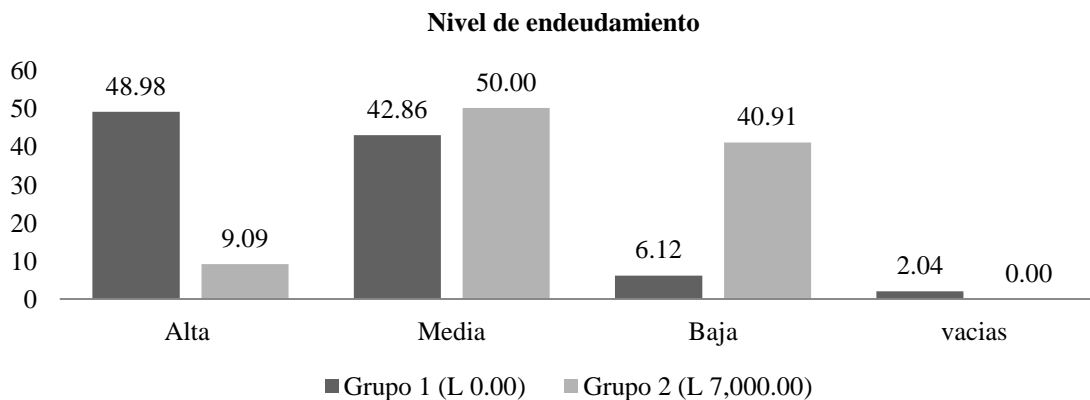
A continuación en el gráfico 52 se ha comparado la situación económica de ambos grupos encontrando que el 6.12% del grupo 1 y el 2.27% de grupo 2 consideran tener una situación económica alta, así mismo un 30.61% de grupo 1 y un 38.64% del grupo 2 pertenece a una situación económica media y finalmente un 63.27% del grupo 1 y un 59.09% consideran que su situación es baja.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 52. Comparación de grupos según situación económica

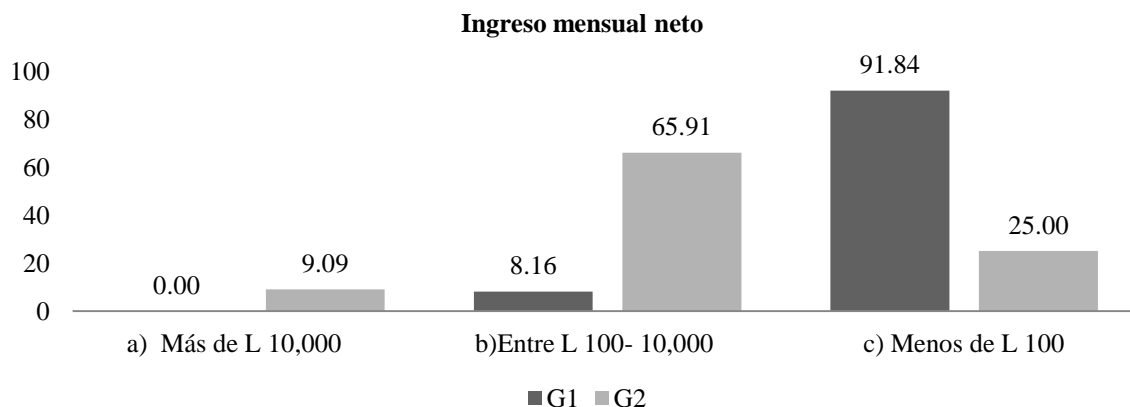
El siguiente gráfico es un determinante para conocer la situación financiera del ambos grupos estudiados, encontrando que el 48.8% del grupo 1 y el 9.09% del grupo 2 tiene un alto nivel de endeudamiento, un 42.86% del grupo 1 y un 50.00% su nivel de endeudamiento es medio, un 6.12% del grupo 1 y un 40.91% del grupo 2 tiene un nivel de endeudamiento bajo, el resto no contestó.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 53. Comparación de grupos según nivel de endeudamiento

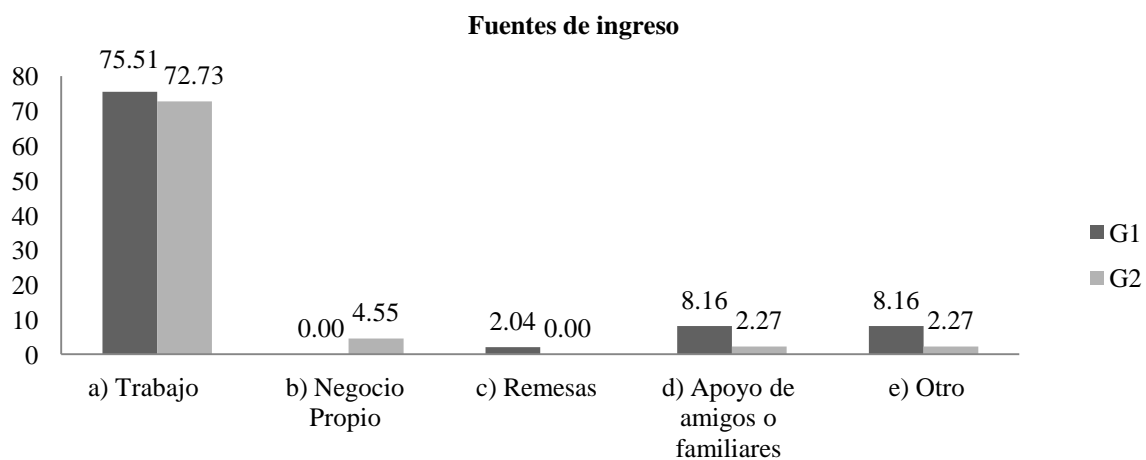
A continuación se muestra en la ilustración 54 el ingreso mensual neto según los grupos estudiados, para el grupo 1 un 0% y del grupo 2 un 9.09% tiene un ingreso neto mayor a L 10,000.00, para el grupo 1 el 8.16% y el grupo 2 65.91%, el recibe un entre L 100.00 y 10,000.00, en el grupo 1 un 91.84% y del grupo 2 un 25%, refleja que recibe un salario neto menor a L 100



