

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**ECONÓMICAS**



**TESIS**

“EFECTOS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EXTRÍNSECA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE VENTAS DE SEGUROS DE LOS COLABORADORES DE  
LA FINANCIERA CONFIANZA, LIMA 2018”.

**PREPARADO POR:**

**BACH. GOMEZ UQUICHE KATIA MELISSA**

**BACH. MARTINEZ RIOS MAGALY.**

**BACH. TUPAYACHI TANG CARLOS ANDRES.**

**PARA OPTAR EL**

**TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**Dedicatoria**

A mi madre y hermanas por su apoyo, consejos, comprensión, amor y ayudarme en los momentos difíciles, en mi carrera profesional y a Dios porque con el todo es posible en la vida.

A mi esposo y a mi hijo por darme el tiempo para realizarme profesionalmente.

### **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera.

A mi madre y hermanos por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera.

A nuestro Señor Dios, por darme la fuerza necesaria y su bendición en mi persona por el término de este gran paso.

### **Dedicatoria**

A mis padres, a mi querida esposa,  
maestros de mi alma mater de la  
universidad, y compañeros, quienes, con  
su apoyo hacen que mis días se han  
fructíferos tanto en el trabajo, estudios y  
en esta hermosa vida.

## **Agradecimiento**

Ante todo, agradecer a Dios a la universidad Inca Garcilaso de la Vega, docentes compañeros de clase con los que compartí esta hermosa experiencia universitaria que estuvieron involucrados en el desarrollo de este hermoso trabajo, para ustedes y a mi familia va el agradecimiento por su apoyo incondicional y que el señor bendiga sus vidas y su hogar cada día.

En especial el agradecimiento a mi maestro Mg. Luis Renato Méndez Navarro, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y guía en la elaboración de nuestra tesis.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Habiéndose dado el cumplimiento a todas las normas del reglamento sobre la elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, de la Universidad “Inca Garcilaso de la Vega”, para elaborar la tesis de Licenciatura en Administración, presento el trabajo de investigación titulado: Efectos de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018. En esta investigación se muestran los descubrimientos del trabajo, la cual tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre los efectos de la motivación laboral extrínseca en la productividad de los colaboradores, en el área comercial de la Financiera Confianza, con una población de 40 colaboradores del área comercial de la Financiera Confianza, con dos instrumentos de medición, uno sobre motivación laboral y la otra sobre la productividad de los colaboradores del área comercial de la Financiera Confianza ambas validadas por expertos en investigación.

La investigación está compuesta por seis capítulos: en el primer capítulo se hace el planteamiento del problema de la presente investigación, así mismo se plantea la situación problemática, problemas de investigación, las justificaciones y objetivos que proporcionan los primeros atisbos y conocimientos del tema, remarcando sobre todo con la situación problemática; en el segundo capítulo es presentado el marco teórico, componentes de las bases teóricas y glosario de términos; en el tercer capítulo se presentan las hipótesis tanto general como específicas e identificación y/o la operacionalización de las variables; en el cuarto capítulo se presenta la metodología, el análisis e interpretación del estudio; luego en el quinto capítulo se expone la parte de la

administración de la investigación (cronograma y presupuesto de actividades), y en sexto y séptimo se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Muy estimados y queridos señores miembros del jurado espero que este trabajo de investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

## INDICE

	<b>Pág</b>
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACION .....	vi
INDICE .....	viii
RESUMEN .....	xxii
ABSTRACT .....	xxiv
INTRODUCCION .....	xx
INDICE DE FIGURAS .....	xv
INDICE DE TABLAS .....	xix
 <b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Situación problemática .....	1
1.2. Problema de investigación .....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Justificación de la investigación .....	3
1.3.1. Justificación teórica .....	3

1.3.2. Justificación practica .....	4
1.4. Objetivos .....	4
1.4.1. Objetivos generales.....	4
1.4.2. Objetivos específicos .....	4

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la Investigación .....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	9
2.2. Bases Teóricas .....	11
2.2.1. Motivación Laboral .....	11
2.2.2. Principio Generales de la motivación .....	13
2.2.3. Procesos de Motivación .....	14
2.2.4. Factores de Motivación .....	15
2.2.5. Panorama de la motivación .....	16
2.2.6. Motivación Humana .....	16
2.2.7. Clasificación de la Motivación .....	17
1. Motivación Intrínseca (MI) .....	18
2. Motivación extrínseca (ME) .....	19

2.2.8. Ciclo Motivación .....	19
2.2.9. Teorías contemporáneas de la Motivación .....	22
A. Teoría de contenido .....	23
B. Teoría de las Jerarquías de las necesidades .....	23
C. Teorías de dos factores .....	26
D. Teorías de las necesidades adquiridas .....	30
E. Teoría ERC .....	31
F. Teorías de procesos .....	32
G. Teoría de la Equidad .....	33
H. Teoría de la Expectativa .....	33
2.2.10. Enfoque Teóricos de la Motivación laboral .....	35
A. Teoría de la Discrepancia de Locke .....	35
B. Teoría de la Higiene Motivacional de Herzber .....	35
C. Teoría en el Ajuste del Trabajo de Dawes .....	35
2.2.11. Dimensión de la Motivación Labora .....	36
A. Dimensión Necesidad de Logro .....	36
B. Dimensión Necesidad de poder .....	36
C. Dimensión Necesidad de Afiliación .....	36
2.3. Bases Teóricas de la Productividad .....	36
2.3.1. Productividad .....	36

