

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de
Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019**

Para Optar : El Título de Licenciada en Administración
Autor(es) : Bach. Ines Sofia Quispe Ponseca
: Bach. Maribel Enriquez Espeza
Asesor : Dr. Juan Manuel Sanchez Soto
Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 15 de mayo del 2019 al 24 agosto del 2020

Huancayo-Perú
2020

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia
Ate, Lima 2019

PRESENTADO POR:

Bach. Ines Sofia Quispe Ponseca

Bach. Maribel Enriquez Espeza

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADO POR LOS JURADOS SIGUIENTES:

PRESIDENTE : _____

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo,de.....del 2020.

Asesor:

Dr. Juan Manuel Sanchez Soto

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo a nuestros padres por el inigualable apoyo que nos brindan, por ser la mejor motivación que necesitamos día tras día para el logro de nuestras metas, por enseñarnos con el ejemplo que todo sueño se cumple con el trabajo constante y la disciplina.

Inés y Maribel

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres quienes son nuestra fortaleza y motivo en nuestro día a día.

De igual manera agradecer a nuestro asesor por su apoyo constante y su valioso aporte de la ejecución y culminación de nuestro proyecto de investigación.

Las Autoras



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD

(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, las Bachilleres: **QUISPE PONSECA INES SOFIA Y ENRIQUEZ ESPEZA MARIBEL** de la escuela profesional de Administración y Sistemas, han presentado su informe final de TESIS titulado: **“MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - AGENCIA ATE, LIMA 2019”**, para verificar su originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **29%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

OBSERVACION: Excluye Bibliografía, Texto Oculto

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 12 de abril del 2022


Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contenido

Caratula.....	i
Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada.....	iii
Asesor:	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
Contenido	viii
Contenido de tablas.....	x
Contenido de figuras.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
Introducción.....	xiv
CAPITULO I	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación de la investigación.....	20
1.3. Formulación del problema	20
1.3.1. Problema General.....	20
1.3.2. Problemas Específicos	21
1.4. Justificación.....	21
1.4.1. Justificación Social.....	21
1.4.2. Justificación Teórica	21
1.4.3 Justificación Metodológica	21
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo General	22
1.5.2. Objetivos Específicos.....	22
CAPITULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases teóricas	31
2.3 Definición de conceptos.....	¡Error! Marcador no definido.

CAPITULO III.....	44
HIPÓTESIS.....	44
3.1 Hipótesis general.....	44
3.2 Hipótesis específica.....	44
2.5 Operacionalización de la variable.....	45
CAPITULO IV METODOLOGIA.....	46
4.1 Método de investigación.....	46
4.2 Tipo de la investigación.....	47
4.3 Nivel de la investigación.....	47
4.4 Diseño de la investigación.....	47
4.5 Población y muestra.....	48
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	50
4.8 Aspectos éticos de la Investigación.....	51
CAPITULO V.....	52
RESULTADOS.....	52
5.1 Descripción de resultados.....	52
5.2 Contratación de Hipótesis.....	65
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES.....	73
ANEXOS.....	77
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	78
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de las Variables.....	79
Anexo 03: Matriz de Operacionalización del instrumento.....	80
Anexo 04: Instrumento de investigación.....	82
Anexo 05: confiabilidad y validez del instrumento.....	84
Anexo 06: La data del procesamiento de datos.....	92
Anexo 07: Consentimiento informado.....	93

Contenido de tablas

Tabla N° 1 ¿Usted cree que es adecuado la remuneración por el trabajo realizado?	52
Tabla N° 2 ¿Usted está de acuerdo que los aumentos de sueldo estén acordes al puesto que ocupa? 53	
Tabla N° 3 ¿Usted cree que la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada?	54
Tabla N° 4¿Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente su trabajo?	56
Tabla N° 5 ¿Usted cree que los reconocimientos que se le ofrece son idóneos?.....	57
Tabla N° 6 ¿Usted cree que los asensos realizados son idóneos?.....	58
Tabla N° 7 ¿Usted cree que existe autonomía laboral en su centro de labor?	59
Tabla N° 8 ¿Usted recibe felicitaciones por la atención?	60
Tabla N° 9 ¿Usted recibe constantes sugerencias en el buzón?.....	61
Tabla N° 10 ¿Usted cumple adecuadamente con la meta establecida?	62
Tabla N° 11¿Usted es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para el cierre de trato?.....	63
Tabla N° 12 ¿Usted realiza adecuadamente seguimiento a su cartera de clientes?	64

Contenido de figuras

Figura N° 1: Resultados ¿Usted cree que es adecuado la remuneración por el trabajo realizado? 53	53
Figura N° 2: Resultado ¿Usted está de acuerdo que los aumentos de sueldo estén acordes al puesto que ocupa?.....	54
Figura N° 3: Resultado ¿Usted cree que la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada? 55	55
Figura N° 4: Resultado ¿Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente su trabajo?	56
Figura N° 5: Resultado ¿Usted cree que los reconocimientos que se le ofrece son idóneos?	57
Figura N° 6: Resultado ¿Usted cree que los asensos realizados son idóneos?	58
Figura N° 7: Resultado ¿usted cree que existe autonomía laboral en su centro de labor?.....	59
Figura N° 8: Resultado ¿Usted recibe felicitaciones por la atención?	60
Figura N° 9: Resultado ¿Usted recibe constantes sugerencias en el buzón?	61
Figura N° 10: Resultado ¿usted cumple adecuadamente con la meta establecida adecuadamente? 62	62
Figura N° 11: Resultado ¿Usted es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para el cierre de trato?	63
Figura N° 12: Resultado ¿usted realiza adecuadamente seguimiento a su cartera de clientes?.....	64

RESUMEN

La presente tesis titulada: “**Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019**”, responde al problema ¿Qué relación existe entre Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima -2019?, siendo el objetivo general: Determinar la relación que existe entre Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019; la hipótesis de la investigación realizada responde, existe una relación significativa entre Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019. Los lineamientos metodológicos que se utilizaron fue el método científico, el tipo de investigación aplicativo, y el diseño de investiga es el correlacional simple descriptivo. La población es de 37 colaboradores, determinándose cuantitativamente, el tamaño de la muestra se estableció empleando el método censal. La investigación concluye que la correlación es de 0.618 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que la variable Motivación si tiene relación significativa con la variable Productividad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Palabras Claves: Motivación, Productividad, Colaboradores, Eficacia, Eficiencia, Factores higiénicos, Factores Motivacionales.

ABSTRACT

The present thesis entitled: "Motivation and Productivity of the Collaborators of Banco de Crédito del Perú - Ate Agency, Lima 2019", responds to the problem: What is the relationship between Motivation and Productivity of the Collaborators of Banco de Crédito del Perú - Ate Agency, Lima -2019? The general objective: To determine the relationship between Motivation and Productivity of the employees of Banco de Crédito del Perú - Ate Agency, Lima 2019; the hypothesis of the research is that there is a significant relationship between Motivation and Productivity of the employees of Banco de Crédito del Perú - Ate Agency, Lima 2019. The methodological guidelines used were the scientific method, the type of applied research, and the research design is simple descriptive correlational. The population is 37 collaborators, determined quantitatively, the sample size was established using the census method. The research concludes that the correlation is 0.618, which is close to a mean and positive, which allows affirming that the Motivation variable does have a significant relationship with the Productivity variable; and therefore the null hypothesis is rejected.

Key words: Motivation, Productivity, Employees, Effectiveness, Efficiency, Hygiene Factors, Motivational Factors.

Introducción

La presente investigación titulada “Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019”, es el resultado de una serie de indagaciones.

La investigación identifico la escasa motivación hacia los colaboradores es un tema muy delicado por lo cual afecta directamente a la productividad, de esta manera es como se convierte en un aspecto que preocupa porque somos conscientes del efecto negativo que tiene en la productividad al contar con colaboradores desmotivados, el mal clima laboral, y la implicancia que esta conlleva al no tener una buena productividad de la actividad así mismo la insatisfacción laboral reduce el rendimiento de los colaboradores y el descenso de la productividad de la empresa es así como se ve afectado el cumplimiento de sus funciones habituales.

Se elaboró bajo el método científico cuantitativo; el tipo de investigación es aplicada; el nivel de investigación fue correlacional simple descriptivo. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019.

La investigación se encuentra organizada por cinco capítulos:

El capítulo I, titulado Planteamiento del problema, detalla la descripción del problema, la delimitación, formulación del problema, la justificación del problema y los objetivos del problema.

El capítulo II, titulado Marco teórico, describe los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual.

El capítulo III, titulado Hipótesis, menciona la hipótesis general y la específica, y las variables.

El capítulo IV, denominado Metodología, detalla el método de la investigación, el tipo de investigación, el nivel de investigación, diseño de investigación, la población y muestra, la técnica

e instrumento de recolección que se aplica en la investigación, el análisis de los datos, y los aspectos éticos de la investigación.

El capítulo V, titulado Resultado describe los resultados del instrumento que se aplicó, y la contratación de hipótesis.

La investigación finaliza con el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

En este mundo competitivo hay un mayor impacto en las transformaciones económicas, culturales, sociales y tecnológicas. Llegando a afectar a organizaciones ya que están en constantes cambios, lo que implica satisfacer las necesidades de los clientes, principalmente a los clientes internos o también llamados colaboradores. Siendo los colaboradores los que tienen la misión del desarrollo, progreso, y permanencia de la organización. Siendo un gran reto de parte de la organización poder contratar colaboradores que sean comprometidos y entusiasmados con su trabajo que cumplan sus objetivos y que sean productivos para la organización. Siendo los colaboradores que se preocupan por el futuro de la empresa, los jefes necesitan motivar constantemente sus colaboradores.

En la actualidad, en el ámbito internacional, nacional y local, se ha suscitado una tendencia creciente de las organizaciones por la preocupación de generar condiciones favorables para motivar a los trabajadores en el ambiente de trabajo con la finalidad de mejorar la productividad de los trabajadores. En este sentido, las organizaciones se ven en la necesidad y en el compromiso por ser más competitivas y productivas en el mercado, y ello supone generar cambios y mejoras en la formulación de políticas, estrategias y actividades de la gestión del talento humano, orientadas a fortalecer la motivación de los trabajadores para obtener las metas y los resultados que la organización planifica y ejecuta para asegurar su desarrollo sostenible en un mundo empresarial altamente competitivo y complejo. Se ha identificado, en diferentes estudios que dentro de los factores organizacionales que más desalientan a los trabajadores se encuentran las bajas remuneraciones y limitadas oportunidades de desarrollo y

crecimiento profesional que desmotivan a los trabajadores a comprometerse en hacer mejor su trabajo y a ser más productivos.

El 60% de la población a nivel mundial cometen el error pensando que la motivación se basa en aumentos salariales, pero no es así, ya que existen diferentes modos de como incentivar a los colaboradores como en el caso de brindarles las herramientas necesarias para cumplir con sus actividades o como en tratarles con respeto, felicitarle por el trabajo realizado, brindarles buen trato, brindarles oportunidad de crecimiento, y también respetar sus horarios de trabajo. Estas y otras más formas de incentivar deben de tener bien en claro las empresas para no cometer el error de asfixiar a los empleados y lograr que renuncien de una manera inesperada, ya que este resultara el aumento de gastos para la contratación de un nuevo personal y la capacitación que requieran.

Una consecuencia de la desmotivación de los trabajadores en la organización es la baja productividad de un trabajador o de una fuerza laboral, problema que es una de las principales preocupaciones para las organizaciones dentro de un contexto de competitividad y de rentabilidad que aseguren la sostenibilidad de un negocio. La productividad en el trabajo depende del nivel de motivación de sus trabajadores, por eso es indispensable el análisis de los factores motivacionales intrínsecos, así como de aquellos provenientes del trabajo mismo que determinan de manera efectiva sus grados de productividad en la organización.

La motivación es una herramienta de vital importancia para los colaboradores a la hora de desarrollar sus actividades porque esto dirige y mantiene la conducta de las personas encaminándolos al cumplimiento de las metas fijadas e impulsándolos a realizar acciones correctas para el crecimiento de la organización. Por medio de la motivación obtendremos

mejores niveles de desempeño, productividad, eficiencia, creatividad, responsabilidad y sobre todo compromiso por parte de los colaboradores.

Los colaboradores de las empresas necesitan sentirse motivados para alcanzar una mayor productividad a través de la eficiencia y eficacia en sus labores. Por lo tanto, la motivación es un indicador importante para el desempeño de las personas. Sentirse motivadas en su lugar y ambiente de trabajo ayuda al desarrollo personal y organizacional tanto para los individuos y las organizaciones. Por ello la motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa.

En el Banco de Crédito del Perú – Agencio Ate, Lima 2019 se observó que la escasa motivación hacia los colaboradores es un tema muy delicado por lo cual afecta directamente a la productividad, de esta manera es como se convierte en un aspecto que preocupa porque somos conscientes del efecto negativo que tiene en la productividad encontramos dilemas o problemas como:

- ✓ Mal clima laboral y de diferentes áreas
- ✓ Capacitaciones y convenios no contaban todas las personas
- ✓ Alta rotación de personal y de lugar de trabajo
- ✓ Algunos colaboradores recibían bono o incentivo adicional

al contar con colaboradores desmotivados, el mal clima laboral, y la implicancia que esta conlleva al no tener una buena productividad de la actividad así mismo la insatisfacción laboral reduce el rendimiento de los colaboradores y el descenso de la productividad de la empresa es así como se ve afectado el cumplimiento de sus funciones habituales, en muchas ocasiones los gerentes de agencia del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, no son conscientes del grado de desmotivación laboral que poseen sus colaboradores.

Los colaboradores son, actualmente, el valor máspreciado en una empresa, por tal sentido se entiende que la formación se convierte en un factor fundamental que influye en la motivación de los colaboradores es por ello que las empresas tratan de fidelizar y aumentar el rendimiento a través de recompensas tales como una formación continua para poder continuar desarrollándose profesionalmente, con esto se facilitaría la movilidad laboral además de la mejora del rendimiento ,en general, lo que supone el aumento de la productividad y de la calidad del trabajo , en consecuencia tiene un papel de primer orden en el rendimiento de los trabajadores, y es así que , tiene un impacto favorable en los resultados empresariales.