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 54. Ingreso mensual de los participantes según ambos grupos

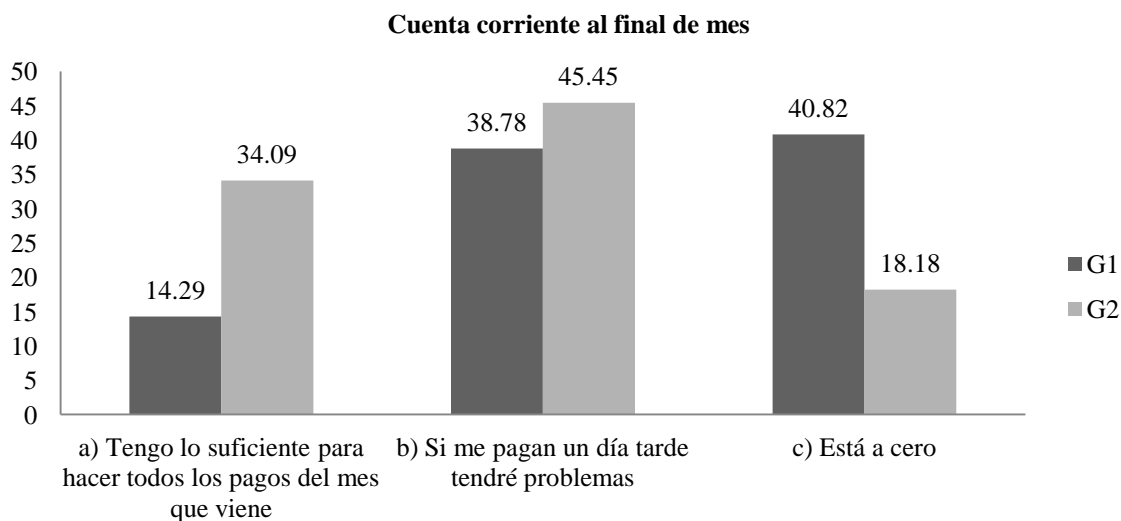
En la ilustración 55 se ha detectado que el mayor porcentaje de los participantes en ambos grupos tienen como mayor fuente de ingreso el trabajo siendo de 75.51% para el grupo 1 y 72.73 para el grupo 2.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 55. Fuentes de ingreso, ambos grupos

En esta investigación fue necesario conocer la cuenta corriente de los participantes, obteniendo como resultado que el personal que dice tener lo suficiente para hacer todos sus pagos para el grupo 1 es representado por un 14.29 y un 34.09 para el grupo 2, un 38.78 del grupo 1 y un 45.45 del grupo 2 dice que tendrá problemas si le pagan un día después de la fecha estimada, y el 40.82 del grupo 1 y el 18.18 del grupo 2 manifiesta que su cuenta corriente está a cero.



Fuente: Propia datos obtenidos en las escalas

Ilustración 56. Cuenta corriente al final de mes, ambos grupos

En este último gráfico se detecta que en su mayoría del grupo uno su cuenta corriente está en cero, pero a la vez se observa que hay un porcentaje sugestivo del grupo 2 que también se encuentra en esa situación, podría deberse a deudas no detectadas en su planilla de pago.

5.2 Análisis Inferencial

Es importante la realización de un análisis inferencial, que sea determinante para el estudio.

De acuerdo a los datos obtenidos se han procesado el cálculo de las medias y desviaciones estándar para el grupo 1 por cada una de las variables, reflejado en la tabla 7.

En el grupo 1, del personal que recibe un salario equivalente a 0-0.1 centavos de Lempira, se obtuvieron las siguientes medias y desviaciones estándar: para la valoración del

desempeño una media de 86.60 con una desviación estándar de 16.04, en cuanto a motivación se obtuvo una media de 68.57 y una desviación estándar de 11.54, para la cultura financiera se obtuvo una media de 50.69 y una desviación estándar de 6.07.

Tabla 7. Medias y Desviaciones estándar de las variables del grupo 1

Estadísticas de muestra única			
	N	Media	Desviación estándar
Valoración del desempeño G1	49	86.60	16.04
Motivación G1	49	68.57	11.54
Cultura Financiera G1	49	50.69	6.07

Fuente: SPSS según datos obtenidos en las escalas

En la tabla 8 se ve reflejado que no existe correlación significativa entre el Desempeño y la Cultura Financiera que tienen los colaboradores de Servicios Generales del grupo No. 1 quienes en su registro de planillas reciben un salario equivalente a 0-0.1 centavos de Lempira, ya que $p > 0.05$.

Tabla 8. Correlación de Pearson Desempeño y Cultura financiera grupo 1

		Cultura G1
Desempeño G1	Correlación de Pearson	.253
	Sig. (bilateral)	.079
	N	49

Fuente: SPSS según datos obtenidos en las escalas

La tabla 9 muestra no existe correlación significativa la Motivación y la Cultura Financiera que tienen los colaboradores de Servicios Generales del grupo No. 1 quienes en su registro de planillas reciben un salario equivalente a 0-0.1 centavos de Lempira.

Tabla 9. Correlación de Pearson Motivación y Cultura financiera grupo 1

		Cultura G1
Motivación G1	Correlación de Pearson	.022
	Sig. (bilateral)	.883
	N	49

Fuente: SPSS según datos obtenidos en las escalas

No existe correlación significativa entre la Motivación y el Desempeño que tienen los colaboradores de Servicios Generales del grupo No. 1 quienes en su registro de planillas reciben un salario equivalente a 0-0.1 centavos de Lempira, según la tabla 10.