2.3.2. Enfoques Teóricos de la Productividad .....	37
2.3.3. Factores que inciden en la productividad .....	41
2.3.4. Productividad y el factor Humano .....	43
2.3.5. Dominios de la Productividad .....	46
A. Dominio Eficiencia .....	46
B. Dominio Eficacia .....	47
C. Dominio Efectividad .....	47
2.3.6. Dimensiones de la Productividad .....	48
2.3.6.1. Dimensiones Factores Higiénicos .....	48
A. Indicador de Condiciones de Trabajo .....	49
B. Indicador de Comunicación .....	49
C. Indicador salario .....	49
D. Indicador Beneficio .....	49
E. Indicador Relaciones con el supervisor .....	49
F. Indicador Política Administrativa .....	50
G. Indicador Seguridad en el Trabajo .....	50
H. Indicador relaciones interpersonales .....	50
I. Indicador Autorrealización .....	50

J. Indicador Trabajo Desafiador .....	51
K. Indicador Reconocimiento .....	51
L. Indicador Adecuación al Perfil .....	51
M. Indicador Oportunidad .....	51
N. Indicador Contenido de Trabajo .....	52
O. Indicador Equidad Externa .....	52
P. Indicador Imagen y prestigio .....	52
2.3.6.2. Dimensiones Humanas de Productividad .....	53
2.3.6.3. Dimensiones Factores Motivacionales .....	53
2.4. Glosario de términos .....	54

### **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

3.1. Hipótesis general .....	58
3.2. Hipótesis específicas.....	58
3.3. Identificación de las variables .....	58
3.4. Definición Conceptual de las variables .....	60
3.5. Definición Operacional de las variables .....	61
3.6. Operacionalización de las variables .....	61
3.7. Matriz de Consistencia (Ver Anexos) .....	64

### **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

4.1. El Tipo de la Investigación .....	65
--	----

4.1.1. Tipo .....	65
4.1.2. Niveles .....	65
4.2. Diseño de Investigación .....	66
4.3. Unidad de Análisis .....	67
4.4. Muestreo .....	67
4.5. Criterios de Selección .....	67
4.5.1. Criterios de Inclusión .....	67
4.5.2. Criterios de Exclusión .....	67
4.6. Población de estudio .....	68
4.7. Tamaño de Muestra .....	68
4.8. Selección de la Muestra .....	68
4.9. Técnica de Recolección de datos .....	69
A. Instrumento de Recolección de datos .....	69
B. Instrumento para medir la Motivación laboral .....	69
C. Contenido .....	70
D. Confiabilidad .....	70
4.10. Método de Análisis de datos .....	73

4.11. Consideraciones	Éticas
.....	74

## **CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

5.1. Análisis descriptivo de los resultados	75
5.2. Prueba de Hipótesis General	136
5.3. Presentación de Resultados	140
DISCUSIÓN	142
CONCLUSIONES	145
RECOMENDACIONES	147
ADMIMISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	148
Cronograma	148
Presupuesto de actividades	149
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	150
ANEXOS	163
<b>INDICE DE FIGURAS</b>	
Figura 1: Pirámide de Maslow	24
Figura 2: El efecto de los factores higiénicos y motivacionales.	29
Figura 3. Comparación entre los modelos de Maslow y Herzberg	30
Figura 4. Sistema empresa y los factores claves de éxito para la gestión	40
Figura 5. Factores que inciden en la productividad	42
Figura 6. Variables para la producción de resultados donde se encuentra la productividad como	

salida humana .....	45
Figura 7. Unidad de análisis de la productividad .....	46
Figura 8. Intento mejorar mi desempeño laboral .....	76
Figura 9: Me gusta trabajar en competencia y ganar .....	77
Figura 10. A menudo me encuentro hablando con otras personas de mi área de labores sobre temas que forman parte del trabajo. ....	79
Figura 11 Me gusta trabajar en situaciones difíciles .....	80
Figura 12. Hay alguien en el trabajo que te anime a crecer como profesional. ....	82
Figura 13. Me gusta fijar y alcanzar las metas asignadas por la administración .....	83
Figura 14. Me gusta Influir a la gente para conseguir mi objetivo .....	84
Figura 15 Me gusta trabajar en situaciones de presión .....	86
Figura 16 Considera Ud., que el comportamiento de su jefe inmediato es de un líder .....	87
Figura 17. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo .....	89
Figura 18. Me gusta participar en reuniones de confraternidad con mis compañeros(as) de trabajo .....	90
Figura 19. Has tenido oportunidades en el trabajo de aprender y ascender como profesional. ....	92
Figura 20. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil .....	93
Figura 21 Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean. ....	95
Figura 22 Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a). ....	96