En nuestra investigación damos como propuesta que los departamentos de recursos humanos del Banco de Crédito del Perú - Agencia Ate; deberían basar sus políticas y actuaciones sobre este axioma tratando de evitar las causas de la insatisfacción o la desmotivación en el trabajo con esto obtendríamos una serie de colaboradores motivados y comprometidas con los objetivos de la empresa, que favorezca la competitividad de la misma.

A pesar de los beneficios que traería unos colaboradores motivados observamos que los gerentes de agencia del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, no saben estimular correctamente a sus colaboradores.

Observamos en recientes estudios que un colaborador motivado cuenta con el 88% más de efectividad que el que no está apresar de eso los datos apuntan que el 30% de los colaboradores está contento con su trabajo y el 70% detesta su trabajo debido a estos resultados es nuestro interés hacia la motivación que nos ofrece el Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate pues al inseguridad laboral juega un papel muy importante y el no tener es un elemento altamente desmotivador este hecho distrae a los colaboradores , que necesita un mínimo de estabilidad para poder rendir correctamente.

1.2. Delimitación de la investigación

Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en el departamento y provincia de Lima, Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate de Lima.

Delimitación Temporal

La investigación se realizó por un periodo de 12 meses, siendo una investigación de corte transversal con datos tomados en un momento en el tiempo.

Delimitación Conceptual o Temática

Nuestra investigación se delimita sobre sus dos variables:

A. Motivación

A juicio de Robbins (2005) la motivación “es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. (...) se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización” (p. 209).

B. Productividad

Según Porter (1991) la productividad “es el valor de rendimiento efectivo eficaz y eficiente de una unidad de mano de obra o capital” (p. 107).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

Para determinar el problema Específico hemos relacionado la Variable 1 con las dimensiones de la Variable 2:

1. ¿Qué relación existe entre Motivación y eficacia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Agencia Ate, Lima 2019?
2. ¿Qué relación existe entre Motivación y eficiencia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Agencia Ate, Lima 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

Surge como una necesidad de establecer enfoques destinados a mejorar la Motivación que se ha visto incrementada en muchas organizaciones y afectando a la Productividad de la organización y servirá como referencia para otras instituciones que tengan el mismo problema.

1.4.2. Justificación Teórica

La finalidad de la presente investigación consiste en analizar la relación entre la Motivación y Productividad; identificando la consecuencia que trae la Motivación a la Productividad del Banco de Crédito del Perú - Agencia Ate, La intención de la presente investigación es brindar nuevas propuestas en relación a la mejora de la Motivación en relación con la Productividad Relación.

1.4.3 Justificación Metodológica

La elaboración y aplicación de esta investigación se basa en la Motivación de sus colaboradores y su repercusión en la Productividad esta investigación se indaga mediante métodos científicos, situaciones que puedan ser investigadas por la ciencia y

una vez que sean demostrados tanto su validez como confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre Motivación y eficacia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú- Agencia Ate, Lima 2019.
2. Determinar la relación que existe entre Motivación y eficiencia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A Nivel Internacional

Según (Castañeda Barona & Soto Carvajal, 2019) quienes presentaron la siguiente tesis titulada “Factores que influyen en la motivación laboral de los colaboradores del área comercial de la entidad financiera Banco W zona centro de la ciudad de Palmira en el año 2018” – Colombia, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Donde expone el siguiente resumen:

La investigación se realizó con el “objetivo identificar los factores que influyen en la motivación laboral de los colaboradores del área comercial del Banco W en la ciudad de Palmira zona centro. Por otro lado, la estrategia metodológica estipulada para el cumplimiento del objetivo es de enfoque mixto, en el cual se realiza la recolección de información a través de instrumentos cualitativos y cuantitativos; en el primer caso se diseña una guía de entrevista dirigida a la líder del área y se adapta otra (teniendo como base el Cuestionario de Motivación para el Trabajo-CMT), que busca abarcar la percepción de los colaboradores del área. Respecto a la estrategia cuantitativa se tiene en cuenta de igual manera el CMT desarrollado por Toro (1992) y adaptado por aguilera y molina (2010). Por último, se logra evidenciar que los factores externos (salario y beneficios complemento a éste) son priorizados por la organización, desarticulando los factores internos tales como los orientados a la estima, la autorrealización, y la promoción”.

Según (Carranceja Díez, 2017) que presentó la tesis titulada “Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario: aplicación al Banco Santander” – España, para optar el Grado en Administración y dirección de empresas. Cuyo resumen se sintetiza de la siguiente forma:

En este trabajo se llevó a cabo el “análisis de la satisfacción y la motivación laboral en empleados del sector bancario, con aplicación práctica al Banco Santander. Para el análisis concreto se eligió el Banco Santander por ser el banco líder en nuestro país. Fue fundado en 1857 y en 2016 cerró su ejercicio con 188.492 empleados repartidos por todo el mundo de los cuales 23.017 presentan sus servicios en España. En primer lugar, se realizó un estudio teórico de los factores más relevantes para la satisfacción laboral y de las teorías más importantes de motivación, tanto de contenido como de proceso. También se ha definido la relación entre ambas variables y los factores concretos que afectan al sector de la banca. Una vez establecido el marco teórico se ha desarrollado una encuesta, basada en el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M Peiró (1998) en el que se han realizado pequeñas modificaciones para adaptarlo al sector de la banca. Tras el desarrollo de este cuestionario se ha comenzado con el estudio empírico. De forma anónima, diversos empleados de la entidad han contestado a la encuesta. Estos datos se han tratado con el programa informático SPSS para obtener resultados que permitan establecer parámetros de satisfacción y verificar teorías establecidas sobre ellos. Se confirmó que la motivación laboral y la satisfacción están estrechamente relacionados, siendo la segunda parte fundamental de la primera. Y también se puede decir que, en el Banco Santander, en la localidad de Santander, la satisfacción es buena, por lo que se recomienda a

los responsables de recursos humanos continuar con las políticas de motivación y satisfacción que están llevando a cabo en la actualidad. De esta forma conseguirán un buen feed-back por parte de sus empleados y altos niveles de rendimiento que se traducirán en mayores beneficios económicos para la empresa”.

Según (Mamani Limachi, 2019) quien presentó la tesis titulada “Motivación y clima social laboral en el personal del Banco PRODEM agencia 16 de julio de la ciudad de El Alto” – Bolivia, para optar el Grado Académico. De acuerdo con el resumen expone:

En esta investigación se “vincula dos variables fundamentales en el campo de la psicología organizacional. La Motivación y su relación con el Clima Social Laboral, el estudio fue desarrollado en el Banco Prodem Agencia 16 de Julio de la ciudad de El Alto. El enfoque metodológico es de tipo correlacional no experimental transaccional, para lo cual se utilizaron dos instrumentos el cuestionario Gestión por Motivación (MbM) que está basada en la teoría de Maslow, misma que se divide en cuatro dimensiones que son las necesidades de protección y seguridad, necesidades sociales y de pertenencia, necesidades de autoestima y necesidades de autorrealización; y la escala del Clima Social Laboral (WES) que se divide en tres dimensiones Relaciones, Autonomía y Estabilidad/Cambio y este a su vez se subdivide en diez escalas. Los resultados obtenidos confirman la hipótesis planteada, existe correlación significativa entre la Motivación y el Clima Social Laboral lo cual está apoyado con un índice de Pearson de 0.81; para finalizar se presentan las conclusiones y recomendaciones”.

A Nivel Nacional

Según (Romani Alejo, 2017) quien presentó la tesis intitulada “Análisis de la motivación y productividad como factores relevantes en la eficiencia de la calidad de servicio al cliente en entidades financieras de la ciudad de Puno” para optar el Grado Académico de Magister Scientiae en Contabilidad y Administración mención en Administración y Finanzas. Según muestra en su resumen lo siguiente:

Esta investigación se centró en “analizar el grado de relación de la motivación y productividad como factores relevantes en la eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras de la ciudad de Puno durante el año 2015 y el método de la investigación estuvo enmarcada en un diseño no experimental, de campo y de carácter descriptivo. Para la recolección de información se utilizaron encuestas dicotómicas, al área de negocios de cada empresa teniendo como muestra dos agencias por cada empresa; Cmac Arequipa, Cmac Cusco y Mibanco mostrando en cada uno su análisis, fundamentado en las bases teóricas consultadas e indicando los aspectos observados. Se concluye la existencia de una relación directa de la motivación y productividad como factores relevantes sobre la eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras de la ciudad de Puno. Y luego de la evaluación del análisis de regresión paso a paso los factores relevantes para facilitar la eficiencia de la calidad de servicio fueron la atención, el cuidado en la imagen al momento de prestar servicio a los clientes de la entidad financiera, el entrenamiento para realizar adecuadamente el trabajo, la oportunidad de desarrollo profesional de los funcionarios, el reconocimiento de la entidad con sus trabajadores al realizar un buen trabajo y la mejora de cada funcionario en la calidad de atención al cliente”.

Según (Rojas Torres & Velásquez Ramírez, 2018) quienes presentaron la tesis titulada “Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella-Chimbote, 2018” para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración. Cuyo resumen fue:

La investigación tuvo como “propósito determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de Banco Falabella Chimbote, 2018. El método aplicado fue no experimental con un diseño descriptivo correlacional y una población de estudio conformada por 23 colaboradores de Banco Falabella Chimbote a quienes se les aplicó dos cuestionarios para recoger información de las variables de estudio motivación laboral y productividad. Los hallazgos encontrados permitieron identificar que la motivación laboral de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote, presenta un nivel medio con un porcentaje de 60.9%, en la dimensión factores higiénicos se obtuvo un nivel medio con un 56.5% y en la dimensión factores motivacional también presenta un nivel medio con 56.5%. En cuanto a la variable productividad se identificó que presenta un nivel medio con un porcentaje de 52.2%, en la dimensión factores de la productividad se obtuvo un nivel medio con un 56.5%, la dimensión eficacia también presenta un nivel medio con 52.2% y la dimensión eficiencia también presenta un nivel medio con 52.2%. Finalmente se concluyó que: Mediante la prueba de Spearman se encontró que rho de Spearman fue de 0.837 con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa una correlación positiva alta y significativa entre las variables Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote 2018”.

Según (Ramírez Narváez, 2019) quien presento la tesis intitulada “la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores en el área de cobranzas del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, periodo julio del 2017” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Donde expone el siguiente resumen:

El presente trabajo de investigación “se elaboró con el objetivo de determinar la influencia de la Motivación en el Desempeño laboral, de los Asesores en el área de Cobranzas, del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, periodo Junio del 2017. La población está compuesta por 102 personas, 52 mujeres y 50 hombres, y por ser una población pequeña se ha considerado a la población como la muestra, además para la presente investigación se aplicó un diseño correlacional. Se aplicó una encuesta a los trabajadores a través de la cual se recopiló datos de opinión, con respuestas que permitan una rápida tabulación y análisis de la información. Además, se utilizó el método inductivo-deductivo para analizar la información de lo particular a lo general y viceversa. Finalmente se eligió el diseño de investigación no experimental - transversal, porque se estudió al fenómeno en un tiempo determinado; permitiéndonos observar la realidad, describir variables y analizar su incidencia e interrelación. Se concluye que la mayoría de los trabajadores de la empresa, consideran que la motivación determina el desempeño laboral, presentando así una relación directa entre ambas variables.”

A Nivel Local

Según (Arango Pérez, 2018) quien realizó la tesis titulada “Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima” para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración. Según muestra en su resumen lo siguiente:

La presente tesis titulada: Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco agencia Lima Este, Lima, 2018 es de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y diseño no experimental. La población de la investigación estuvo constituida por 102 trabajadores de la empresa, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 81 personas. Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Motivación y Desempeño laboral, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert. El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico. La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) Motivación se relaciona directa y positivamente con el (V2) desempeño laboral de la empresa Mi Banco. Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Según (Bautista Guerra, 2017) quien presentó un trabajo de investigación titulada “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito

de Cercado de Lima año 2017” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Donde expone el siguiente resumen:

La presente investigación ha tenido como objetivo conocer la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de Cercado de Lima año 2017. Siendo una población de 115 trabajadores y la muestra 89 trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario para obtener la información de la muestra antes señalada siendo procesados a través del programa SPSS lográndose los resultados en los cuadros de frecuencia y graficas respectivas; las mismas que fueron discutidos y analizados lográndose como conclusión que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú.

Según (Saavedra Jaimes, 2019) quien presentó la tesis titulada “La motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019” para optar Título Profesional de Administración. Donde presenta el siguiente resumen:

Se realizó la investigación titulada " La motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019” cuyo objeto de estudio fue determinar el nivel de motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero es decir que tan motivados están para lograr sus propios objetivos y los de la empresa, se consideró como muestra a 20 especialistas del rubro bancos del área del área comercial y operativa considerando que es una muestra no probabilista ya que no son estadísticamente representativo de una población, adicional a ello los ya mencionados son profesionales, conocedores de nuestra

variable a investigar y quienes en base a su experiencia nos darán respuesta a nuestra problemática. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas. La validación del instrumento se realizó por medio de Juicio de expertos y la confiabilidad de este se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, la creación de dicho instrumento fue hecha por Marshall Sashkin, quien se inspiró en la teoría de las necesidades de Maslow. Luego de obtener todos los datos, estos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS. Teniendo como conclusión que existe un bajo nivel de motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, ya que es posible que estas entidades no estén tomando la variable con la importancia que se merece, el resultado es un poco lo que nos refleja el último informe lanzado por Great Place to Work, ya que son muy pocas las entidades del sector financiero en el rubro bancos que se encuentran liderando la lista.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Motivación

Según Robbins (2005) “Es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización”.