Tabla 10. Correlación de Pearson Motivación y Desempeño grupo 1

		Motivación G1
Desempeño G1	Correlación de Pearson	-.032
	Sig. (bilateral)	.828
	N	49

Fuente: SPSS según datos obtenidos en las escalas

A continuación en la tabla 11 se muestra medias y desviaciones estándar del grupo No. 2, (personal que recibe un reciben un salario mayor a L 7000.00).

En la valoración del desempeño se observa una media de 87.14 con una desviación estándar de 14.56, en cuanto a la motivación se encontró una media de 68.64 y una desviación estándar de 11.73, para la cultura financiera se obtuvo una media de 50.46 y se encontró una desviación estándar de 5.19.

Para el grupo 2 se ha calculado la media y desviación estándar para cada una de las variables:

Tabla 11. Medias y Desviaciones estándar de las variables del grupo 2

Estadísticas de muestra única			
	N	Media	Desviación estándar
Valoración del desempeño G2	44	87.14	14.56
Motivación G2	44	68.64	11.73
Cultura Financiera G2	44	50.46	5.19

Fuente: SPSS según datos obtenidos en las escalas

Se puede observar en la tabla 12 que no existe correlación significativa entre el Desempeño y la Cultura Financiera que tienen los colaboradores de Servicios Generales del grupo No. 2 quienes en su registro de planillas reciben un salario mayor a L 7000.00, ya que $p > 0.05$.

Tabla 12. Correlación de Pearson Desempeño y Cultura financiera grupo 2

		Cultura G2
Desempeño G2	Correlación de Pearson	.041
	Sig. (bilateral)	.792
	N	44

Fuente: SPSS según datos obtenidos en las escalas

En la tabla 13 se refleja que existe una correlación negativa baja de -.316, con una significancia de .037 entre la Motivación y la Cultura Financiera que tienen los colaboradores de Servicios Generales del grupo No. 2 quienes en su registro de planillas reciben un salario mayor a L 7000.00.

Tabla 13. Correlación de Pearson Motivación y Cultura financiera grupo 2

		Cultura G2
Motivación G2	Correlación de Pearson	-.316
	Sig. (bilateral)	.037
	N	44

Fuente: SPSS según datos obtenidos en las escalas

Es notable, que no existe correlación significativa entre la Motivación y el Desempeño que tienen los colaboradores de Servicios Generales del grupo No. 2 quienes en su registro de planillas reciben un salario mayor a L 7000.00, reflejada en la tabla 14.

Tabla 14. Correlación de Pearson Desempeño y Motivación grupo 2

		Motivación G2
Desempeño G2	Correlación de Pearson	-.055
	Sig. (bilateral)	.723
	N	44

Fuente: SPSS según datos obtenidos en las escalas

En la tabla 15 se ha efectuado un cruce en la correlación de las tres variables en ambos grupos, y se ha encontrado que no existe correlación significativa entre las variables medidas de cada grupo, podríamos decir que los resultados de ambos grupos difieren y su

no correlación es oportuno para esta investigación la cual indica que los resultados de ambos grupos son diferentes dando paso a la hipótesis de trabajo 3 que analizaremos más adelante.

Tabla 15. Correlación de Pearson ambos grupos

		Desempeño G2	Motivación G2	Cultura G2
Desempeño G1	Correlación de Pearson	.050	.098	-.097
	Sig. (bilateral)	.745	.528	.532
	N	44	44	44
Motivación G1	Correlación de Pearson	.128	.054	-.274
	Sig. (bilateral)	.406	.729	.072
	N	44	44	44
Cultura G1	Correlación de Pearson	-.046	.089	.120
	Sig. (bilateral)	.766	.564	.439
	N	44	44	44

Fuente: SPSS según datos obtenidos en las escalas

Con el análisis estadístico realizado podemos describir la conexión entre una variable y otra, así como, qué otros aspectos o factores se relacionan con las variables medidas, por lo que a continuación se discutirán en el siguiente apartado.

VI. Discusión

Al hacer un cruce de resultados de cada una de las variables medidas se puede observar que en ambos grupos existe una misma tendencia donde el Desempeño es alto, la motivación es media y la cultura financiera es baja

Haciendo un análisis de las tres dimensiones medidas de la cultura financiera, existe una tendencia mínima en que los niveles de cada dimensión son superiores en el grupo 1, que en el grupo 2, esto sugiere que los resultados son similares, y no hay diferencia manifiesta entre los niveles de conocimiento, conducta y creencias o expectativas de la cultura financiera de ambos grupos.

En cuanto a la motivación se puede observar que las puntas más marcadas en ambos grupos es un nivel muy bajo de necesidades de autoestima, social y pertenencia, autorrealización y de protección y seguridad; sin embargo, y se detecta una necesidad a nivel medio; que es la Necesidad Social y de Pertenencia, esto implica que en ambos grupos existe esa necesidad de involucramiento y trabajo grupal, así como de aceptación a nivel de compañerismo.

En cuanto a la Valoración del Desempeño, los resultados en ambos grupos son similares, de más de 80% sin embargo se observa una tendencia, aunque mínima, de elevación, en el grupo 2 para las dimensiones: individual y compromiso institucional, y en cuanto a la dimensión de trabajo en equipo el porcentaje más elevado es del grupo 1.

Este resultado remarca una tendencia de la necesidad social y pertenencia en el caso del grupo 1 donde su resultado fue superior en el área de trabajo en equipo en la valoración del desempeño.

Se ha encontrado que el mayor porcentaje de la población encuestada pertenece al estado civil casado en igual proporción para ambos grupos y en el estado de soltería se encuentra en mayor proporción el grupo 2 (que recibe un salario neto mensual mayor a L7,000.00).

En cuanto al tipo de dependientes de ambos grupos se detecta que el grupo 1 consta de más alto grado de menores de edad, de igual manera aunque en menor escala el grupo 2, pero es notable que en el grupo 2 existen más sujetos con dependientes mayores de edad.