Figura 23 Su jefe inmediato realiza frecuentemente reuniones de confraternidad y reconocimiento a los asesores. ....	97
Figura 24. Me gusta que me asignen en tareas diversas. ....	98
Figura 25. Tu opinión y recomendación como profesional ha sido tomado en cuenta .....	99
Figura 26. Confronto a la gente con quien tengo diferencias .....	101
Figura 27. Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo .....	102
Figura 28. Me gusta trabajar en equipo. ....	103
Figura 29. Las condiciones de infraestructura del área de las financieras son adecuadas para la ejecución de mi trabajo. ....	105
Figura 30. Los procesos de comunicación (sistemas de información, flujo de información, normas y rutinas) es adecuado para la ejecución de mi trabajo. ....	106
Figura 31. La política salarial es adecuada en la financiera donde trabaja o en las labores que ejecuta. ....	108
Figura 32: La política de beneficios de la financiera confianza es adecuada .....	109
Figura 33. Me relaciono con el supervisor (dialogo, facilidad de acceso es adecuada) .....	110
Figura 34. A un que haya sido establecido por la ley. Las políticas de administración de la financiera (plano de cargos) son adecuadas para el desenvolvimiento de mi carrera .....	112
Figura 35. La estabilidad de su empleo es un factor motivador para el ingreso del empleado en la financiera. ....	113
Figura 36. Considera buena la relación con los demás colegas. ....	114
Figura 37. Me considero realizado profesionalmente (autorrealización)	

con mi trabajo. ....	115
Figura 38. Mi trabajo es desafiante .....	117
Figura 39. Mi trabajo es reconocido y valorizado por la supervisión .....	118
Figura 40. La función que ejerzo es adecuada para mi perfil. ....	120
Figura 41. La financiera disponibiliza oportunidades para mi crecimiento y desenvolvimiento profesional. ....	121
Figura 42. El contenido de mi trabajo (actividades del día a día) es motivador. ....	123
Figura 43. La remuneración de mi cargo es mejor del que es ofrecida por el mercado de trabajo. ....	124
Figura 44. La imagen y el prestigio de la financiera es un factor motivador. ....	125
Figura 45. A un que no se le solicite, brinda más tiempo del requerido. ....	127
Figura 46. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad. ....	128
Figura 47. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo .....	129
Figura 48. Consultas manuales que tengan relación con su trabajo .....	131
Figura 49. Participa de capacitaciones o especializaciones en relación a su trabajo .....	132
Figura 50. Distribución de los niveles de motivación laboral extrínseca. ....	133
Figura 51. Distribución de los niveles productividad laboral.....	134

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Unidad de análisis de la productividad .....	59
---	----

Tabla 2 Matriz de Operacionalización de la variable Motivación laboral .....	62
Tabla 3: Matriz de Operacionalización de la variable factores de la productividad .....	64
Tabla 4: Distribución de la muestra .....	68
Tabla 5: Confiabilidad de la variable 1: Motivación laboral .....	71
Tabla 6: Escalas y baremos de la variable Motivación laboral .....	71
Tabla 7: Confiabilidad de la variable 2: Factores de la productividad .....	72
Tabla 8: Escalas y baremos de la variable factores de la productividad. ....	73
Procedimientos de recolección de datos .....	73
Tabla 9: Intento mejorar mi desempeño laboral .....	75
Tabla 10: Me gusta trabajar en competencia y ganar .....	77
Tabla 11: A menudo me encuentro hablando con otras personas de mi área de labores sobre temas que forman parte del trabajo. ....	78
Tabla 12: Me gusta trabajar en situaciones difíciles .....	80
Tabla 13: Hay alguien en el trabajo que te anime a crecer como profesional. ....	81
Tabla 14: Me gusta fijar y alcanzar las metas asignadas por la administración. ....	83
Tabla 15: Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo .....	84
Tabla 16: Me gusta trabajar en situaciones de presión .....	85
Tabla 17: Considera Ud, que el comportamiento de su jefe inmediato es de un líder. ....	87
Tabla 18: Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo .....	88
Tabla 19: Me gusta participar en reuniones de confraternidad con mis compañeros(as) de trabajo. ....	90
Tabla 20: Has tenido oportunidades en el trabajo de aprender y ascender como profesional. ..	91

Tabla 21: Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil. ....	93
Tabla 22: Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean. ....	94
Tabla 23: Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a) .....	96
Tabla 24: Su jefe inmediato realiza frecuentemente reuniones de confraternidad y reconocimiento a los asesores. ....	97
Tabla 25: Me gusta que me asignen en tareas diversas .....	98
Tabla 26: Tu opinión y recomendación como profesional ha sido tomado en cuenta .....	99
Tabla 27: Confronto a la gente con quien tengo diferencias .....	100
Tabla 28: Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo. ....	102
Tabla 29: Me gusta trabajar en equipo .....	103
Tabla 30: Las condiciones de infraestructura del área de las financieras son adecuadas para la ejecución de mi trabajo .....	104
Tabla 31: Los procesos de comunicación (sistemas de información, flujo de información, normas y rutinas) es adecuado para la ejecución de mi trabajo. ....	106
Tabla 32: La política salarial es adecuada en la financiera donde trabaja o en las labores que ejecuta .....	107
Tabla 33: La política de beneficios de la financiera confianza es adecuada. ....	109
Tabla 34: Mi relación con el supervisor (diálogo, facilidad de acceso)	