Chiavenato (2004),” Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodean, es decir que de acuerdo al ambiente que rodea al individuo habrá determinada forma de que este se sienta motivado”.

McClelland (1989) define tres tipos de motivación: “Logro: Es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar. Poder: Necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas. Afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, etc., les gusta ser habitualmente populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente”.

Mc Gregor (1966); Defiende que la motivación laboral “es la jerarquía de la importancia de las necesidades y sus aportaciones son más de tipo empresarial, las empresas tienen que proporcionar empleo estable y seguridad laboral”.

Locke (1969); La motivación “es una meta, es aquello que una persona se esfuerza por lograr, afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento”.

2.2.1.1. Tipos de motivación laboral

Los tipos de motivación impulsan a que el trabajador realice una actividad de una forma empeñosa logrando alcanzar su objetivo de una forma eficiente. En concreto, veremos los motivadores intrínsecos, extrínsecos, financieros y no financieros.

a. Motivación intrínseca “influye en el estado de ánimo y permite mejorar el rendimiento en el trabajo. Se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el

simple placer de realizarla, sin que nadie de manera obvia le de algún incentivo externo. Estos son: El logro personal, el sentirse reconocido, las condiciones propias de trabajo, la responsabilidad, el progreso, el crecimiento, el aprendizaje, la auto superación, el progreso personal, la satisfacción”.

b. Motivación extrínseca. Es una motivación que “ayuda a que podamos hacer algo de lo que realmente no disfrutamos, es debido a factores extrínsecos o incentivación externa. Aparece cuando lo que atrae no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada, estos son: las políticas y administración en la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo, el sueldo, la responsabilidad familiar, las recompensas, los elogios, la relación con el jefe y compañeros, reconocimiento, empleado del mes”.

c. Motivadores financieros. La razón por la que se ofrecen “los incentivos financieros son porque estos manejan los niveles de productividad y calidad, estos son: la adquisición, los bonos, la cultura Organizacional, los salarios, los aguinaldos, el ahorro o cuenta de ahorro, la oferta de trabajo, el reconocimiento dinerario, el empleado del mes (bono extra), el alcanzar la meta de ventas, la compensación, los premios, las comisiones, las vacaciones pagadas”.

d. Motivadores no financieros. Son aquellos que la empresa utiliza para “reconocer el esfuerzo extra que los trabajadores realizan. Como su nombre lo indica no otorgan algún monetario, sino que muchas veces son reconocimientos por méritos: El prestigio personal, el reconocimiento, el compromiso de la empresa, las condiciones de trabajo, el status, la estabilidad laboral, la autonomía, los beneficios y servicios sociales, el

progreso profesional, las relaciones con el superior, el clima laboral, el festejo de cumpleaños”.

2.2.1.2. Elementos que influyen en la motivación laboral

- Ambiente confortable. El ambiente debe ser agradable, debe ofrecer seguridad, a través del control y/o vigilancia.
- Comunicación. Es el proceso de comunicación que tienen los distintos grupos sociales.
- Comunicación Organizacional. Para la organización, lo más importante es la comunicación, ya que permite llevar la dirección y saber cuál es el futuro.
- Incentivos. Se utilizan para mostrarle su interés por el trabajo que realiza el trabajador del empleado.
- Motivación del empleado. Aquí se encuentra la motivación extrínseca y la motivación intrínseca, ambas definidas anteriormente.
- Motivación en el trabajo. Le permite al hombre obtener recompensas por su labor encomendada.
- Organización inteligente. Son las empresas que reconocen al personal por su poder y talento frente a la actividad que desarrollan.
- Responsabilidad en el trabajo.

2.2.1.3. Teoría de la motivación - higiene de Frederick Irving Herzberg (1959)

Para explicar detenidamente la Motivación, se utilizará como propuesto a Frederick Herzberg y la Teoría de la Motivación – Higiene. (1959). “Existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción. Algunos factores intrínsecos o motivadores son: la realización, el

reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo”. Según Amorós (2007) estos aspectos están relacionados con la satisfacción. “Los factores extrínsecos o higiénicos, como el salario, la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las políticas y la estructura administrativa de la compañía y las condiciones laborales si están presentes no originan motivación, pero evitan la insatisfacción”.

Herzberg, investigó la pregunta ¿Qué quieren las personas de su trabajo?, de las respuestas obtenidas acumuló información sobre diversos factores que afectaban los sentimientos de los trabajadores sobre sus empleos. Surgieron dos tipos de factores:

2.2.1.4. Dimensiones de la motivación

- a. Los factores higiénicos o extrínsecos: Incluye las políticas de administración de la “organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza. Llevando esto al ámbito laboral, serían factores económicos (sueldos, salarios, prestaciones sociales), condiciones laborales (entorno físico seguro), seguridad (privilegios de antigüedad), factores sociales (clima organizacional, relaciones personales)”.
- b. Los factores motivacionales o intrínsecos. Que incluye “el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo. Llevando esto al ámbito laboral, serían trabajo

estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien realizada, cumplimiento de metas, y objetivos”.

2.2.2. Productividad

Michael Porter (1991, p.107)

“... la productividad es el valor de rendimiento efectivo eficaz y eficiente de una unidad de mano de obra o capital...”

Según (Drucker, 2013)Es “el resultado del proceso, o sea la cantidad de productos que se han producido, en una unidad de tiempo dada la productividad llegaría hacer entonces el Rendimiento de Ganancia, el Progreso de la Producción o el Incremento de la Producción”.

Según Kootz y Weihrich (1998) Explicaron que la productividad es la relación entre insumos y productos en cierto periodo con especial consideración en la calidad.

Sin embargo, Robbins y Coulter (2005), señala que “la productividad como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano”.

Koontz & Weihrich (2004), define la productividad como “la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, sirve para evaluar el rendimiento en talleres, máquinas, equipos de trabajo y mano de obra en general. También definimos que la productividad identifica si algo o alguien es

productivo, con una cantidad determinada de recursos (insumos), cuando en un período determinado de tiempo, se obtiene el máximo de rendimiento productivo”.

Cervantes (2010), “El grado de productividad en una empresa, determina el tiempo de vida de la organización, además de fijar la cantidad de producto y el uso más adecuado de los recursos utilizados”.

Mejía (2000) “La productividad en términos de eficiencia. La eficiencia se refiere al costo de lo producido y la productividad, a la cantidad. Mientras más bajo costo tengamos, sin pérdida de calidad, más competitivos seremos en el mercado. Si elevamos la productividad, estaremos incrementando el retorno por unidad de inversión, ya que con una misma inversión seremos capaces de producir más cantidad. La eficiencia y la productividad mejoran especialmente con el uso de modernas tecnologías que elevan el rendimiento de los procesos productivos o intelectuales”.

Pérez y Granados (2011) “La productividad, en términos generales, puede definirse como la capacidad de una empresa de producir utilidades suficientes para retribuir a sus inversionistas y promover el desarrollo de la misma. Esta capacidad se determina mediante el estudio de la eficiencia de las operaciones, de las relaciones entre las ventas y los gastos y de la utilidad con la inversión del capital”.

Según Jone (2010, p.6), “el desempeño organizacional es una medida de la eficiencia y eficacia con que los gerentes aprovechan los recursos para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas organizacionales. El desempeño laboral aumenta en proporción directa a los incrementos de la eficiencia y la eficacia”.

2.2.2.1. Indicadores de productividad

Gaither y Frazier (2000), señalan que “existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad: Eficiencia, efectividad y eficacia”.

2.2.2.2. Factores que influyen en la productividad.

Schroeder (2002), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; “la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales”.

Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno y las características del trabajo.

a) El entorno

La mayoría de las variables producidas por el entorno son “incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital”.

b) Características del trabajo

La cultura organizacional, influye a “los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones.

Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias”.

- ❖ Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
- ❖ Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.

- ❖ Instalar un sistema administrativo interno.
- ❖ Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.

2.2.2.3. Dimensiones de la productividad

a. Eficiencia

Según Gaither & Frazier (2000) define la eficiencia como la “relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos”.

La eficiencia está vinculada en la productividad; “pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros”.

La eficiencia es una medida de qué tan bien o qué tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar una meta. Las organizaciones son eficientes cuando sus gerentes reducen al mínimo la cantidad de insumos (como mano de obra, materia prima y componentes) o el tiempo que se requiera para producir un lote determinado de bienes y servicio.

La eficacia es una medida de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas.

Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen.

b. Efectividad

Gaither & Frazier (2000) menciona que la efectividad es “la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivas”.

Aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

c. Eficacia

Gaither & Frazier (2000) define que la eficacia “valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado”.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

1. Motivación

Robbins (2005), “Es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por

el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización”.

2. Factores motivadores

Frederick Herzberg y la Teoría de la Motivación – Higiene. (1959). “Existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción”.

Que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, “la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo. Llevando esto al ámbito laboral, serían trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien realizada, cumplimiento de metas, y objetivos”.

3. Factores de higiene:

Frederick Herzberg y la Teoría de la Motivación – Higiene. (1959). “Existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción”.

Incluye las “políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza”.

4. Productividad

Michael Porter (1991,p. 107)

“... la productividad es el valor de rendimiento efectivo eficaz y eficiente de una unidad de mano de obra o capital...”

Mejía (2000) “La productividad en términos de eficiencia. La eficiencia se refiere al costo de lo producido y la productividad, a la cantidad. Mientras más bajo costo tengamos, sin pérdida de calidad, más competitivos seremos en el mercado. Si elevamos la productividad, estaremos incrementando el retorno por unidad de inversión, ya que con una misma inversión seremos capaces de producir más cantidad. La eficiencia y la productividad mejoran especialmente con el uso de modernas tecnologías que elevan el rendimiento de los procesos productivos o intelectuales”.

Según Jone (2010, p.6), “una medida de la eficiencia y eficacia con que los gerentes aprovechan los recursos para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas organizacionales. Aumenta en proporción directa a los incrementos de la eficiencia y la eficacia”.

5. Eficiencia

Según Gaither & Frazier (2000) define la eficiencia como “la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos”.

6. Eficacia

Gaither & Frazier (2000) define que la eficacia “valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el

mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado”.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019.

3.2 Hipótesis específica

1. Existe una Relación Significativa entre Motivación y eficacia de Ganancia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019.
2. Existe una Relación Significativa existe entre la Motivación y eficiencia de Producción de los Colaboradores del Banco de Crédito Perú – Agencia Ate, Lima 2019.

3.3. Operacionalización de la variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Motivación	“El proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo. ... en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo”. (Robbins y Judge, 2009)	La motivación es un proceso que comienza con una necesidad que activa un impulso ya sea intrínsecos o extrínsecos que conducen a realizar o conseguir algo.	Los factores higiénicos o extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Condiciones de trabajo • Relación con el supervisor y compañeros 	Ordinal 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Los factores motivacionales o intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Posibilidad de ascenso • Libertad para decidir cómo realizar un trabajo 	
Productividad	Michael Porter (1991, p. 107) “... la productividad es el valor de rendimiento efectivo eficaz y eficiente de una unidad de mano de obra o capital...”	La productividad se define operativamente a través de la eficacia y eficiencia del trabajador. Es decir, la relación entre los insumos empleados y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Mide el número de felicitaciones. • Mide el número de sugerencias. • Realiza el seguimiento de cartera. 	Ordinal 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mide el número de atenciones. • Mide el número de ventas. • Mide el número del expediente. 	

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

Método General. EL método de investigación a utilizar es el método científico, siendo este el conjunto de procedimientos para dar respuesta a los problemas. Según Arias (2016) “el método científico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis” (p. 19). Es decir, nos conlleva a describir y plantear el problema, luego se determina los objetivos, se plantea una posible solución que es la hipótesis, por último, se desarrolla y se contrarresta la hipótesis.

Ya que la investigación buscara solucionar el problema descrito a través de la hipótesis, dando como resultado aporte a la empresa y modelo para las posteriores investigaciones.

Método Específico.

Método deductivo: Parte de un marco general de referencia y se va hacia un caso particular. En la investigación se adjuntarán los factores que resaltan de la empresa para llegar a descubrir las causas que afectan el problema que se investiga. Lo que ayudara a determinar a desarrollar la presente investigación.

Método inductivo: Se trata de generalizar el conocimiento obtenido en una acción a otros casos u ocasiones semejantes que pueden presentarse. A través de la solución al problema de la investigación y para poder validar la hipótesis o no, se llegará a encontrar las causas específicas del problema.

Método descriptivo: Consiste en el análisis e interpretación de los datos que han sido reunidos por un propósito definido, el de comprensión y solución de problemas. para poder validar o no la hipótesis

4.2 Tipo de la investigación

El tipo de investigación es la aplicada, también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico.

4.3 Nivel de la investigación

La investigación es de nivel correlacional ya que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables.

4.4 Diseño de la investigación

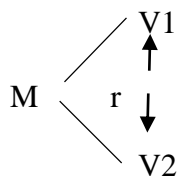
La presente investigación se efectuó bajo el diseño correlacional simple, de base no experimental y de corte transversal porque recoge datos en un momento único y retrospectivo porque se produce después del hecho.

Se utilizó este diseño, porque en la investigación se describe la relación que existe entre las dos variables planteadas en la pregunta de investigación.

Es así como el diseño de la presente investigación se orienta a la forma como voy a realizar el estudio por lo cual propongo el siguiente diseño:

Esquema:

Donde:



M: muestra

V1: variable 1

V2:variable 2

r:correlacionde variables

4.5 Población y muestra

Población

Para la presente investigación la población cuenta con 37 Colaboradores, tanto jefes de área y asesores comerciales y plataforma, siendo estos las unidades de análisis para el presente estudio.

Según (Tamayo & Tamayo , 2018) Es la “totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación”.

Tabla N° 1

Número de Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima

Colaboradores	Género		Total	%
	Masculino	Femenino		
Jefes	04	01	05	13.51%
Asesores comerciales y plataforma	05	27	32	86.49%
Total			37	100%

Muestra

Al ser una pequeña cantidad la población, se utilizará la misma cantidad que la población para la muestra. Siendo esta una muestra censal.