El nivel educativo de ambos grupos fue comparado y se observa que es más alto el porcentaje en el grupo 1 con educación secundaria, seguido del el grupo 2 en menor escala, sin embargo el nivel educativo de primaria es más alto en el grupo 1 que en el grupo 2

En cuanto a la situación económica se refleja que más del 50% se encuentra en una baja situación en ambos grupos, detectándose una crisis financiera personal. Esto sugiere que en ambos grupos aunque no se ha detectado de manera numérica a nivel de planilla de pago, tienen deudas que no se hacen a través de deducción por planilla, sin embargo deben de igual manera hacer el pago mensual correspondiente lo que contribuye a que su nivel económico sea bajo.

En cuanto al nivel de endeudamiento se refleja un nivel medio para el grupo 2, y un nivel alto para el grupo 1. Este resultado es muy sugestivo respecto al comentario anterior.

Si observamos dichos resultados, podemos decir que la situación económica del grupo 1 está asociada al estado civil, así como la cantidad y tipos de dependientes, mas no se ve sujeta al nivel de educación.

De acuerdo a lo anterior podemos empezar a discutir nuestras hipótesis planteadas:

- En cuanto a la hipótesis 1, donde la cultura financiera se relaciona con el nivel de motivación aceptamos la hipótesis de trabajo; si bien en el grupo 1 no existe relación representativa, en el grupo 2 si hay una significancia moderada, quedando en manifiesto que si existe una dependencia entre las variables.

- Aceptamos la hipótesis nula 2, en la cual se detecta no haber relación significativa entre la cultura financiera y el desempeño laboral.

- Rechazamos la Hipótesis 3, de acuerdo a los resultados obtenidos, aunque las medias de motivación y desempeño sugieren que existe un leve aumento en el grupo 2, esta diferencia nos es relevante .

Así mismo hemos visto como las dos variables dependientes: motivación y desempeño en ambos grupos no muestran ninguna correlación, analizándola con la prueba de Pearson.

A manera de conclusión podemos decir que el nivel de cultura financiera no repercute en el nivel de desempeño, pero si existe relación con el grado de motivación de los sujetos, sin embargo, existen otros factores, como ser los demográficos que tienen fuerte influencia en el nivel de cultura financiera de los sujetos participantes.

Así mismo hemos evaluado a través de la comparación de grupos, que no existe discriminación en los resultados en cuanto a la cultura financiera y su relación con el desempeño y la motivación, respecto al salario neto devengado mensualmente, por lo que ambos grupos obtuvieron respuestas similares.

Los autores citados en la presente investigación hacen un enlace entre las diferentes variables sin embargo es determinante mencionar que en cuanto a la motivación se resalta la teoría de las necesidades de Maslow específicamente la necesidad social y de pertenencia, y al tomar esa línea, caemos en cuenta que la Necesidad de afiliación de Maclelland, el factor motivacional (intrínseco) de Frederick Herzberg y la Teoría de la equidad de John Stacey Adams, están relacionados a nuestro estudio al notar la necesidad de los sujetos en cuanto a las relaciones sociales, la pertenencia grupal y ser aceptado, dentro del área laboral.

Si bien el manejo de las finanzas de los sujetos influye en la motivación y no en el desempeño, como un factor extra podríamos estar hablando que su desarrollo en el área laboral, dependerá de su nivel de conformidad y las necesidades satisfechas, aparte de un nivel monetario se podrían hablar también de la influencia que ejerce el factor social.

VII. Anexos



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL



CUESTIONARIO MbM *GESTIÓN POR MOTIVACIÓN*

El Cuestionario MbM consta de una serie de afirmaciones que pueden reflejar o no lo que usted piensa sobre su trabajo y vida laboral. Tiene usted que decidir en qué medida las veinte afirmaciones que aparecen a continuación describen su propio punto de vista personal y sus sentimientos. *Ninguna respuesta es correcta o incorrecta.* El cuestionario está diseñado para descubrir y entender los factores más importantes de su propia vida laboral. La utilidad de los resultados dependerá completamente de su sinceridad al expresar sus actitudes y sentimientos

I. Datos Generales

Nombre: _____

Estado Civil: a) Soltero(a) b) Casado(a)

Nivel educativo: a) Primaria

Edad: _____

c) Viudo(a) d) Unión libre

b) Secundaria c) Superior

Sexo: a) Femenino b) Masculino

d) Divorciado/Separado

II. Parte 1

Instrucciones: Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. **Marque con un círculo** la letra que más fielmente refleje su punto de vista personal, de acuerdo con la siguiente clave:

- C = Estoy Completamente de acuerdo
B = Estoy Básicamente de acuerdo
P = Estoy Parcialmente de acuerdo
S = Solo estoy un poco de acuerdo
N = No estoy de acuerdo

1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable	C	B	P	S	N
2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta	C	B	P	S	N
3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa	C	B	P	S	N
4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida	C	B	P	S	N
5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí	C	B	P	S	N
6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí	C	B	P	S	N
7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son	C	B	P	S	N
8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas	C	B	P	S	N
9. Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares	C	B	P	S	N
10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo	C	B	P	S	N
11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona	C	B	P	S	N
12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo	C	B	P	S	N
13. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido	C	B	P	S	N
14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo	C	B	P	S	N
15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido	C	B	P	S	N
16. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites	C	B	P	S	N
17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa	C	B	P	S	N
18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí	C	B	P	S	N
19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto	C	B	P	S	N
20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien, que intentar hacer cosas nuevas	C	B	P	S	N

Gracias por su colaboración



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL**



CUESTIONARIO PARA ESTUDIAR LA CULTURA FINANCIERA

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas al conocimiento, conducta y pensamiento acerca del manejo de sus finanzas. Es muy importante que responda a todos los enunciados y con total sinceridad. La información personal brindada se mantendrá en total confidencialidad. Agradecemos de antemano su colaboración.