es adecuada. ....	110
Tabla 35: A un que haya sido establecido por la ley. Las políticas de administración de la financiera (plano de cargos) son adecuadas para el desenvolvimiento de mi carrera. ....	111
Tabla 36: La estabilidad de su empleo es un factor motivador para el ingreso del empleado en la financiera. ....	113
Tabla 37: Considera buena la relación con los demás colegas. ....	114
Tabla 38: Me considero realizado profesionalmente (autorrealización) con mi trabajo . ....	115
Tabla 39: Mi trabajo es desafiante ....	116
Tabla 40: Mi trabajo es reconocida y valorizado por la supervisión. ....	118
Tabla 41: La función que ejerzo es adecuada para mi perfil. ....	119
Tabla 42: La financiera disponibilidad oportunidades para mi crecimiento y desenvolvimiento profesional. ....	121
Tabla 43: El contenido de mi trabajo (actividades del día a día) es motivador. ....	122
Tabla 44: La remuneración de mi cargo es mejor del que es ofrecida por el mercado de trabajo ....	124
Tabla 45: La imagen y el prestigio de la financiera es un factor motivador ....	125
Tabla 46: A un que no se le solicite, brinda más tiempo del requerido ....	126
Tabla 47: Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad ....	128
Tabla 48: Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo ....	129

Tabla 49: Consulta manuales que tengan relación con su trabajo .....	130
Tabla 50: Participa de capacitaciones o especializaciones en relación a su trabajo .....	132
Tabla 51: Distribución de los niveles de motivación laboral extrínseca. ....	133
Tabla 52: Distribución de los niveles productividad laboral. ....	134
Tabla 53: Resultado de la prueba de normalidad. ....	135
Tabla 54 .Correlación entre la motivación laboral y la productividad .....	136
Tabla 55 .Correlación entre la Necesidad de logro y la productividad. ....	137
Tabla 56: Correlación entre la necesidad de poder y la productividad .....	138
Tabla 57: Correlación entre la necesidad de afiliación y la productividad .....	139
Tabla 58: Dimensiones de la motivación laboral extrínseca vs dimensiones de la productividad laboral. ....	140

## RESUMEN

Se realizó la investigación titulada Efectos de la Motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores en la Financiera Confianza Lima, 2018. Cuyo objetivo general fue determinar la correlación de la motivación laboral y los efectos de la productividad de los colaboradores del área comercial de la Financiera Confianza Lima, 2018.

Para el análisis de las variables se procedió con un enfoque cuantitativo, con un método hipotético deductivo, además de ello el estudio fue de tipo básico y se trabajó con un nivel descriptivo correlacional. Por otro lado el diseño de estudio es el no experimental el cual no manipula intencionalmente las variables de estudio. Asimismo se trabajó con una población censal de trabajadores del área comercial de la Financiera Confianza, en la recolección de datos la técnica utilizada es la encuesta y los instrumentos fueron cuestionarios los cuales fueron confiables a través de la prueba de Alpha de Cronbach.

En los resultados se encontró que el 95% presento una motivación media y solo el 2.5% presentó una motivación alta, y otro igual una baja. En el caso de la productividad el 65 presento un nivel regular y el 35% un nivel adecuado. Finalmente se concluyo que las variables de estudio se relacionan de manera directa con un coeficiente de correlación de 0.762 significativa al 0.000.

Palabras claves: Motivación laboral y factores de la productividad.

## ABSTRACT

The research was conducted entitled Work motivation and effects of productivity of employees in the commercial area of Financiera Confianza Lima, 2018. The overall objective was to determine the correlation of labor motivation and factors of productivity of employees of the commercial area of the Financiera Confianza Lima, 2018.

For the analysis of the variables, we proceeded with a quantitative approach, with a hypothetical deductive method, in addition to this the study was of a basic type and we worked with a correlational descriptive level. On the other hand, the study design is the non-experimental one which does not intentionally manipulate the study variables. We also worked with a census population of workers in the commercial area of Financiera Confianza, in the collection of data the technique used is the survey and the instruments were questionnaires which were reliable through cronbach's Alpha test.

In the results it was found that 95% presented a medium motivation and only 2.5% presented a high motivation, and another equal a low. In the case of productivity, 65% presented a regular level and 35% an adequate level. Finally, it was concluded that the study variables are directly related to a correlation coefficient of 0.762 significant to 0.000.

Key words: Labor motivation and effects of productivity.

## INTRODUCCIÓN

La presente Investigación titulada “EFECTOS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EXTRÍNSECA EN LA PRODUCTIVIDAD DE VENTAS DE SEGUROS DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA, LIMA 2018.” tiene como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los empleados, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

**En el capítulo I,** Se presenta el Planteamiento del Problema, actualmente en la entidad financiera del área comercial se observa que existe una baja productividad en las ventas de seguros financieros, debido a que se encuentran influenciados por diversos factores que determinan la productividad.

Los colaboradores del área comercial muestran un descontento por la falta de reconocimiento e incentivos por parte de la empresa para el cumplimiento de las metas asignadas. Así como la falta de capacitación e innovación de nuevas tecnologías para el mayor rendimiento de su productividad.

La motivación es la base fundamental para el éxito empresarial financiero ya que de ella depende en gran medida al cumplimiento de los objetivos de las empresas financieras.

**En el capítulo II,** Marco Teórico; Contiene antecedentes relacionados con la investigación, a nivel internacional y nacional, así mismo la conceptualización de las variables a estudiar y sus respectivas dimensiones e indicadores para optimizar dicha investigación.

**En el capítulo III,** Hipótesis y Variable; se presenta la formulación de las hipótesis de estudio en base a las variables estudiadas y el objetivo de investigación.