Donde la muestra para la presente investigación será de 37 colaboradores,

Basado en Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la muestra es el “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196). En mérito a ello, se administró 37 cuestionarios con la finalidad de recabar los datos primarios para los fines del presente estudio.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumento para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de

Para el recojo de datos se empleó la siguientes herramientas o instrumentos:

- Entrevista
- Cuestionario

La técnica que se utilizará para esta investigación es la encuesta lo cual es un conjunto de preguntas respecto a una o en este caso dos variables a medir. Se realizará a los trabajadores que laboran en la empresa Banco de Crédito del Perú-Agencia Ate -Lima con el objetivo de recopilar información que contribuya al análisis del problema en el proceso de contrataciones al estado y ejecución presupuestal para lo cual en el anexo estaremos adjuntando el cuestionario correspondiente.

Técnicas de Recolección de Datos

Encuestas. Cuestionarios para medir niveles de conocimientos y escalas de actitudes donde los encuestados emiten sus juicios que, a su modo de percibir la realidad caracterizan a la organización. El cuestionario es una escala tipo Likert, que mide el nivel de desarrollo motivacion y productividad, el formato de respuesta de cada ítem, está pre codificada en

valores: Muy Eficiente = 5 puntos. Eficiente = 4 puntos. Regular = 3 puntos. Deficiente = 2 puntos. Muy deficiente = 1 punto. Orientados para cada uno de los indicadores

Instrumentos de Recolección de Datos

Los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo; porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador. (Salid, 2015)

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Cuestionario de encuestas

Los datos serán recolectados mediante cuestionarios donde los participantes serán los colaboradores de la empresa Banco de Crédito del Peru – Agencia Ate, Lima 2019. A fin de tomar decisiones se analizarán los resultados, las cuales se utilizarán como premisas. La interpretación viene a ser una emisión de determinado criterio, basado en los principios y procedimientos, en la capacidad y perfeccionamiento de informaciones obtenidas en las entrevistas, encuestas a efectos de formular apreciaciones objetivas y contrastar la hipótesis pertinente.

Culminado la depuración de los cuestionarios - encuestas, se procederá al seleccionado de las respuestas de acuerdo a las variables formuladas, luego se presentan las gráficas de los resultados y cuadros estadísticos, así como de datos en tablas, esquemas, cuadros y ponderaciones.

4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Esta acción será efectuada contando con el apoyo del software informático de SPSS, donde a partir de los datos recopilados se generarán los aplicativos estadísticos que nos permitirá determinar la correlación entre las variables en estudio.

Culminado la depuración de los datos, se ha seleccionado la información de acuerdo con las variables formuladas, luego se presentan las gráficas de los resultados y cuadros estadísticos, así como de datos en tablas, esquemas, cuadros y ponderaciones.

En el procedimiento de recolección de datos el siguiente paso que se realizó en base al enfoque elegido es el Juicio de Expertos.

4.8 Aspectos éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en consideración el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes en la cual se detalla que no debe existir plagio, auto plagio ni tomar definiciones de autores sin considerar su procedencia, es así que la presente investigación tomo en consideración estos aspectos con el fin de presentar un trabajo de investigación original.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Esta acción se efectuó contando con el apoyo del software informático de SPSS-25, donde a partir de los datos recopilados se generó los aplicativos estadísticos que permitió determinar la correlación entre las variables en estudio.

Los resultados de las variables de estudio se presentan en función a las variables, Motivación y productividad.

VARIABLE 1 MOTIVACIÓN

DIMENSIÓN FACTORES HIGIÉNICOS

Tabla N° 1

¿Usted cree que es adecuado la remuneración por el trabajo realizado?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	1	2,7
	CASI NUNCA	4	10,8
	A VECES	10	27,0
	CASI SIEMPRE	18	48,6
	SIEMPRE	4	10,8
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

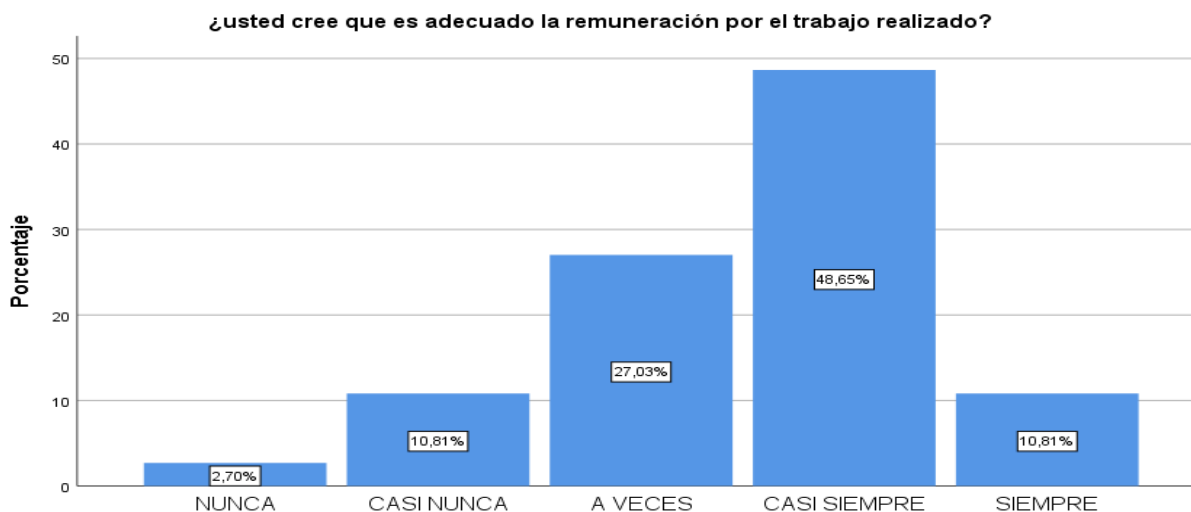


Figura N° 1: Resultados ¿Usted cree que es adecuado la remuneración por el trabajo realizado?

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

En la figura y tabla N° 1 nos muestra el resultado de la pregunta: ¿Usted cree que es adecuado la remuneración por el trabajo realizado?, el 48.65% responde que casi siempre la remuneración es el adecuado por el trabajo realizado, seguidamente de 27.03% responde que a veces la remuneración es el adecuado por el trabajo realizado. Logrando identificar que están satisfechos con la remuneración que reciben.

Tabla N° 2

¿Usted está de acuerdo que los aumentos de sueldo estén acordes al puesto que ocupa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	1	2,7
	CASI NUNCA	2	5,4
	A VECES	7	18,9
	CASI SIEMPRE	24	64,9
	SIEMPRE	3	8,1
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

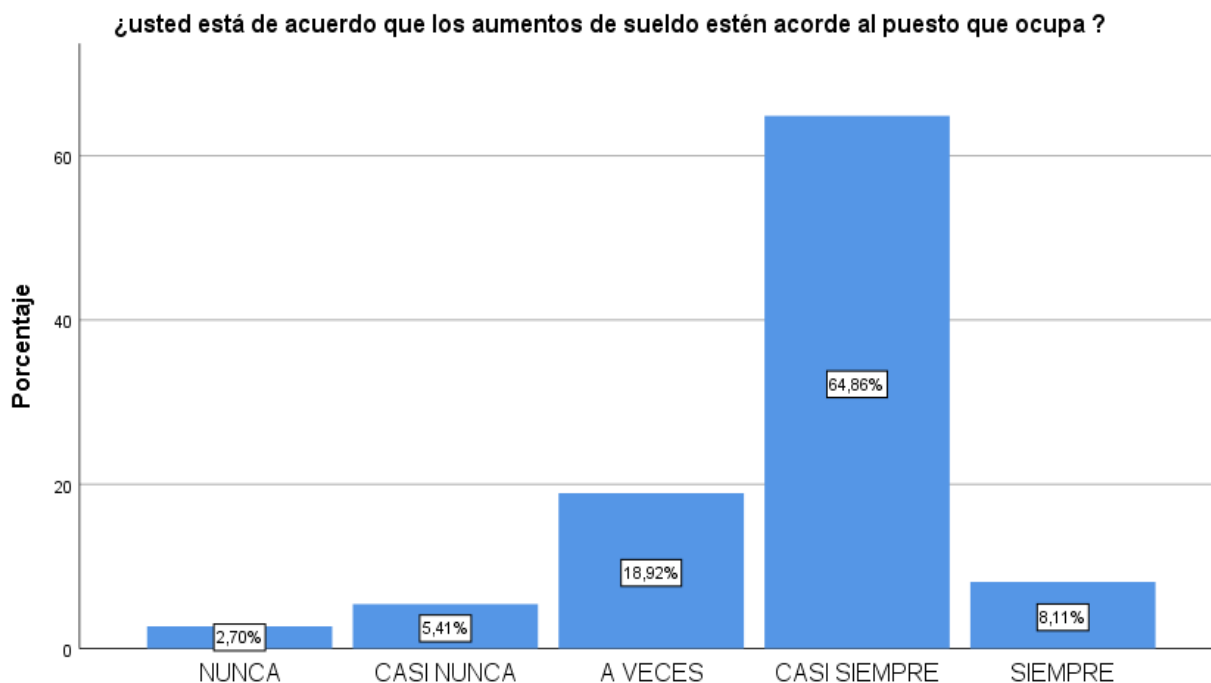


Figura N° 2: Resultado ¿Usted está de acuerdo que los aumentos de sueldo estén acordes al puesto que ocupa?

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

La tabla y figura N° 2 responde a la siguiente pregunta: ¿Usted está de acuerdo que los aumentos de sueldo estén acordes al puesto que ocupa?, el 64.86% responde que casi siempre los aumentos de sueldo están acordes al puesto que ocupa, seguidamente del 18.92% responde que a veces los aumentos de sueldo están acordes al puesto que ocupa. Y el 8.11% responde que siempre los aumentos de sueldo están acordes al puesto que ocupa. Se identifica que los colaboradores se encuentran satisfechos con los sueldos que se tiene de acuerdo al puesto que ocupa.

Tabla N° 3

¿Usted cree que la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	3	8,1
	A VECES	12	32,4
	CASI SIEMPRE	21	56,8
	SIEMPRE	1	2,7

Total	37	100,0
-------	----	-------

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

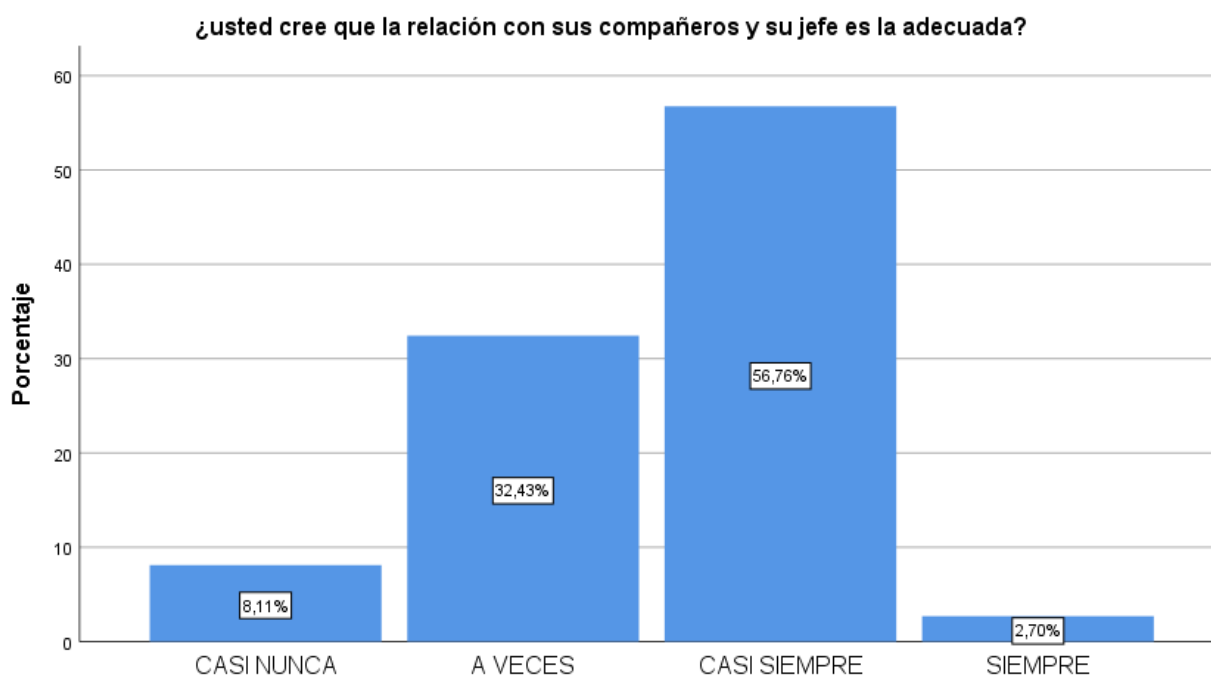


Figura N° 3: Resultado ¿Usted cree que la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada?
Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

En la tabla y figura N° 3 responde a la siguiente pregunta: ¿Usted cree que la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada?, el 56.76% responde que casi siempre la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada, seguidamente el 32.43% responde que a veces la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada, y el 8.11% responde que casi nunca la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada. Se identifica que los colaboradores se sienten a gustos con la relación de sus compañeros y su jefe.