Por favor llene sus datos personales:

I. DATOS PERSONALES			
Nombre: _____	Estado Civil: a) Soltero(a) b) Casado(a) c) Viudo(a) d) Unión libre e) Divorciado/Separado	Dependientes: a) Menores de edad b) Mayores de edad c) Ninguno	Nivel educativo: a) Primaria b) Secundaria c) Superior
Sexo: a) Femenino b) Masculino			
II. SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL			
1. Ingreso mensual neto (después de deducciones): a) Más de L 10,000 b) Entre L 100- 10,000 c) Menos de L 100	2. Fuentes de ingresos a) Trabajo b) Negocio Propio c) Remesas d) Apoyo de amigos o familiares e) Otro	3. ¿Cuál es el estado de su situación económica? a) Alta b) Media c) Baja	
4. ¿Cuál es su nivel de endeudamiento? a) Alta b) Media c) Baja	5. ¿Cómo está su cuenta corriente a final de mes? a) Tengo lo suficiente para hacer todos los pagos del mes que viene b) Si me pagan un día tarde tendré problemas c) Está a cero		

Instrucciones: A continuación se presentan una serie de preguntas, de las cuales una de las alternativas es correcta, por favor encierre la letra del inciso que mejor se ajuste a su opinión.

III. CONOCIMIENTO	
1.- ¿Qué es para usted el ahorro? a) Previsión para el futuro b) Seguridad c) No gastar d) Guardar dinero para luego comprar lo que quiero	6.-¿Cuánto tiempo podría mantener su nivel de vida en caso de perder el empleo? a) Más de 5 años b) Entre 3-5 años c) Entre 1-3 años d) Menos de un año
2.- ¿Para qué considera que se debe ahorrar? a) Para previsión de emergencias b) Para comprar algo que quiero c) Para poder salir con los amigos el fin de semana d) Para vacacionar	7.- ¿Que es para usted un crédito? a) Obtención de beneficio económico con pago a plazo b) Adquirir una deuda c) Algo que recibo sin dar nada a cambio d) Solicitar un préstamo
3.- ¿Cómo calcula su capacidad de pago? a) Realizo un presupuesto b) Procuo no gastar más de lo que puedo c) Pago lo que necesito y si me sobra compro lo que quiero d) No lo calculo	8.- Al pedir un préstamo o crédito, ¿cuál sería lo más importante a considerar? a) El Costo Anual Total (CAT) b) La tasa de interés c) El monto que me prestan d) El total del pago sumando los intereses
4.-Considera que endeudarse es... a) Adquirir compromiso legal y/o económico b) Gastar más de lo que gana c) No tener dinero d) Incapacidad de pago	9. ¿Cuál considera que es el mayor riesgo al obtener un crédito? a) Deuda impagable y perder el patrimonio b) Pago de intereses altos c) Solicitud de un nuevo préstamo d) No lo sé
5.-Armar un presupuesto le sirve para... a) Conocer el balance entre mis ingresos y egresos b) organizar mis gastos y saber si me sobra dinero para comprar lo que quiero c) Gastar mejor d) Limitarme	10.- ¿Cuál es el factor clave para hacer un buen manejo de la tarjeta de crédito? a) No pagar intereses b) Pagar el total utilizado c) Conocer en lo que se gasta d) No exceder la línea de crédito

Instrucciones: A continuación se presentan una serie de preguntas, de las cuales puede seleccionar más de una alternativa, por favor encierre la (las) letra(s) del inciso que mejor se ajuste a su opinión

IV. CONDUCTA	
1.-¿Qué hace al recibir su pago mensual? a) Separo algo para mi ahorro y cumplo con los pagos conforme a mi presupuesto mensual b) Planteo los gastos de ese mes y pago lo que debo c) Salgo a gastar y me doy algún capricho d) Pago mis deudas y si no me ajusta, pido prestado para pagar otras deudas	7.-¿En algunas ocasiones se ha salido de sus cuentas las facturas de agua, luz o demás suministros? a) Nunca b) Entre 1-3 veces c) Entre 4-5 veces d) Más de 5 veces
2.-¿Qué porcentaje de sus ingresos destino al ahorro? a) Separo, por defecto, el 10% o más de mi pago mensual b) Guardo una cantidad fija cada mes c) Solo guardo si me ha sobrado algo a final de mes d) Nunca ahorro	8.-¿Cómo ha utilizado su tarjeta de crédito los últimos 30 días? a) Apenas la he usado b) Me queda la mitad del crédito disponible c) Tiene el crédito agotado d) No tengo
3.-¿Dónde tiene sus ahorros? a) Invertido b) En el banco c) En casa d) No tengo	9.-¿ En algunas ocasiones se ha retrasado en el pago de las deudas? a) Nunca b) Entre 1-3 veces c) Entre 4-5 veces d) Más de 5 veces
4.-¿Lleva un presupuesto mensual de los gastos que tendrá en ese periodo? a) Siempre b) A veces c) Nunca d) No sé cómo hacerlo	10.- ¿Cuál es la mayor fuente de sus gastos? a) Hogar (alimentación, arriendo, educación, etc.) b) Entretenimiento c) Pago de deudas d) Transporte
5.-¿Cuántas veces ha pedido dinero prestado a familiares o amigos? a) Nunca b) Entre 1-3 veces c) Entre 4-5 veces d) Más de 5 veces	11.-En caso de tener deuda, ¿realiza un abono extra al recibir su catorceavo o aguinaldo? a) Siempre b) Cuando puedo c) Nunca d) No tengo deudas
6.- ¿Tiene previsto que llegarán los gastos anuales como seguros, impuestos, tarjetas, etc.? a) Tengo previsto un fondo específico para esos pagos b) No pienso pero suelo tener algo apartado para eso c) Siempre lo olvido pero logro pagarlo d) Lo olvido y pido dinero prestado para pagarlo	12.- ¿Acostumbra a llevar un registro de sus ingresos, gastos, ahorro, deuda etc.? a) Siempre b) A veces c) Nunca d) No sé cómo hacerlo

Instrucciones: A continuación se presentan una serie de preguntas, de las cuales puede seleccionar marcando con una **X** la opción que más se ajuste a su opinión.