**En el capítulo IV, Metodología,** en el cual se detalla la metodología utilizada en la investigación, así como la presentación de la población y muestra de estudio, así como la técnica e instrumentos en la recolección de datos así como los diferentes procesos en la recolección de información y análisis de resultados.

**En el capítulo V, Resultados.** Aquí se presenta los resultados tanto descriptivos como inferenciales que se obtuvieron del análisis y medición de las variables y dimensiones de estudio. Esto seguido de la discusión de resultados así como las conclusiones y recomendaciones del caso, finalizando con referencias utilizadas en el estudio y los anexos.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Situación problemática

El recurso humano es un elemento esencial de rubro de las finanzas, es por lo cual las empresas presentan un compromiso de gestión que se enfoque en las necesidades de sus trabajadores. Asimismo dentro del mismo contexto la igualdad de oportunidades es otro punto esencial en el desarrollo de las empresas ya que está muy relacionado con la motivación laboral, siendo estos elementos esenciales para incrementar la productividad de las organizaciones en el rubro de las finanzas.

En el Perú, el problema central es que la mayoría de las empresas financieras no están capacitadas para mantener motivados a los empleados, lo que genera resultados de productividad favorables. Actualmente, el elemento clave en una organización son las personas, porque en ellas reside el conocimiento y la motivación.

En la presente investigación realizada en la empresa financiera Confianza, siendo una empresa líder en el sector micro financiero y su misión es construir oportunidades de crecimiento para los hogares de recursos bajos, aportando en la mejora de sus ingresos y calidad de vida a través de las finanzas ejecutadas con responsabilidad.

Actualmente, en la entidad financiera del área comercial se observa que existe una baja productividad en las ventas de seguros financieros, debido a que se encuentran influenciados por diversos factores que determinan la productividad.

Los colaboradores del área comercial muestran un descontento por la falta de reconocimiento e incentivos por parte de la empresa para el cumplimiento de las

metas asignadas. Así como la falta de capacitación e innovación de nuevas tecnologías para el mayor rendimiento de su productividad.

Asimismo la motivación es una pieza esencial en el éxito de las empresas en especial de sus empleados, debido a que es el motor para que se genere una consecución de cumplimiento de los objetivos dentro de las finanzas de los trabajadores. Es así que si las organizaciones no tienen en cuenta estos factores tan importantes para el recurso humanos se obtendrá resultados negativos y una baja productividad, por lo mismo que la mayoría de empresas se enfocan en motivar a sus trabajadores para mejorar su productividad por lo mismo es importante una constante medición de estos elementos.

## **1.2. Problema de investigación**

El problema explicado nos llevó a plantearnos la siguiente pregunta, en torno a la cual se investigó.

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la motivación laboral extrínseca influye en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la necesidad de logro de la motivación laboral extrínseca influye en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018?

¿Cómo la necesidad de poder de la motivación laboral extrínseca influye en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018?

¿Cómo la necesidad de afiliación de la motivación laboral extrínseca influye en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018?

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La justificación teórica se realiza observando la base teórica de la autora Gray (2008) así como también a McClelland, Maslow y Herzberg y otros, para la variable motivación laboral quien explica que la motivación está constituida por diversos factores para llegar a objetivos deseados, como la conformidad de trabajo, como la conducta que demuestra el empleado con su mismo trabajo; es decir esa conducta que se ve actitud se ve denominada por su presencia en el trabajo (retribución, seguridad, progreso, compañerismo, etc.). Si es que el cargo que desempeña se adapta a él, en cuanto a sus carencias, y magnifica al ambiente institucional como: realización, vinculación de trabajo, monitoreo, información, y ambiente de trabajo para poder lograr una mejoría en la productividad y lograr los objetivos y tareas que se les encomienda.

#### **1.3.2. Justificación practica**

Dado que la entidad financiera Confianza SAA, es una institución líder en el sector micro financiero cuya misión es ofrecer oportunidades para la familia de escasos recursos económicos, mejorando sus ingresos y calidad de vida mediante las finanzas responsables.

Una buena motivación laboral permitirá a los empleados de la entidad alcanzar las metas de la entidad financiera, ya que los empleados motivados son más productivos y trabajan mejor, aumentando así la productividad y ayudando así a alcanzar las metas de la organización.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivos generales**

Determinar la influencia de la motivación laboral extrínseca en la productividad de las ventas de seguros, de los colaboradores de la Financiera Confianza Lima, 2018.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la influencia de la necesidad de logro de la motivación laboral extrínseca en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018.

Determinar la influencia de la necesidad de poder de la motivación laboral extrínseca en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018.

Determinar la influencia de la necesidad de afiliación de la motivación laboral extrínseca en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018.

## CAPÍTULO II MARCO

### TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación.

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

VEIGA (2011) en el tema Productividad Laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX), publicado en la revista abc de economía.

El trabajo busca identificar el nivel de la productividad en asociación con lo que se produce, donde se encontró que se combina el capital con el trabajo se incrementa la cantidad de los mismo y de los niveles de productividad. Uno de los puntos esenciales en el incremento de los niveles de productividad es el incremento de los sueldos, siendo una asociación directa tanto en la productividad como en los costos de producción.