DIMENSIÓN FACTORES MOTIVACIONALES

Tabla N° 4

¿Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	3	8,1
	CASI NUNCA	14	37,8
	A VECES	15	40,5
	CASI SIEMPRE	3	8,1
	SIEMPRE	2	5,4
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

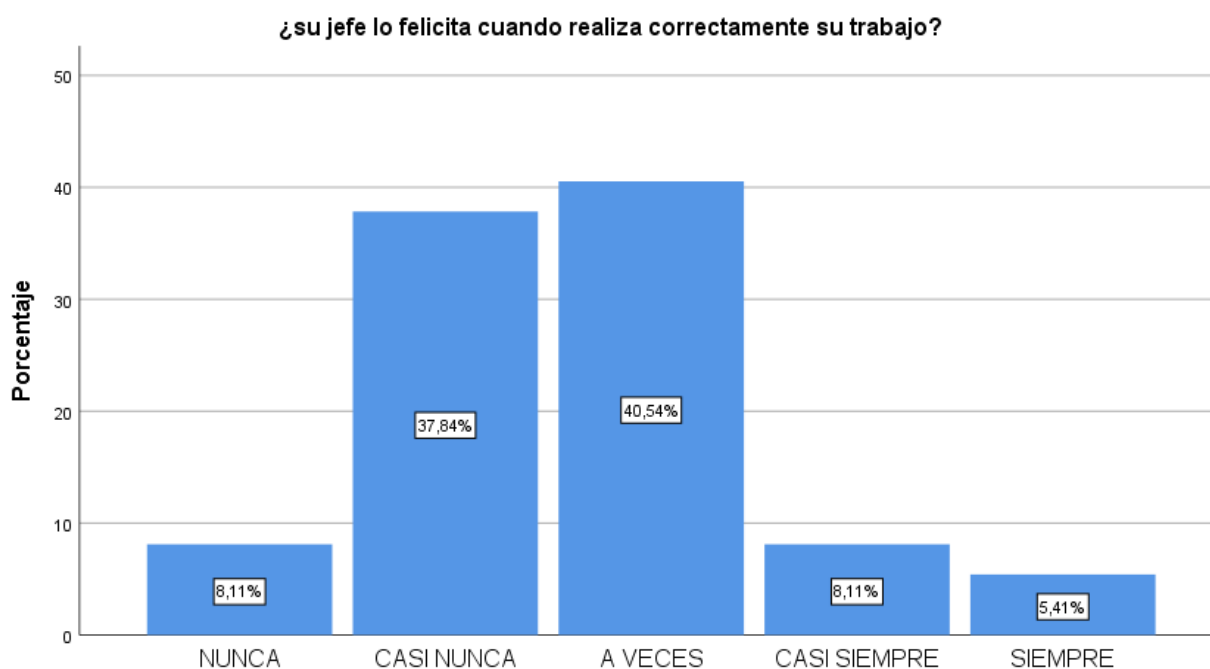


Figura N° 4: Resultado ¿Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente su trabajo?

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

En la tabla y figura N° 4 responde a la pregunta: ¿Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente su trabajo?, el 40.54% responde que a veces su jefe lo felicita cuando realiza correctamente su trabajo, seguidamente del 37.84% responde que casi nunca su jefe lo felicita cuando realiza correctamente su trabajo. Identificando que su jefe no lo motiva con el logro de sus actividades.

Tabla N° 5*¿Usted cree que los reconocimientos que se le ofrece son idóneos?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	1	2,7
	CASI NUNCA	4	10,8
	A VECES	9	24,3
	CASI SIEMPRE	20	54,1
	SIEMPRE	3	8,1
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

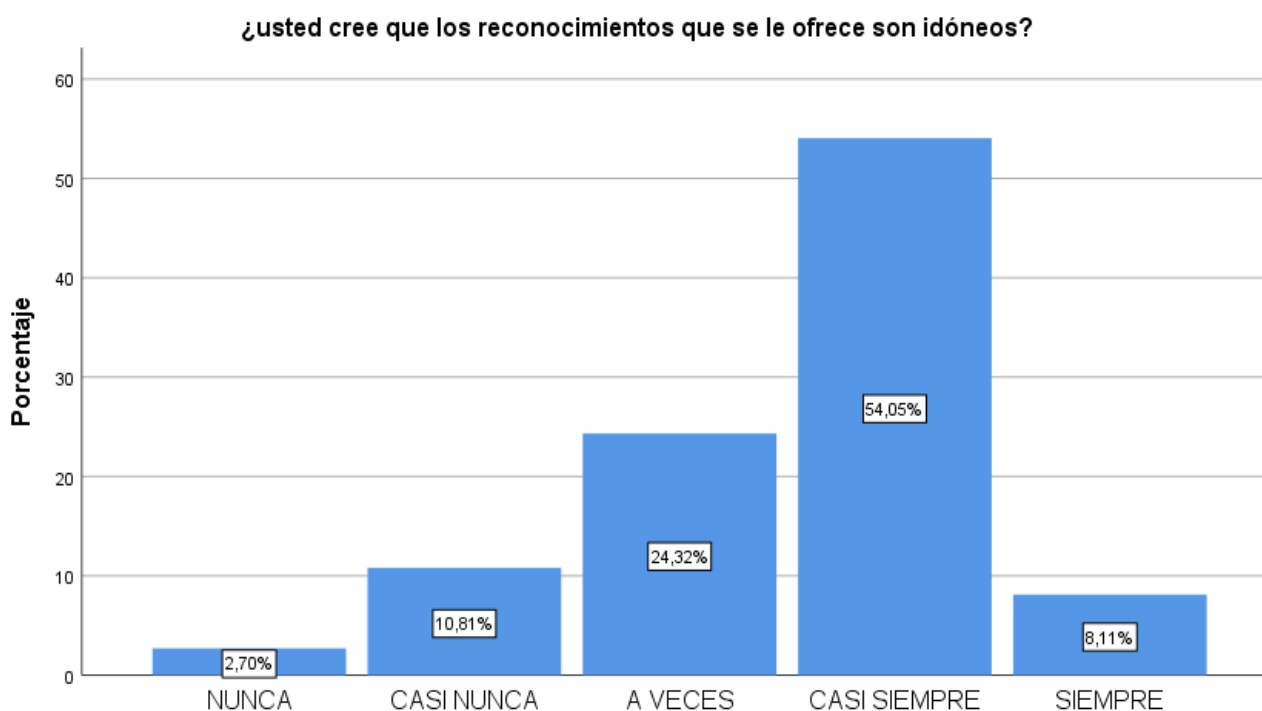


Figura N° 5: Resultado ¿Usted cree que los reconocimientos que se le ofrece son idóneos?

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

En la figura y tabla N° 5 responde a la siguiente pregunta: ¿Usted cree que los reconocimientos que se le ofrece son idóneos?, el 54.05% responde que casi siempre los reconocimientos que se le ofrece son idóneos, seguidamente el 24.32% responde que los reconocimientos que se le ofrece son idóneos, y el 10.81% responde que casi nunca los reconocimientos son idóneos. Se identifica

que los colaboradores se sienten satisfechos en su mayoría por los reconocimientos que les brinda la empresa.

Tabla N° 6

¿Usted cree que los asensos realizados son idóneos?

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	2	5,4
CASI NUNCA	7	18,9
A VECES	17	45,9
CASI SIEMPRE	9	24,3
SIEMPRE	2	5,4
Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

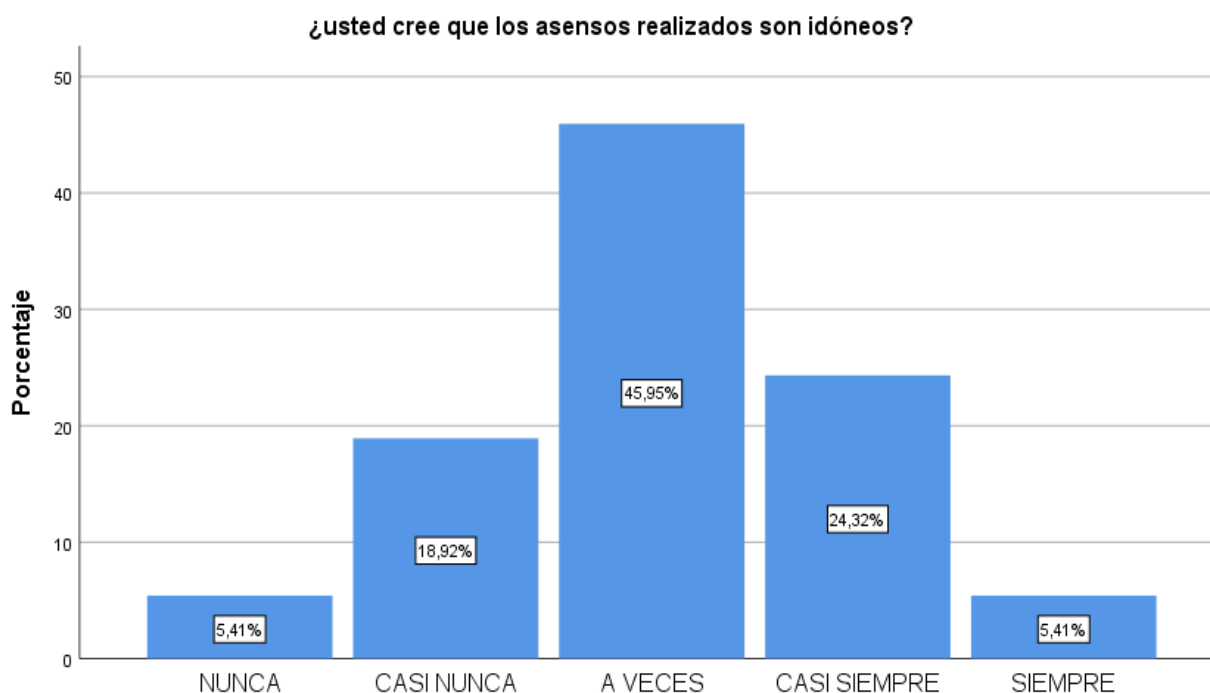


Figura N° 6: Resultado ¿Usted cree que los asensos realizados son idóneos?

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

En la tabla y figura N° 6 responde a la siguiente pregunta: ¿Usted cree que los asensos realizados son idóneos?, el 45.95% responde que a veces los asensos realizados son idóneos, seguidamente

del 24.32% responde que casi siempre los asensos realizados son idóneos, y el 18.92% responde que casi nunca los asensos realizados son idóneos.

Tabla N° 7

¿Usted cree que existe autonomía laboral en su centro de labor?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	1	2,7
	CASI NUNCA	14	37,8
	A VECES	13	35,1
	CASI SIEMPRE	8	21,6
	SIEMPRE	1	2,7
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

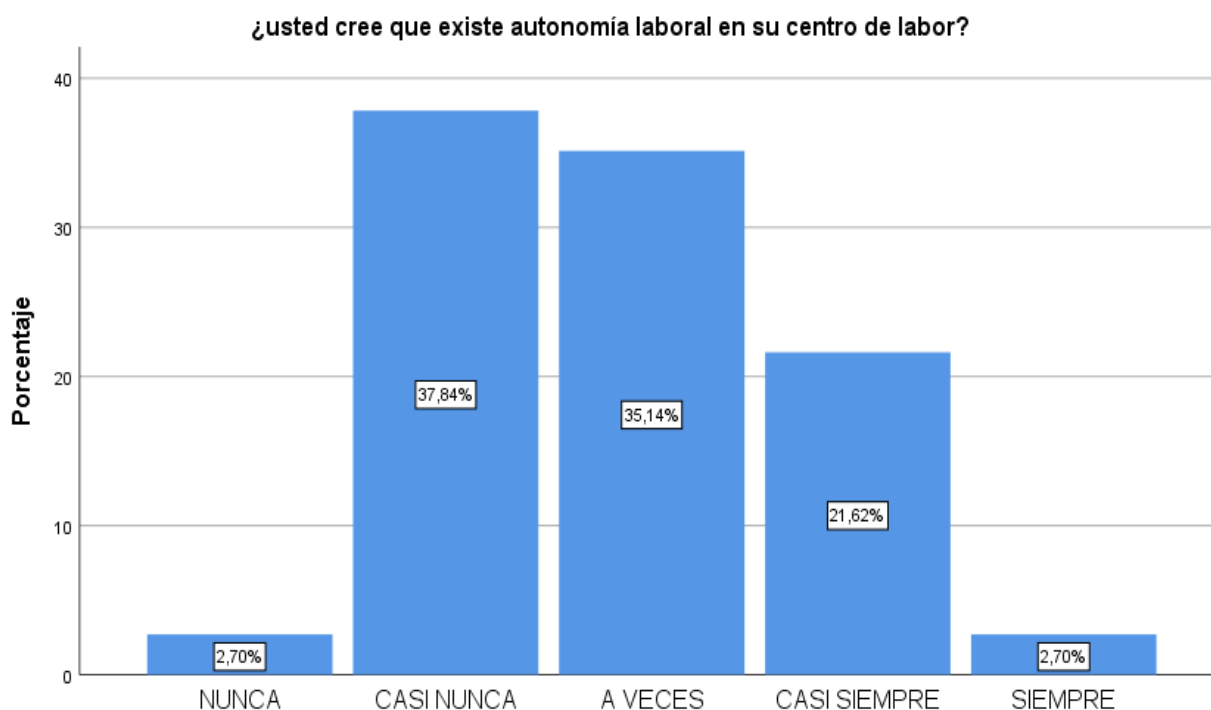


Figura N° 7: Resultado ¿usted cree que existe autonomía laboral en su centro de labor?

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

En la tabla y figura N° 7 responde a la siguiente pregunta: ¿usted cree que existe autonomía laboral en su centro de labor?, el 37.84% responde que casi nunca existe autonomía laboral en el

centro de labor, seguidamente el 35.14% responde que a veces existe autonomía laboral en el centro de labor.