V. CREENCIAS Y EXPECTATIVAS				
Ítems	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Considera que nuestro país se da una buena educación financiera?				
2. ¿Considera que la educación financiera debe ser incluida en la educación media?				
3. ¿Al llevar un registro de mis ingresos, gastos y ahorros me permitirá salir de una deuda?				
4. ¿Cuando pienso en mi futuro pienso en que debo empezar a planificar mis ahorros?				
5. ¿Considera que la clave para mantener la salud financiera es realizando un presupuesto?				
6. ¿Piensa que al conseguir otro préstamo solventará sus otras deudas?				
7. ¿Ha pensado en obtener un nuevo ingreso económico?				
8. ¿Tiene planeado salir de sus deudas a corto plazo?				

Gracias por su colaboración.

**SECRETARIA EJECUTIVA DE DESARROLLO DE PERSONAL
VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO**

**PERSONAL SERVICIOS GENERALES
EVALUACION JEFE**

La UNAH ha considerado necesario incorporar como herramienta de gestión y apoyo a sus funciones, la aplicación de un instrumento de Evaluación Jefe a empleado para valorar el desempeño, dirigido al personal de servicio, para lo cual se requiere de la colaboración de jefes y empleados en general, a fin de documentar la información necesaria para diseñar e implementar un **PLAN DE MEJORA** de cada unidad. Es importante enfatizar que la Evaluación Jefe a Empleado se realiza con el propósito de identificar fortalezas para potenciarlas y debilidades que dificulten sus actividades laborales para encontrar soluciones y mejorar competencias.

La Evaluación Jefe – Empleado se realiza en base a las funciones de su cargo definidas por la institución y formalmente conocidas por cada empleado.

INFORMACION GENERAL			
Nombre del empleado			
No. de empleado		Fecha de Ingreso	
Cargo		Tipo de contrato	
Nombre del jefe inmediato			
Departamento			
Dirección/Facultad/ Secretaria			
Centro Regional Universitario			
Lugar y fecha			

VALORACION DEL DESEMPEÑO
PERSONAL DE SERVICIO GENERALES
JEFE-EMPLEADO

DIMENSION INDIVIDUAL

La dimensión individual evalúa aspectos como las tendencias de una persona para obrar según su propia voluntad, el conjunto de competencias que posee y los diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral para ponerlos en práctica en su desempeño laboral.

	ITEMS	BAJO	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	GESTIÓN DEL TIEMPO Y RESPONSABILIDAD				
1	Realiza con esmero y dedicación el trabajo asignado durante el año.				
2	Hace buen uso del tiempo para realizar las tareas.				
3	Cumple puntualmente con la jornada completa de trabajo.				
4	Hace buen uso de los materiales y equipo asignados para realizar las tareas.				
	ACTITUD HACIA EL SUPERIOR/ES				
5	Es respetuoso y cortés con sus supervisores				
6	Cumple las instrucciones de los supervisores				
	ADAPTABILIDAD				
7	Se adapta con facilidad a los cambios que se presentan en su área.				
8	Propone nuevas alternativas a los cambios que se dan en su área de trabajo.				
	ACTITUD DE SERVICIO				
9	Brinda atención de calidad a los usuarios				
10	Mantiene un comportamiento adecuado con los compañeros de trabajo y público en general.				
	CRECIMIENTO PERSONAL Y PROFESIONAL				
11	Demuestra interés y disponibilidad por adquirir nuevos conocimientos.				

DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO

La dimensión trabajo en equipo evalúa aspectos como el deseo de colaborar y cooperar con otros, formar parte de un grupo, trabajar juntos en "Equipo" en forma amplia trabajando en procesos con tareas u objetivos compartidos.

	ITEMS	BAJO	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	ACTITUD HACIA LOS COMPAÑEROS				
12	Muestra actitud positiva para integrarse al trabajo en equipo.				
13	Respeto las ideas de los demás miembros del equipo				
14	Promueve una efectiva comunicación entre sus compañeros, supervisores y jefes.				
	ORIENTACIÓN AL LOGRO				
15	Contribuye al cumplimiento de las actividades laborales en su equipo de trabajo.				
	INTELIGENCIA EMOCIONAL				
16	Maneja sus emociones de manera que no afecten en forma negativa a su equipo de trabajo.				
	MANEJO DE CONFLICTOS				
17	Cuando existen conflictos en el trabajo ayuda a resolverlos adecuadamente.				
	PRODUCTIVIDAD				
18	Como miembro del equipo cumple con los objetivos propuestos de la unidad.				
	INICIATIVA Y PROACTIVIDAD				
19	Muestra iniciativa cuando se presentan situaciones que la requieren.				
20	Influye en las personas para que se esfuercen voluntariamente en el cumplimiento de las metas asignadas.				

DIMENSION ORGANIZACIONAL- COMPROMISO INSTITUCIONAL

La dimensión compromiso con la institución evalúa aspectos como la capacidad y voluntad de orientar los propios intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la Institución, supone el actuar de forma que se consigan los objetivos y se satisfagan las necesidades de la misma, manifiesta al poner la misión de la Institución por delante de las preferencias individuales.

	ITEMS	BAJO	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL				
21	Se identifica con la UNAH y lo demuestra con sus actos.				
22	Muestra compromiso con el logro de los objetivos de la institución.				
23	Respetar las jerarquías y líneas de mando de la institución.				
	ETICA				
24	Maneja con discreción y responsabilidad la información relacionada con su trabajo.				
25	Practica la transparencia en el ejercicio de sus funciones reflejando valores éticos y morales.				
26	Se incorpora a laborar una vez que registra el ingreso en el reloj dactilar.				