Ochoa (2014) con su estudio Motivación y Productividad laboral de la empresa municipal aguas de xelaju Quetzaltenango, mediante un estudio descriptivo con la participación de 136 trabajadores, donde se encontró que hay una necesidad para mejorar la productividad, a través de cuestionarios, donde se encontró que esto se relacionaba con la falta de motivación, además de ello esta motivación se asociación con el nivel de eficiencia y eficacia de las labores que ejecutaban los trabajadores. Por lo que se evidencio claramente una necesidad de mejorar la motivación laboral mediante incentivos no necesariamente monetarios.

Cid (2013) realizó la tesis: Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados; Universidad de León, en donde su objetivo fue el de identificar las principales teorías acerca de la motivación en el trabajo, mediante un estudio analítico, donde se encontrara las características que llevan a los trabajadores a cumplir con los objetivos, en donde la mayoría de las teorías e investigaciones

analizadas en el ámbito laboral, indican que la motivación es esencial para que los trabajadores puedan cumplir tanto sus objetivos personales como de la organización a las cual pertenecen, asimismo la motivación se asocia también con elementos como el nivel de autoestimas, la autoeficacia y la autorrealización, esto manejable con elementos como la creatividad la movilidad y el liderazgo, por lo que se evidencia que la motivación laboral es un punto esencial para que las fuerzas e integrantes de una organización se unan y cumplan con los objetivos propuestos.

Gómez y Pinzón (2012) realizaron la tesis Nivel Salarial y Motivación Laboral en un Grupo de Empleados de la Cooperativa de ahorro y Crédito de Santander Ltda. “Financiera Comultrasan”. Con el propósito de conocer como el nivel de los salarios se asocia con la motivación en el trabajo, con la participación de 22 trabajadores y la aplicación del cuestionario de Motivación Laboral CMT realizado por Fernando Toro (1992). En los resultados se encontró que el factor principal en la motivación de los trabajadores son los salarios, seguido de los procesos de reconocimiento, y las expectativas dentro del trabajo en cuanto el desarrollo profesional.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Varas (2016) presento su trabajo Caracterización del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro zapatería del mercado modelo de Piura; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Donde se tuvo como objetivo el identificar las características en el manejo de las fianzas y la productividad de la empresa, mediante un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, con la participación de 48 zapaterías y la aplicación de cuestionarios. Donde se encontró que las variables se relacionan de manera directa por lo que se sugirió que mejoren la planificación y organización dentro

de las empresas para poder aumentar la productividad que fueron los elementos mas bajos.

Anaya (2015) en su estudio; Propuestas de un sistema de motivación para los trabajadores de las áreas de ventas, servicio técnico, administración y contabilidad de la empresa Nor autos Chiclayo S.A.C. Basado en la Teoría Antropológica de la Motivación de Juan Pérez López. Con el objetivo de analizar los niveles de motivación tanto a nivel intrínseco como extrínseco, mediante una investigación analítica la aplicación de cuestionarios con la participación de 30 trabajadores en donde se encontró que existen diferencia entre los niveles de motivación dentro de la empresa y de las razones de los trabajadores por permanecer en ella, encontrándose que se debe reforzar la motivación de los trabajadores así como su identificación y compromiso con la empresa.

Bando y Silva (2014) se realizó un estudio La Gestión Administrativa y su Relación con la Productividad Laboral de la empresa Omega Constructor'S Building CO. S.A.C. con el propósito de identificar el nivel de la gestión administrativa y su asociación con la productividad, mediante un estudio descriptivo y cuantitativo, donde se encontró que según la mayoría percibe la gestión como eficiente, encontrándose que efectivamente los trabajadores están motivados asociado principalmente a la gestión administrativa.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Motivación laboral**

Gray (2008) determinó que la motivación determinante se compone de todos los factores que motivan, sostienen y guían el comportamiento hacia una meta. Hoy es un

elemento de la gestión de personal, por lo que al entenderlo, no solo eso, sino dominarlo, la empresa puede formar una cultura organizacional sólida y confiable.

Por otro lado, Porret (2008) refiere que la motivación se define como los factores que impulsan, dirigen y sostienen el comportamiento humano dentro de una organización. En el ámbito laboral, se requiere que las personas hagan su trabajo lo mejor posible para obtener mejores resultados, y el proceso de motivación es efectivo para cada colaborador y se encuentran cómodos dentro del área de trabajo en la que se desempeñan.

Los patrones de comportamiento varían de una persona a otra, pero el proceso para alcanzarlos es básicamente el mismo. modelo de comportamiento básico. Cuando una persona no logra sus objetivos, puede entrar en un estado de depresión, lo que genera necesidad y tensión si no se encuentra la solución más adecuada, ya que la depresión persiste, reaccionando negativamente a todo lo que considera culpable.

Chiavenato (2005), el desempeño individual es el factor más importante para el desempeño organizacional y depende de personas motivadas. Por eso uno de los mayores desafíos de las organizaciones es motivar a las personas, haciéndolas comprometidas y decididas en el alcance de los objetivos presentados y estimulándolas lo necesario para que puedan ser exitosas a través de su trabajo.

La motivación humana se revela como un significado proceso para comprender como las personas se comportan dentro de una organización.

La motivación representa procesos psicológicos que surgen y dirigen el comportamiento para objetivos (Kinicki; Kreitner, 2006).

Chiavenato (2005) definió que “ la motivación es un contexto que se desarrolla dependiendo de los agentes internos como externos que se encuentran en una persona

para lograr los objetivos propuestos” (p. 242). Según el informe una dirección se refiere al direccionamiento del esfuerzo para alcanzar un objetivo; la intensidad se revela en el esfuerzo que una persona aplica en la dirección definida; y la persistencia se refiere la medida de cuánto tiempo una persona consigue mantener su esfuerzo.