VARIABLE PRODUCTIVIDAD

DIMENSIÓN EFICACIA

Tabla N° 8

¿Usted recibe felicitaciones por la atención?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	2	5,4
	A VECES	16	43,2
	CASI SIEMPRE	13	35,1
	SIEMPRE	6	16,2
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

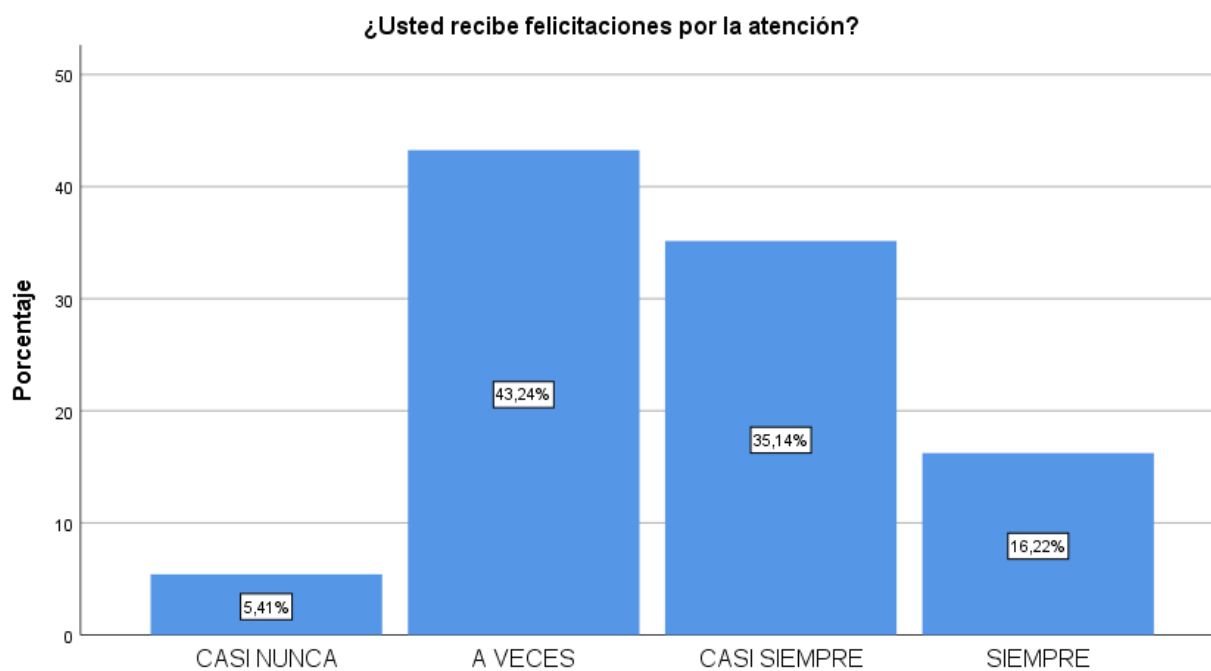


Figura N° 8: Resultado ¿Usted recibe felicitaciones por la atención?

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

La tabla y figura N° 8 responde a la siguiente pregunta: ¿Usted recibe felicitaciones por la atención?, el 43.24% responde que a veces recibe felicitaciones por la atención que brinda, seguidamente el 35.14% responde que casi siempre recibe felicitaciones por la atención brindada, y el 16.22% responde que siempre recibe felicitaciones por la atención que brinda.

Tabla N° 9

¿Usted recibe constantes sugerencias en el buzón?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	25	67,6
	CASI NUNCA	11	29,7
	A VECES	1	2,7
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

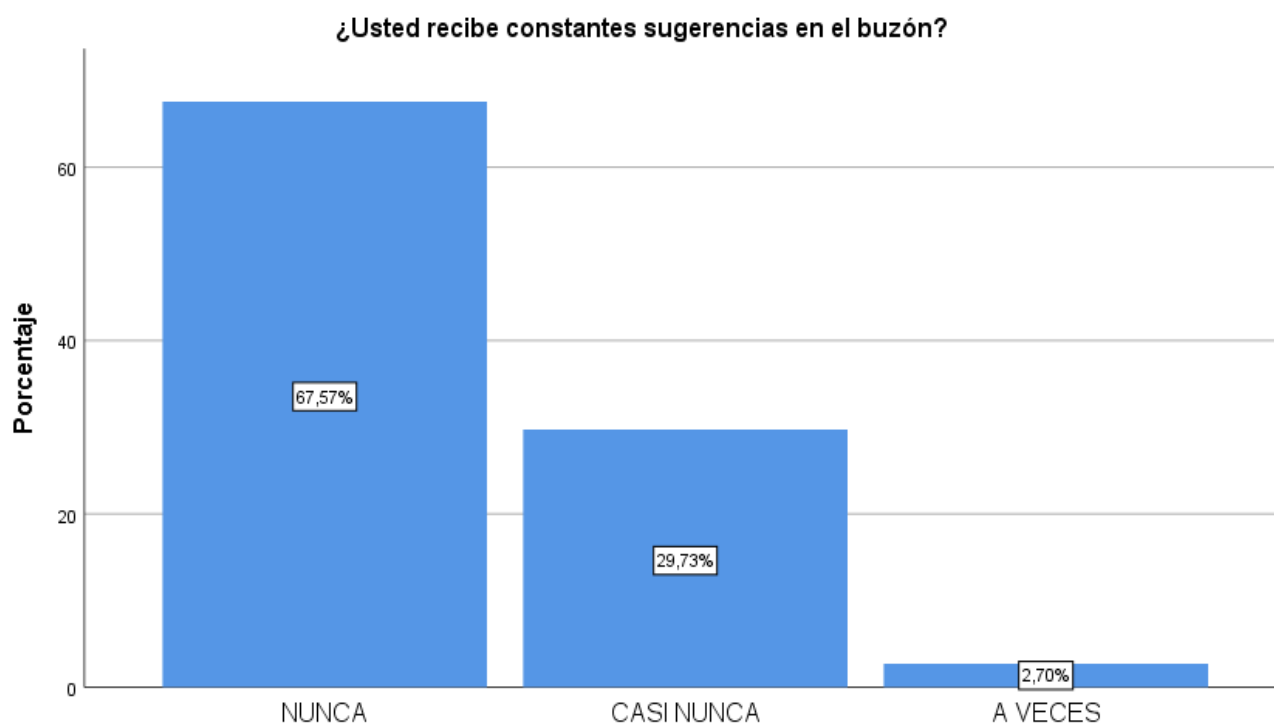


Figura N° 9: Resultado ¿Usted recibe constantes sugerencias en el buzón?

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

La tabla y figura N° 9 responde a la pregunta: ¿Usted recibe constantes sugerencias en el buzón?, el 67.57% responde que nunca recibe sugerencias en el buzón, seguidamente el 29.73% responde que casi nunca recibe constantes sugerencias en el buzón, y el 2.70% responde que a veces recibe sugerencias en el buzón.

Tabla N° 10
¿Usted cumple adecuadamente con la meta establecida?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	1	2,7
	A VECES	12	32,4
	CASI SIEMPRE	22	59,5
	SIEMPRE	2	5,4
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

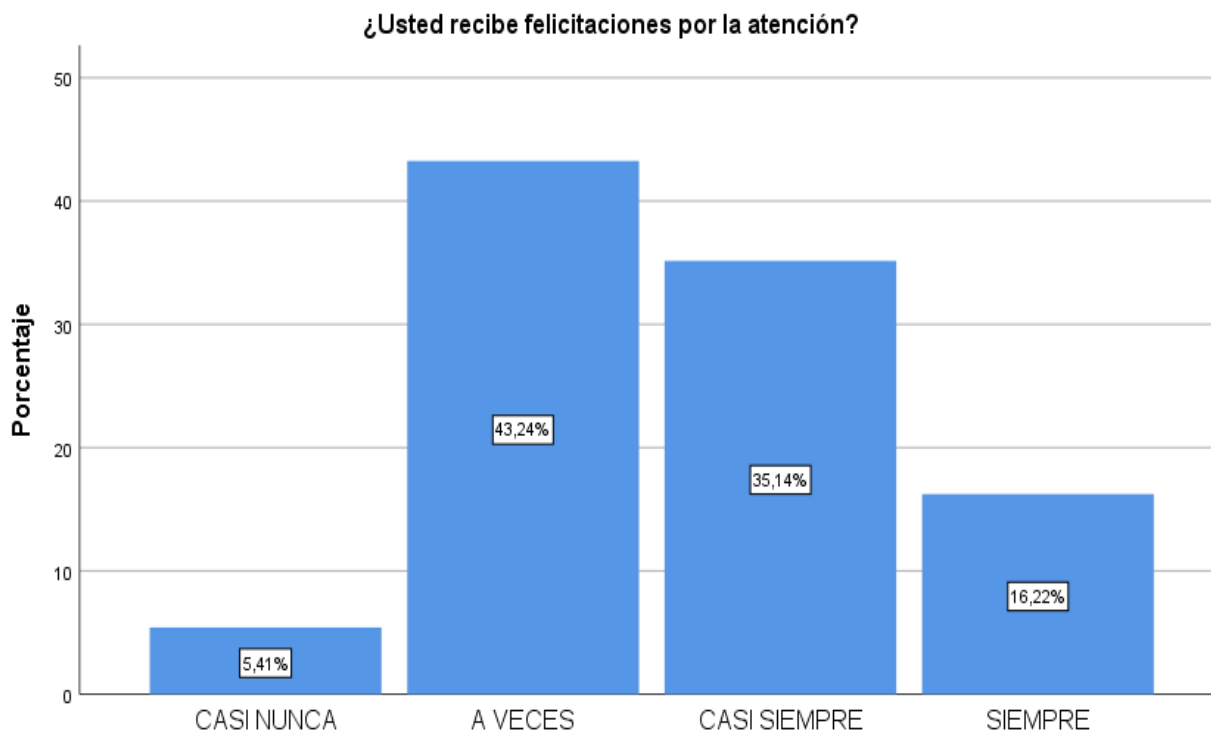


Figura N° 10: Resultado ¿usted cumple adecuadamente con la meta establecida adecuadamente?
Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

En la tabla y figura N° 10 responde la siguiente pregunta: ¿usted cumple adecuadamente con la meta establecida adecuadamente?, el 43.24% responde que a veces cumple adecuadamente con la meta establecida, seguidamente el 35,14% responde que casi siempre cumple adecuadamente con la meta establecida, y el 16.22% responde que siempre cumple adecuadamente con la meta establecida.

Tabla N° 11

¿Usted es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para el cierre de trato?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	2	5,4
	A VECES	10	27,0
	CASI SIEMPRE	20	54,1
	SIEMPRE	5	13,5
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

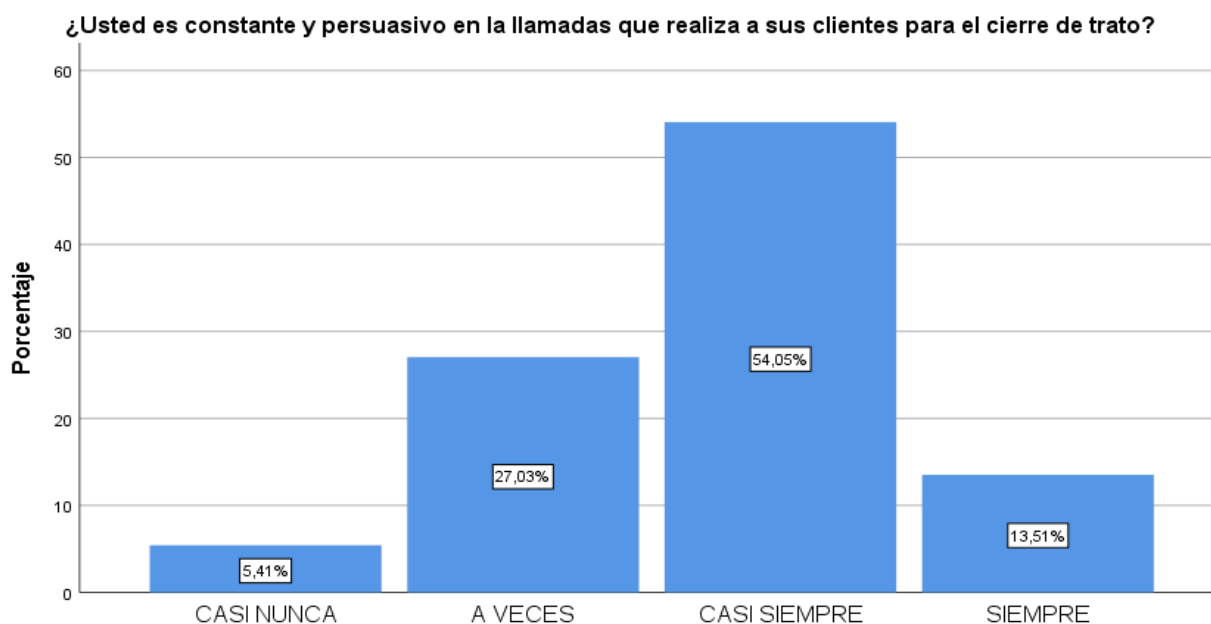


Figura N° 11: Resultado ¿Usted es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para el cierre de trato?

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

La tabla y figura N° 11 responde la siguiente pregunta: ¿Usted es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para el cierre de trato?, el 54.05% responde que casi siempre es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para el cierre de trato, seguidamente del 27.03% responde que a veces es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes.