Firma del Jefe inmediato superior

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

SECRETARIA EJECUTIVA DE DESARROLLO DE PERSONAL

VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO

PERSONAL SERVICIOS GENERALES

AUTOVALORACIÓN

La UNAH ha considerado necesario incorporar como herramienta de gestión y apoyo a sus funciones, la aplicación de un instrumento de autovaloración del desempeño, dirigido al personal de servicio, para lo cual se requiere de la colaboración de jefes y empleados en general, a fin de documentar la información necesaria para diseñar e implementar un **PLAN DE MEJORA** de cada unidad. Es importante enfatizar que las autovaloraciones se realizan con el propósito de identificar fortalezas para potenciarlas y debilidades que dificulten sus actividades laborales para encontrar soluciones y mejorar competencias.

La autovaloración se realiza en base a las funciones de su cargo definidas por la institución y formalmente conocidas por cada empleado.

INFORMACION GENERAL			
Nombre del empleado			
No. de empleado		Fecha de Ingreso	
Cargo		Tipo de contrato	
Nombre del jefe inmediato			
Departamento			
Dirección/Facultad/ Secretaria			
Centro Regional Universitario			
Lugar y fecha			

**VALORACION DEL DESEMPEÑO
PERSONAL DE SERVICIO GENERALES
AUTOVALORACIÓN**

DIMENSION INDIVIDUAL

La dimensión individual evalúa aspectos como las tendencias de una persona para obrar según su propia voluntad, el conjunto de competencias que posee y los diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral para ponerlos en práctica en su desempeño laboral.

	ITEMS	BAJO	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	GESTIÓN DEL TIEMPO				
1	Realizo con esmero y dedicación el trabajo asignado durante el año.				
2	Hago buen uso del tiempo para realizar las tareas.				
3	Cumplo puntualmente con la jornada completa de trabajo.				
4	Hago buen uso de los materiales y equipo asignados para realizar las tareas.				
	ACTITUD HACIA EL SUPERIOR/ES				
5	Soy respetuoso y cortés con mis supervisores.				
6	Cumplo las instrucciones de mis supervisores.				
	ADAPTABILIDAD				
7	Me adapto con facilidad a los cambios que se presentan en mi área.				
8	Propongo nuevas alternativas a los cambios que se dan en mi área de trabajo.				
	ACTITUD DE SERVICIO				
9	Brindo atención de calidad a los usuarios.				
10	Mantengo un comportamiento adecuado con los compañeros de trabajo y público en general.				
	CRECIMIENTO PERSONAL Y PROFESIONAL				
11	Demuestro interés y disponibilidad por adquirir nuevos conocimientos.				

DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO

La dimensión trabajo en equipo evalúa aspectos como el deseo de colaborar y cooperar con otros, formar parte de un grupo, trabajar juntos en "Equipo" en forma amplia trabajando en procesos con tareas u objetivos compartidos.

	ITEMS	BAJO	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	ACTITUD HACIA LOS COMPAÑEROS				
12	Muestro actitud positiva para integrarme al trabajo en equipo.				
13	Respeto las ideas de los demás miembros del equipo				
14	Promuevo una efectiva comunicación entre mis compañeros, supervisores y jefes.				
	ORIENTACIÓN AL LOGRO				
15	Contribuyo al cumplimiento de las actividades laborales en mi equipo de trabajo.				
	INTELIGENCIA EMOCIONAL				
16	Manejo mis emociones de manera que no afecten en forma negativa a mi equipo de trabajo.				
	MANEJO DE CONFLICTOS				
17	Cuando existen conflictos en el trabajo ayudo a resolverlos adecuadamente.				
	PRODUCTIVIDAD				
18	Como miembro del equipo cumplo con los objetivos propuestos de la unidad.				
	INICIATIVA Y PROACTIVIDAD				
19	Muestro iniciativa cuando se presentan situaciones que la requieren.				
20	Influyo en las personas para que se esfuercen voluntariamente en el cumplimiento de las metas asignadas.				

DIMENSION ORGANIZACIONAL- COMPROMISO INSTITUCIONAL					
La dimensión compromiso con la institución evalúa aspectos como la capacidad y voluntad de orientar los propios intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la Institución, supone el actuar de forma que se consigan los objetivos y se satisfagan las necesidades de la misma, manifiesta al poner la misión de la Institución por delante de las preferencias individuales.					
	ITEMS	BAJO	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL				
21	Me identifico con la UNAH y lo demuestro con mis actos.				
22	Muestro compromiso con el logro de los objetivos de la institución.				
23	Respeto las jerarquías y líneas de mando de la institución.				
	ETICA				
24	Manejo con discreción y responsabilidad la información relacionada con mi trabajo.				
25	Practico la transparencia en el ejercicio de mis funciones reflejando valores éticos y morales.				
26	Me incorporo a laborar una vez que registro el ingreso en el reloj dactilar.				