Daft (2007) en el mismo sentido conceptualiza que: “motivación se refiere a las fuerzas internas o externas para que una persona se estimule o se entusiasme es su persistencia para perseguir cierto curso de acción” (p. 398).

La motivación no es una característica de personalidad de la persona, mas es el resultado de la interacción de persona con el momento que lo envuelve. De esta forma el nivel de motivación difiere entre personas, así como en la misma persona en razón de tiempo (Chiavenato, 2005).

### **2.2.2. Principios generales de la motivación**

Gray (2008) dentro de su razonamiento menciona que la motivación se asocia con el movimiento de iniciar, asimismo psicológicamente se usa el termino para poder definir una serie de factores que son interno o externos al organismo, que logran que la persona realice una acción de una forma particular lo que afecta su conducta y deseo de cumplir dicha acción. Donde se involucran los procesos de aprendizaje, del razonamiento, de la filosofía, genética, entre otros que son motivacionales.

Estados motivacionales o impulsos, términos que se utilizan para la definición de situaciones internas que posee el individuo en razón de una meta u objetivo específico, lo que es variable en el tiempo. Asimismo las motivaciones varían de acuerdo a los objetivos, como por ejemplo el hambre para obtener comida, el sexo para lograr una satisfacción física, la curiosidad para conocer algo nuevo, etc.

Dentro de estos procesos de motivación se desarrolla en una interacción entre el exterior con interior, es por ello que el comportamiento de la persona se ve motivado tanto por sus objetivos personales como por las influencias externas. Dentro de estas actividades la recompensa es un reforzamiento de la motivación, es por ello que la motivación y el impulso dominan la conducta del sujeto en un equilibrio perfecto, asimismo estos elementos no solo se complementan influyen uno sobre otro como un objeto particular una recompensa puede incrementar los niveles de motivación.

### **2.2.3. Proceso de motivación**

El proceso motivacional parte de una necesidad, lo que crea tensión en el colaborador, lo que le da un deseo de lograr sus metas, obtener un diploma, recompensa, que a su vez estimula un impulso en el individuo y crea un comportamiento para encontrar lo que quiere. Estar motivado simplemente significa que un individuo elige usar energía física o mental en el trabajo que realiza para lograr un objetivo, lo cual se debe a una variedad de factores que hacen que se comporte de una manera particular, lo que significa que si no lo hace estimular la presencia de tal comportamiento no ocurrirá, por lo que los intereses de los empleados y de la organización no se acostumbrarán, por lo que el trabajo del gerente será una coincidencia, lo que tendrá, por un lado, mejores resultados

Es claro que la organización debe buscar la eficiencia de cada director para que de esta forma los objetivos sean más claros y se pueda servir a la empresa. Por otro lado, están los deseos y necesidades de los empleados que no están acostumbrados a coincidir con la organización según las leyes de la naturaleza, a menos que no se interese o se preste la debida atención a una idea, tarea, proyecto, meta. Si bien para las necesidades económicas tengo que fingir, para concretar este interés o motivación

es necesario comprender los factores que coinciden con las necesidades humanas. Este conocimiento utilizado como habilidad ayudará a orientar beneficiosamente el comportamiento humano de los colaboradores a través de una serie de herramientas que la organización es capaz de utilizar. En una primera aproximación a estos factores, se puede decir que existen tres bloques básicos, que son:

- La amenaza de castigos
- La esperanza de premios
- El convencimiento inducido o natural de que vale la pena trabajar además conseguir unos resultados provechosos para la organización.

#### 2.2.4. Factores de motivación

Urcola (2008) menciona que los factores que inciden en la satisfacción laboral son diferentes e independientes de los factores que fácilmente provocan insatisfacción, los factores de satisfacción son factores internos del propio puesto de trabajo, y los factores de insatisfacción son factores externos al lugar de trabajo, lo cual es fácil de distinguir los factores que provocan la insatisfacción. Para satisfacer a los trabajadores de quienes suscitan insatisfacción, es necesario reconocer que el ser humano tiene dos dominios de motivación bien diferenciados, uno inferior, orientado a la supervivencia, y otro superior, orientado al crecimiento individual y profesional. Se refirió al factor de higiene o mantenimiento como el primero y al factor motivador como el segundo. Las necesidades consideradas en los factores higiénicos encajan con las jerarquías más bajas establecidas por Maslow: fisiología, seguridad y relaciones, mientras que las necesidades sobre factores motivadores se alinean con las jerarquías más altas.

### 2.2.5. Panorama de la motivación

La motivación tiende a explicar cómo el comportamiento motivado es atribuible al instinto, una tendencia innata a comportarse de cierta manera en presencia de los estímulos adecuados. En 1890, William James propuso que el comportamiento humano puede explicarse por instintos como la caza, la competencia, el miedo, la curiosidad, la timidez, el amor, la vergüenza y el resentimiento. Treinta años después, se han identificado miles de instintos humanos.

Otro punto de vista de la motivación es que las necesidades del cuerpo pueden generar un tono de tensión o excitación física lo que se conoce como impulso. De acuerdo a la motivación en la conducta y la disminución del impulso son aspectos necesarios para equilibrar el desarrollo del organismo. Pero algunas acciones no se desencadenan por los aspectos del comportamiento sino también reaccionan por el ambiente que también puede modificar el comportamiento de las personas.