DIMENSIÓN EFICIENCIA

Tabla N° 12

¿Usted realiza adecuadamente seguimiento a su cartera de clientes?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	5	13,5
	A VECES	11	29,7
	CASI SIEMPRE	19	51,4
	SIEMPRE	2	5,4
	Total	37	100,0

Fuente: elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

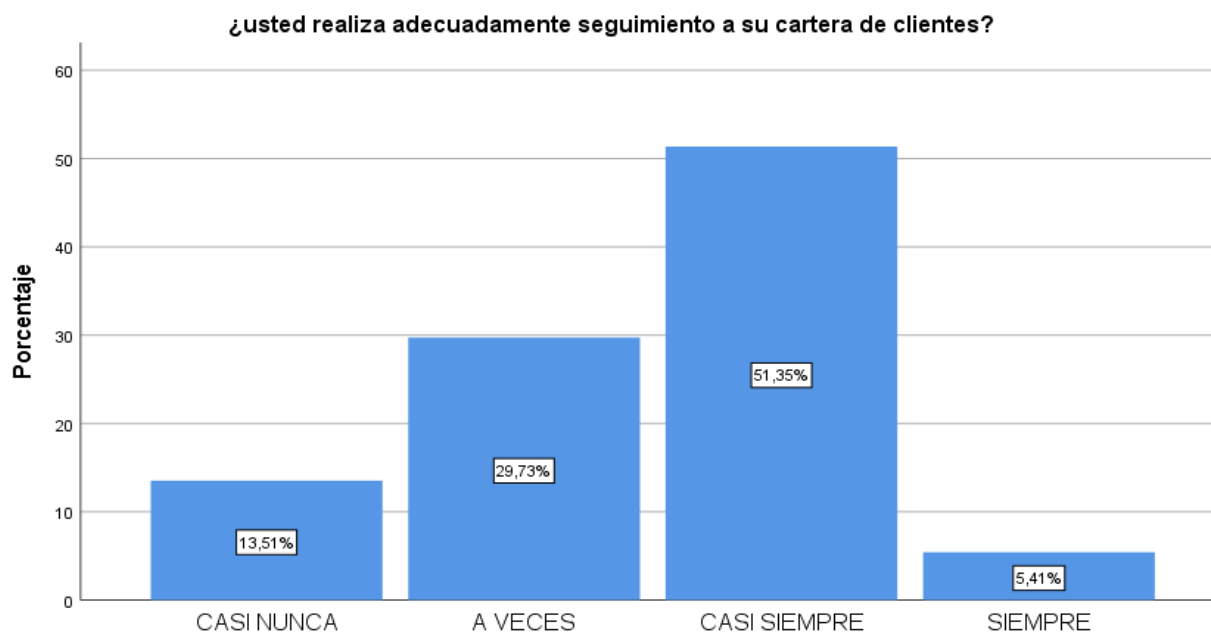


Figura N° 12: Resultado ¿usted realiza adecuadamente seguimiento a su cartera de clientes?

Fuente: Elaboración propia para la investigación Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Interpretación

En la tabla y figura N° 12 responde a la pregunta: ¿usted realiza adecuadamente seguimiento a su cartera de clientes?, el 51.35% responde que casi siempre realiza adecuadamente el seguimiento a su cartera de clientes, seguidamente el 27.73% responde que a veces realiza el seguimiento a su cartera de clientes.

5.2 Contrastación de Hipótesis

Para determinar la correlación entre nuestras dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman porque los datos que procesamos provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal.

Hipótesis general

Para el contraste de hipótesis se siguió los pasos siguientes:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 : No existe una relación significativa entre Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Peru – Agencia Ate, Lima 2019.

$\rho_s = 0$ (No existe correlación)

H_1 : Existe una relación significativa entre Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Peru – Agencia Ate, Lima 2019

$\rho_s \neq 0$ (Existe correlación)

Paso 2: elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba viene a ser el valor calculado a partir de los datos que nos arrojan las muestras, que se emplea para disponer sobre el rechazo de la hipótesis nula. El estadístico de prueba lo calcularemos convirtiendo el estadístico muestral en una puntuación que corresponde a la distribución de posibilidad bajo el aparente de que la hipótesis nula es positiva.

El estadístico de prueba en nuestro caso fue el Rho de Spearman y estuvo sujeto a si hubo empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso hubo empates entre los valores de las variables estudiadas, estos dieron origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba Rho de Spearman para rangos empatados que es como sigue:

Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,618*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Productividad	Coefficiente de correlación	,584*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).				

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.000, por lo que se determina que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.618 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que la variable Motivación si tiene relación significativa con la variable Productividad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica N° 01

Hipótesis nula: No existe una Relación Significativa entre Motivación y eficacia de Ganancia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Agencia Ate, Lima 2019

Hipótesis alternativa: Existe una Relación Significativa entre Motivación y eficacia de Ganancia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Agencia Ate, Lima 2019

Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,584*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	37	37
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,416*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	37	37
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).				

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.020, por lo que se determina que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.584 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que la variable Motivación si tiene relación significativa con la variable eficacia; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica N° 02

La hipótesis nula: No existe una Relación Significativa existe entre la Motivación y eficiencia de Producción de los Colaboradores del Banco de Crédito Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Hipótesis alternativa: Existe una Relación Significativa existe entre la Motivación y eficiencia de Producción de los Colaboradores del Banco de Crédito Perú – Agencia Ate, Lima 2019

Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,556*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	37	37
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,556*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	37	37
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).				

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.020, por lo que se determina que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.556 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que la variable motivación si tiene relación significativa con la variable eficiencia; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación tuvo como problema general ¿Qué relación existe entre Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima -2019?, como objetivo general: Determinar la relación que existe entre Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019. Después de haber aplicado el instrumento de investigación y haber obtenido los resultados se puede decir con toda certeza que la variable 1 motivación y la variable 2 productividad tienen una relación significativa debido a que, si no existe una buena motivación en los colaboradores la productividad sería baja.

Los resultados de la investigación muestran que el 48.65% responde que casi siempre la remuneración es el adecuado por el trabajo realizado, seguidamente de 27.03% responde que a veces la remuneración es el adecuado por el trabajo realizado, identificando en cuanto a la remuneración se encuentran moderadamente satisfechos. El 56.76% responde que casi siempre la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada, siendo más de la mitad de los colaboradores que sienten la relación con sus compañeros y jefe es la adecuada.

De acuerdo con lo que nos menciona Robbins (2005), la motivación “es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización”.

Según Frederick Herzberg y la Teoría de la Motivación – Higiene. (1959) el factor higiénico “incluye las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o

salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza”. Ante los resultados se identifica que los colaboradores se encuentran de acuerdo con el sueldo, siendo este parte de los factores de higiene.

Encontrando similitud con la investigación de (Rojas Torres & Velásquez Ramírez, 2018) que determinó “una correlación positiva alta y significativa de 83.7% entre las variables Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote; es decir, conforme se mejore la motivación en los trabajadores, se tendrá una mayor productividad”

Por otro lado, en cuanto a los factores motivacionales el 54.05% responde que casi siempre los reconocimientos que se le ofrece son idóneos, y el 45.95% responde que a veces los asensos realizados son idóneos. Llegando a identificar que los colaboradores opinan que los reconocimientos y asensos son idóneos.

De acuerdo con lo que menciona Frederick Herzberg y la Teoría de la Motivación – Higiene. (1959) el factor motivacional “ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo. Llevando esto al ámbito laboral, serían trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien realizada, cumplimiento de metas, y objetivos”.

Según resultados el 43.24% responde que a veces recibe felicitaciones por la atención que brinda, y el 54.05% responde que casi siempre es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para el cierre de trato.

De acuerdo con Michael Porter "... la productividad es el valor de rendimiento efectivo eficaz y eficiente de una unidad de mano de obra o capital...". Los resultados muestran coherencia con lo que nos menciona Michael Porter.

Encontrando similitud con la investigación de (Romani Alejo, 2017) donde concluyó "que existe una relación directa entre la motivación y la productividad como factores relevantes sobre la eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras de la ciudad de Puno. Además, se identificó los factores relevantes para facilitar la eficiencia de la calidad de servicio como es la atención, el cuidado en la imagen al momento de prestar servicio a los clientes de la entidad financiera, el entrenamiento para realizar adecuadamente el trabajo, la oportunidad de desarrollo profesional de los funcionarios, el reconocimiento de la entidad con sus trabajadores al realizar un buen trabajo y la mejora de cada funcionario en la calidad de atención al cliente."

La investigación concluye que la correlación es de 0.618 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que la variable Motivación si tiene relación significativa con la variable Productividad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

De igual forma, se pudo demostrar que la motivación contribuye de forma positiva media a la eficacia de los colaboradores. Es decir, conforme se mejore la motivación se percibe mejor eficacia en la ejecución de las tareas. Finalmente, la motivación vista desde el factor intrínseco y extrínseco, también influye de forma positiva media en la eficiencia de los colaboradores, es decir, en la correcta e idóneo uso de los recursos para la ejecución de sus tareas.

CONCLUSIONES

El estudio en relación con la investigación: Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima-2019, se arribó a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que, el resultado de Coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.618 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que la motivación tiene una relación significativa con la productividad de los colaboradores; es decir, a mayor motivación mejor será la productividad. En mérito a ello se rechaza la hipótesis nula.
2. Se concluye que, según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, se observa que la investigación es significativa a un nivel de 0.020. La correlación es de 0.584 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que la Motivación posee una relación significativa con la eficacia de los colaboradores; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.
3. Se concluye que, con un resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0.556 el cual es próximo a una media y positiva, se determina que la motivación tiene una relación significativa con la eficiencia de los colaboradores; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda identificar el tipo de motivación por medio de un diagnóstico, posteriormente aplicar y diseñar estrategias por género, edad y grado de instrucción ya que los públicos son diferentes y los estímulos que tienen también. Esto permitirá aplicar estrategias personalizadas para los colaboradores con deficiente productividad permitiendo mejorar por el bien de la organización.
2. Se recomienda enfocarse en los indicadores de factores de higiénicos y motivacionales ya que el mayor porcentaje que obtuvieron fue regular. Los colaboradores necesitan mayor atención ya que en todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como elemento para lograr determinados objetivos y alcanzar metas.
3. Se recomienda que se realicen incluir a los colaboradores en reuniones que les permita interactuar acerca del mercado, la competencia y las estrategias para obtener más prospectos y así se pueda mejorar en el alcance de metas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arango Pérez, H. Y. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2430>
- Bautista Guerra, N. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de Cercado de Lima año 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Insitucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16977/Bautista_GN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrales, s., & Castillo, M. (2005). *Diseño de una metodología para la medición y el monitoreo del riesgo de liquidez en instituciones financieras colombianas*. Bogota: Universidad de los Andes.
- Calderon. (2013). *“La Gestión de Riesgo Crediticio y su Influencia en la en el Nivel de la Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo”* . Trujillo-Peru: Universidad Nacional de Trujillo.
- Campoverde. (2015). EL Riesgo Crediticio . *Zona Economica* , 3.
- Carranceja Díez, B. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario: aplicación al Banco Santander [Tesis de Grado, Universidad de Cantabria]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10902/12807>
- Carrasco. (2006). *Tecnicas e Instrumentos de Correlacion de Datos* . guatemala: Guatemala Ediciones .

- Castañeda Barona, I. T., & Soto Carvajal, L. F. (2019). *Factores que influyen en la motivación laboral de los colaboradores del area comercial de la entidad financiera Banco W Zona Centro de la ciudad de Palmira en el año 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad del Valle - Colombia]*. Biblioteca digital. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/19176/0602547.pdf?sequence=1>
- Clelland, D. C. (2016). *La Desmotivacion*. España: Editorial Sevilla.
- Drucker, P. F. (2013). *Management*. New York - Estados Unidos: a Division of New York Library.
- Mamani Limachi, L. P. (2019). *Motivación y clima social laboral en el personal del Banco PRODEM agencia 16 de julio de la ciudad de El Alto [Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés-Bolivia]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24223>
- Ramírez Narváez, D. C. (2019). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores en el area de cobranzas del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, periodo julio del 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13701/ramireznarvaez_diana.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodriguez. (2005). *La Morosidad . Universidad de España, 2*.
- Rojas Torres, P. A., & Velásquez Ramírez, F. M. (2018). *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella-Chimbote, 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28668/Rojas_TPA-Vel%C3%A1squez_RFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

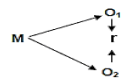
Romani Alejo, G. E. (2017). *Análisis de la motivación y productividad como factores relevantes en la eficiencia de la calidad de servicio al cliente en entidades financieras de la ciudad de Puno [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Altiplano]*. Repositorio Institucional. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8212/Gina_Elizabeth_Romani_Alejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra Jaimes, L. A. (2019). *La motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/21244>

Tamayo, & Tamayo , T. T. (2018). *Poblacion y Muestra*. Mexico.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Qué relación existe entre Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima -2019?</p>	<p>General: Establecer la relación que existe entre Motivación y Productividad de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019.</p>	<p>General Existe una relación significativa entre Motivación y Productividad a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019</p>	<p>Variable 1: Motivación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FACTORES HIGIÉNICOS • FACTORES MOTIVACIONALES 	<p>Método de investigación: Método Científico</p> <p>Método específico: Deductivo Inductivo Descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional simple</p>  <p>Población: 37</p> <p>Muestra: muestra censal 37</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p>
<p>Específicos 1.¿Qué relación existe entre Motivación y eficacia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima -2019? 2.B. ¿Qué relación existe entre Motivación y eficiencia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima -2019?</p>	<p>Específico: 1.Determinar la relación que existe entre Motivación y eficacia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019. 2.Determinar la relación que existe entre Motivación y eficiencia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Ate, Lima 2019.</p>	<p>Específico: 1.Existe una Relación Significativa entre Motivación y eficacia de Ganancia de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Agencia Ate, Lima 2019 2.Existe una Relación Significativa existe entre la Motivación y eficiencia de Producción de los Colaboradores del Banco de Crédito Perú – Agencia Ate, Lima 2019</p>	<p>Variable 2: Productividad</p>		

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de las Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Motivación	“El proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo. ... en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo”. (Robbins y Judge, 2009)	La motivación es un proceso que comienza con una necesidad que activa un impulso ya sea intrínsecos o extrínsecos que conducen a realizar o conseguir algo.	Los factores higiénicos o extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Condiciones de trabajo • Relación con el supervisor y compañeros 	Ordinal 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Los factores motivacionales o intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Posibilidad de ascenso • Libertad para decidir cómo realizar un trabajo 	
Productividad	Michael Porter (1991, p. 107) “... la productividad es el valor de rendimiento efectivo eficaz y eficiente de una unidad de mano de obra o capital...”	La productividad se define operativamente a través de la eficacia y eficiencia del trabajador. Es decir, la relación entre los insumos empleados y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Mide el número de felicitaciones. • Mide el número de sugerencias. • Realiza el seguimiento de cartera. 	Ordinal 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mide el número de atenciones. • Mide el número de ventas. • Mide el número del expediente. 	