Firma del Jefe inmediato superior	Firma del Empleado

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

VII. Referencias Bibliográficas

- Aguilar, X., & Ortiz, B. (2013), Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas, Loja.
- Aravena, D. & Mendoza, J. (2010), Cultura "Financiera en la Educación Superior, Puerto Montt
- ASFI, (recuperado 2016), Qué es el crédito, Bolivia
- Bachez, V., (2013), Duerma Tranquilo y Despierte sin Preocupaciones, Guatemala.
- Barra, P. (2014), Efecto de la educación en comportamiento de toma de deuda, Santiago.
- Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). Motivación laboral y compensaciones, Santiago.
- Briano, G., Quevedo, L. & Castañón, E., (2016), Midiendo la cultura financiera en estudiantes universitarios, México.
- Briones G. (2012) Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales, Bogotá, ARFO.
- Chirito, K. & Raymundo, S. (2015), La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014, Perú
- Cole, S., Paulson A. & Shastry G. (2012), Smart money: The effect of education on financial behavior.
- Comité Económico y Social Europeo (2011), Educación Financiera para todos, Unidad de visitas y publicaciones, España.
- Contreras, N., (recuperado 2016), De qué manera afectan las finanzas personales en el rendimiento laboral, Newsletter, vol., 76, pp. 22-24, Paraguay
- Del Valle, E. (recuperado 2016) Crédito y Cobranzas, México

- Delgado, M., & Di Antonio, A. (2010). La Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional. Caracas.
- Duque, V. (recuperado 2016). Remuneración Laboral, Revista de la Universidad EAFIT, 39.
- Escott, M., (2013) Estudio de la educación financiera del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Querétaro.
- Federación de Usuarios Consumidores Independientes, (2012), El presupuesto doméstico; conceptos básicos y consejos en esta materia, Madrid,
- Fernández, A., De Guevara, R., Madrid, R., (2017), Las finanzas conductuales en la toma de decisiones, Fides Et Ratio v.13 n.13, La Paz
- García, Y. (2011). Características e importancia de la Educación financiera para niños, jóvenes y adutor de sectores populares de la Ciudad de Oaxaca de Juarez. Oaxaca.
- Higuera, R., & Serrano, F. (2009). La importancia de la educación financiera en las inversiones y el crédito. Finanzas en su empresa, 20–23.
- Iturralde, J. (2011), La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010, Ambato.
- Jaén, M., (2010) Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales, Madrid
- Lara J. (2009) Consumo y consumismo. Algunos elementos traza sobre estudiantes universitarios en México, Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas, Madrid.
- Larico, R. (2015), Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014, Juliaca.

- Meléndez, R. (2015), Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014, Quito
- Montoya, P. (2005), Educación Financiera, estudio aplicado a la Comisión Federal de Electricidad Zona Metropolitana Poniente C.P., Monterrey.
- Mujika, A., Lberdi, Gibaja, J. & García, I. (2009), Un estudio sobre el endeudamiento del consumidor: el caso de los hogares vascos, Estudios de economía aplicada vol. 27-2, España.
- Oficina Internacional de Trabajo (2003), Estadísticas de ingresos y gastos de los hogares, Ginebra.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, (recuperado 2016), Acerca de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) México, <http://www.oecd.org/centrodemexico/inicio/>
- Palomo C., Hernández, F., (recuperado en 2017), Recursos Humanos: La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores.
- Pedraza, E., Glenys, A., & Mayrene, C. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de medicina de la Universidad del Zulia. Revista de ciencias Sociales, XVI (3), 493–595.
- Pérez, A. (2016), Diagnóstico motivacional de los empleados de atención al asociado de cooperativa Cobán, es micoope." Campus "San Pedro Claver, S . J." De La Verapaz, San Juan Chamelco, Alta Verapaz.
- Pineda, J. (2016), Establecimiento de metas, desempeño laboral, recompensas y satisfacción de empleados en empresas de servicios, San Pedro Sula.
- Pinto, M. (2004). Consumo, endeudamiento y sobreendeudamiento de los trabajadores nivel operativo Codelco-Norte Faena Radomiro Tomic. Chile.

- Piña, C. (2005), Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica, San Luis Potosí
- Posadas, N., & Hernández, C. (recuperado 2016). La motivación y los sistemas de recompensa y su impacto en la producción. México.
- Pozo, J. (2013), Cultura financiera para decisiones correctas, <http://juanmarinpozo.com/test-de-cultura-financiera/>
- Raccanello, K.; Herrera, E. (2014), Educación e inclusión financiera, Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, vol. XLIV, núm. 2, abril-junio, 2014, Centro de Estudios Educativos, A.C., Distrito Federal, México.
- Rodríguez, E., (2012), Toma de Decisiones: La Economía Conductual, Oviedo
- Rodríguez, M. (2012). La importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas.
- Rojas, H. (2012) Los salarios y el desempeño laboral, La Nación, San José.
- Sampayo, H. (2008), Las Microfinanzas en las Condiciones de vida, ingreso y cultura financiera y empresarial. Texcoco.
- Sashkin, M. (1996) El Cuestionario MbM Gestión por motivación, tercera edición
- Soriano, E., Flores, H. & Rodríguez M. (recuperado 2017) El impacto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la institución financiera BAC Honduras, Agencia Torre BAC, Tegucigalpa.
- Soto, A. (2016). Cultura financiera en el desarrollo de empresas familiares. Contaduría Pública.
- Sum, M. (2015), Motivación y Desempeño Laboral, Quetzaltenango.
- UNAH (2016), Informe de Valoración del Desempeño del Personal Administrativo y de Servicio, Ciudad Universitaria, Tegucigalpa.

UNAH, (1958), Ley orgánica de la UNAH. Tegucigalpa.

UNAH, (08 de Junio de 2016). Acuerdo de redefinición de Servicios Generales. Acuerdo 1230 - 2016. Tegucigalpa.

UNAH, (2017), Descripción de unidades y direcciones técnicas de la SEAF-UNAH. Tegucigalpa.

UNAH, (2017). Memoria anual 2016, SEDP-UNAH. Tegucigalpa.

UNAH, (Enero de 2017), Base de datos de empleados de la Dirección de Servicios Generales . Tegucigalpa.

Unidad de Valoración de Desempeño (2017), Manual de Procesos, Departamento de Desarrollo Humano, UNAH, Tegucigalpa.

UNAH, (recuperado 2016), <https://www.unah.edu.hn/historia>, Tegucigalpa

Zegarra, L., (2010), Campaña de la Cultura Financiera, Superintendencia de Banca Seguros y AFP, Perú