Anexo 03: Matriz de Operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Ítems
Motivación	Factores higiénicos	Remuneración	1. ¿usted piensa que las horas extras son recompensadas adecuadamente? 2. ¿usted cree que es adecuado la remuneración por el trabajo realizado? 3. ¿usted está de acuerdo que los aumentos de sueldo estén acorde al puesto que ocupa ?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Ordinal 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
		Condiciones de trabajo	6. ¿usted cree que el horario de trabajo que le ofrecen es adecuado? 7. ¿usted cree que los periodos de descanso son los adecuados? 8. ¿usted cumple con las jornadas diarias de trabajo? 9. ¿usted cree que es adecuado el horario laboral en tiempo de campaña?		
		Relación con el supervisor y compañeros	10. ¿usted cree que la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada?		
	Factores motivacionales	Reconocimiento	11. ¿su jefe lo felicita cuando realiza correctamente su trabajo? 12. ¿usted cree que los reconocimientos que se le ofrece son idóneos?		
		Posibilidad de ascenso	13. ¿usted cree que los ascensos realizados son idóneos? 14. ¿usted cree que el esfuerzo que realiza son para ascender?		
		Libertad para decidir cómo realizar un trabajo	15. ¿usted cree que existe autonomía laboral en su centro de labor? 16. ¿usted siente que puede hacer sus labores de acuerdo a su criterio?		
Productividad	Eficacia	Mide el Número de felicitaciones	17. ¿Usted recibe felicitaciones por la atención?		
		Mide el Número de sugerencias	18. ¿Usted recibe constantes sugerencias en el buzón? 19. ¿usted realiza adecuadamente la revisión de expedientes?		
		Realiza el Seguimiento de cartera	20. ¿Usted es constante y persuasivo en la llamadas que realiza a sus clientes para el cierre de trato?		
	Eficiencia	Mide el Número de atenciones	21. ¿usted en cuanto a las atenciones que realiza durante el día son acordes a los criterios de calidad de atención? 22. ¿usted cumple con las atenciones establecidas adecuadamente? 23. ¿usted con respecto a la interacción con los clientes durante su desempeño laboral son adecuados?		

		Mide el Número de ventas	24. ¿usted cumple adecuadamente con la meta establecida adecuadamente?		
		Mide el Número de expediente	25. ¿usted realiza adecuadamente seguimiento a su cartera de clientes?		

Anexo 04: Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CUESTIONARIO SOBRE LA MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – AGENCIA ATE, LIMA-2019

CARRERA PROFESIONAL.....

SEXO: M () F ()

EDAD:

INTRODUCCIÓN: Por la presente nos dirigimos a usted para pedirle solo unos minutos de su tiempo para poder resolver las preguntas que se ha desarrollado marque con un (X), nuestra investigación está referida a la Motivación y Productividad Dicho cuestionario será realizado solo con fines de estudio por lo cual los datos obtenidos serán de carácter confidencial, le agradecemos su tiempo y participación en dicha investigación.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA			
5	4	3	2	1			
DIMENSIONES	N	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA				
			1	2	3	4	5
FACTORES HIGIÉNICO	1	¿usted piensa que las horas extras son recompensadas adecuadamente?					
	2	¿usted cree que es adecuado la remuneración por el trabajo realizado?					
	3	¿usted está de acuerdo que los aumentos de sueldo estén acorde al puesto que ocupa ?					
	4	¿usted cree que el horario de trabajo que le ofrecen es adecuado?					
	5	¿usted cree que los periodos de descanso son los adecuados?					
	6	¿usted cumple con las jornadas diarias de trabajo?					
	7	¿usted cree que es adecuado el horario laboral en tiempo de campaña?					
	8	¿usted cree que la relación con sus compañeros y su jefe es la adecuada?					
FACTORES MOTIVACIONALES	9	¿su jefe lo felicita cuando realiza correctamente su trabajo?					
	10	¿usted cree que los reconocimientos que se le ofrece son idóneos?					
	11	¿usted cree que los ascensos realizados son idóneos?					
	12	¿usted cree que el esfuerzo que realiza son para ascender?					
	13	¿usted cree que existe autonomía laboral en su centro de labor?					

	14	¿usted siente que puede hacer sus labores de acuerdo a su criterio?						
EFICACIA	15	¿Usted recibe felicitaciones por la atención?						
	16	¿Usted recibe constantes sugerencias en el buzón?						
	17	¿usted realiza adecuadamente la revisión de expedientes?						
EFICIENCIA	18	¿Usted es constante y persuasivo en la llamadas que realiza a sus clientes para el cierre de trato?						
	19	¿usted en cuanto a las atenciones que realiza durante el día son acordes a los criterios de calidad de atención?						
	20	¿usted cumple con las atenciones establecidas adecuadamente?						
	21	¿usted con respecto a la interacción con los clientes durante su desempeño laboral son adecuados?						
	22	¿usted cumple adecuadamente con la meta establecida adecuadamente?						
	23	¿usted realiza adecuadamente seguimiento a su cartera de clientes?						

Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad del instrumento

		Correlaciones	
		Motivación	Productividad
Motivación Productividad	Correlación de Pearson	1	,787
	Sig. (bilateral)		,020
	N	37	37
	Correlación de Pearson	,787	
	Sig. (bilateral)	,020	
	N.	37	37

La tabla indica que el valor de Correlación de Pearson es de 0.787, por lo tanto, queda determinado que el instrumento es confiable.

Validez del instrumento

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario y entrevista” que hace parte de la investigación **MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – AGENCIA ATE, LIMA-2019**.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración. **Nombres y apellidos del juez : AGUEDO ALBINO BEJAR MORMONTOY**
Formación académica : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Áreas de experiencia profesional : ADMINISTRADOR
Tiempo : 30 AÑOS
Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: MOTIVACION

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
v1	1.	3	3	3	3	3	
	2.	3	3	3	3	3	
	3.	3	3	3	3	3	
	4.	3	3	3	3	3	
	5.	3	3	3	3	3	
	6.	3	3	3	3	3	
	7.	3	3	3	3	3	
	8.	3	3	3	3	3	
	9.	3	3	3	3	3	
	10.	3	3	3	3	3	
	11.	3	3	3	3	3	
	12.	3	3	3	3	3	
	13.	3	3	3	3	3	
	14.	3	3	3	3	3	
		3	3	3	3	3	

Variable: PRODUCTIVIDAD

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	15.	3	3	3	3	3	
	16.	3	3	3	3	3	
	17.	3	3	3	3	3	
	18.	3	3	3	3	3	
	19.	3	3	3	3	3	
	20.	3	3	3	3	3	
	21.	3	3	3	3	3	
	22.	3	3	3	3	3	
	23.	3	3	3	3	3	
		3		3	3	3	

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
AGUEDO ALBINO BEJAR MORMONTOY	DOCTOR	23	3

Sello y Firma:

Atentamente,


Dr. Aguedo A. Bejar Mormontoy

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario y entrevista” que hace parte de la investigación **MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – AGENCIA ATE, LIMA-2019.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración. **Nombres y apellidos del juez : NEFTALI LLIHUA CARRASCO**

Formación académica : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Áreas de experiencia profesional : ADMINISTRADOR

Tiempo :

Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: MOTIVACION

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
v1	1.	3	3	3	3	3	
	2.	3	3	3	3	3	
	3.	3	3	3	3	3	
	4.	3	3	3	3	3	
	5.	3	3	3	3	3	
	6.	3	3	3	3	3	
	7.	3	3	3	3	3	
	8.	3	3	3	3	3	
	9.	3	3	3	3	3	
	10.	3	3	3	3	3	
	11.	3	3	3	3	3	
	12.	3	3	3	3	3	
	13.	3	3	3	3	3	
	14.	3	3	3	3	3	
		3	3	3	3	3	

Variable: PRODUCTIVIDAD

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	15.	3	3	3	3	3	
	16.	3	3	3	3	3	
	17.	3	3	3	3	3	
	18.	3	3	3	3	3	
	19.	3	3	3	3	3	
	20.	3	3	3	3	3	
	21.	3	3	3	3	3	
	22.	3	3	3	3	3	
	23.	3	3	3	3	3	
		3		3	3	3	

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Validez de contenido

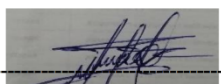
Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
NEFTALI LLIHUA CARRASCO	LICENCIADO	23	3

Sello y Firma:

Atentamente,


NEFTALI LLIHUA CARRASCO

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario y entrevista” que hace parte de la investigación **MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – AGENCIA ATE, LIMA-2019.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración. **Nombres y apellidos del juez : Mg. Walter Rubén Santana Camargo**
Formación académica : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Áreas de experiencia profesional : ADMINISTRADOR
Tiempo : 30 AÑOS
Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: MOTIVACION

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
v1	1.	3	3	3	3	3	
	2.	3	3	3	3	3	
	3.	3	3	3	3	3	
	4.	3	3	3	3	3	
	5.	3	3	3	3	3	
	6.	3	3	3	3	3	
	7.	3	3	3	3	3	
	8.	3	3	3	3	3	
	9.	3	3	3	3	3	
	10.	3	3	3	3	3	
	11.	3	3	3	3	3	
	12.	3	3	3	3	3	
	13.	3	3	3	3	3	
	14.	3	3	3	3	3	
		3	3	3	3	3	

Variable: PRODUCTIVIDAD

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	15.	3	3	3	3	3	
	16.	3	3	3	3	3	
	17.	3	3	3	3	3	
	18.	3	3	3	3	3	
	19.	3	3	3	3	3	
	20.	3	3	3	3	3	
	21.	3	3	3	3	3	
	22.	3	3	3	3	3	
	23.	3	3	3	3	3	
		3		3	3	3	

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Validez de contenido


Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Walter Rubén Santana Camargo	MAGISTER	23	3













Sello y Firma:

Atentamente,



Mg. Walter Rubén Santana Camargo

Anexo 06: La data del procesamiento de datos

	 VAR0000 1	 VAR0000 2	 VAR0000 3	 VAR0000 4	 VAR0000 5	 VAR0000 6	 VAR0000 7	 VAR0000 8	 VAR0000 9	 VAR0001 0	 VAR0001 1	 VAR0001 2
1	1	4	4	1	3	2	3	5	3	4	4	3
2	4	4	5	3	3	4	4	4	2	4	4	4
3	4	4	4	2	2	4	3	4	2	3	4	4
4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	4	4	4
5	4	4	3	2	4	4	4	4	1	3	4	4
6	4	4	4	2	4	3	4	5	1	3	4	4
7	3	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	43
8	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	4	2
9	3	4	3	2	4	2	3	3	1	4	3	3
10	4	4	4	2	4	3	3	2	1	4	4	4
11	5	3	4	3	4	2	3	5	1	3	4	3
12	4	4	4	5	4	2	4	4	1	4	3	3
13	2	4	3	3	3	5	2	3	2	5	4	3
14	3	4	4	4	4	3	3	3	1	4	3	3
15	2	4	4	3	4	4	3	4	1	5	5	4
16	2	3	2	3	2	4	5	3	1	4	3	4
17	4	4	4	2	4	2	3	3	1	5	3	4
18	5	5	4	3	3	3	4	5	1	5	3	4
19	3	2	2	2	3	4	4	5	1	2	5	4
20	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4
21	4	4	4	2	3	1	4	3	1	4	4	3
22	5	4	4	1	5	3	1	4	1	3	3	3
23	4	4	4	3	4	1	2	4	1	5	4	2
24	4	4	3	3	4	4	2	3	1	3	4	4
25	3	3	2	3	4	3	3	3	1	4	3	2
26	3	5	4	3	4	3	2	4	1	4	2	3
27	3	1	3	2	5	3	2	3	1	4	4	2
28	4	2	4	3	1	2	2	5	1	4	4	3
1												

[Vista de datos](#)
[Vista de variables](#)

Anexo 07: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Lima - Vitarte 18 de agosto del 2019

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN DE MI TESIS Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

SEÑOR:

Lic. Carlos Bernaola López

Gerente de Agencia,

BANCO DE CREDITO DEL PERU

Yo, **MARIBEL ENRIQUEZ ESPEZA**, identificada con DNI 47270771, domiciliado en Calle las Cruces Mz. Q Lt. 10-4 Campo sol- Huachipa- Lima y **SOFIA QUISPE PONSECA** identificada con DNI 71042846, domiciliado en calle los colonos, Bachiller de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas ante usted me presento y expongo:

Que siendo de importancia a realizar mi trabajo de investigación para poder optar nuestro título profesional, razón por el cual me dirijo a su despacho para solicitar autorización de la investigación aplicación de los instrumentos de mi Tesis Titulada **"MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – AGENCIA ATE, LIMA 2019"**

Por lo expongo:

Ruego a usted señor Gerente de Agencia pueda acceder a mi solicitud presentada.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,

Bach: MARIBEL ENRIQUEZ ESPEZA

DNI: 47270771

Bach: SOFIA QUISPE PONSECA

DNI: 71042846

César Torres N.
Promotor Principal
DNI 43615034 / MAT 549468
División de Canales de Atención



BANCO DEL CREDITO DEL PERU

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

Lima agencia Ate, 23 de agosto del 2019

CARTA N°01-2019

Srta. Maribel Enríquez Espeza
Srta. Inés Sofía Quispe Ponseca
Bachiller de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la
Universidad Peruana Los Andes.

Presente:

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a ustedes para comunicarles que en virtud de su solicitud presentada el día de 18 de agosto del 2019 en relación al trabajo de investigación para poder optar el título profesional de la tesis titulada " **MOTIVACION Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU-AGENCIA ATE,LIMA - 2019**" .se le comunica que accedemos a su petición y por lo tanto se le autoriza a realizar su trabajo de investigación en los términos señalados y se espera las coordinaciones para el apoyo correspondiente.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente.

César Torres N.
Promotor Principal
DNI 43615034 / MAT 549468
División de Canales de Atención

Anexo 08: imágenes de la encuesta