### 2.2.6. Motivación humana

Alcaraz (2006) refirió que la comprensión de los comportamientos de los individuos es difícil, si es que no se comprende lo que lo motiva, ya que la razón o la motivación es lo que provoca un comportamiento específico en la persona, asimismo la generación de impulsos es por influencia externa, o de los mismos procesos mentales de la persona. es por ello que se menciona que la motivación se asocia con el nivel de motivación del individuo.

Krench, Crutchfield y Ballachey refirieron que el comportarse de una persona se ve influenciado por el nivel de cognición del individuo tanto por sus creencias y posturas. Donde la motivación trabaja a través de procesos positivos, del deseo de la duda, como el caso de la persona que desea poder o un estatus social.

Asimismo la motivación es el proceso que empuja al individuo a iniciar las acciones para lograr objetivos específicos, por lo que la motivación de cada persona varía de acuerdo a los que desea y sus propios objetivos además de sus necesidades y otros aspectos demográficos.

### **2.2.7. Clasificación de las motivaciones**

Gray (2008) refirió que la motivación se presenta de la siguiente manera: Motivación Positiva, el cual es el anhelo de mejorar de manera continua, mediante la guía positiva y la motivación tanto interna como externas, aunque no se haya logrado cumplir con el objetivo, pero si se cumple la meta y trae beneficios al individuo es considerada como una motivación positiva.

Motivación Negativa, esta motivación se da cuando la persona realiza la acción si motivada pero por un aspecto externo, como la obligación, castigos o amenazas. Es por lo cual la persona se ve motivada a hacerlo pero por obligación, y por favorecer un tercero.

#### **1. Motivación intrínseca (MI)**

En ausencia de recompensas extrínsecas, las personas pueden activar comportamientos intrínsecamente motivados. Bandura llama a esta motivación interés intrínseco (Reeve, 1994), y surge espontáneamente de tendencias intrínsecas y necesidades psicológicas que motivan el comportamiento en ausencia de recompensas extrínsecas (Reeve, 1994).

a) si “Las personas actúan con motivación intrínseca cuando realizan actividades para satisfacer necesidades personales causales, de autodeterminación, de eficacia o de curiosidad” (Reeve, 1994), es decir, cuando la conducta se autorregula y surge del interés personal, la curiosidad, la necesidad y tiempo de respuesta

La persona ancla su interés en el estudio o el trabajo, mostrando así superación personal y personalidad dentro de los límites de sus metas, aspiraciones y metas. Se

define como el hecho de que una actividad se realiza por placer y satisfacción. Posee exploración, curiosidad, objetivos de aprendizaje, sabiduría interna y, finalmente, motivación interna para aprender.

## **2. Motivación extrínseca (ME)**

Cuando la motivación proviene de fuentes ambientales externas, se denomina motivación extrínseca. Se cree que "la causa raíz del comportamiento está fuera de la persona pero no dentro de la persona" (Reeve, 1994), lo que se refiere a la fuente artificial de satisfacción a través de la programación social, como la adulación, el dinero, etc. El estudio de esta motivación involucra dos conceptos básicos: recompensa y castigo.

Tanto la recompensa como el castigo ocurren después de un comportamiento dado y afectan la probabilidad futura de que ocurra ese comportamiento. Las recompensas son "objetos ambientales atractivos que ocurren después de una secuencia de comportamientos y aumentan la probabilidad de que el comportamiento vuelva a ocurrir" (Reeve, 1994). El castigo, por otro lado, se refiere a "un objeto ambiental poco atractivo que ocurre después de una serie de comportamientos y reduce la posibilidad de que ese comportamiento se repita". (Reeve, 1994).

Los dos procesos de aprendizaje de recompensa y castigo son el condicionamiento clásico y el condicionamiento operante.

### **2.2.8. Ciclo motivacional**

Comienza desde el momento en que surge la necesidad, es la fuerza dinámica y perdurable que conduce al comportamiento. Cada vez que una persona necesita, trastorna el equilibrio del organismo, creando un estado de tensión, insatisfacción, desobediencia y desequilibrio dentro de la organización, lo que lleva al individuo a

desarrollar una conducta o acción que libera la tensión y la libera. Si la conducta es efectiva, el individuo satisface la necesidad y así libera la tensión provocada por ella. Una vez satisfechas las necesidades, el organismo vuelve a su estado normal de equilibrio y la forma en que se adapta al medio se vuelve más eficiente.

En un ciclo motivacional, se dice que se satisface una necesidad porque el ciclo de aprendizaje repetido y repetición se llama refuerzo, y una vez que no se satisface la necesidad, el comportamiento gradualmente se vuelve más efectivo para satisfacer alguna necesidad. Deja de motivar el comportamiento porque no genera nerviosismo o inconformismo por más tiempo. A veces, las necesidades pueden satisfacerse en un bucle motivacional, lo que puede conducir a la frustración o, en algunos casos, a la compensación, la transferencia a otro objeto, persona o situación.

Si la motivación se considera como un proceso de satisfacción de una necesidad, se produce el llamado ciclo motivacional, que conduce a:

Homeostasis, es decir, en un momento determinado, el organismo humano permanece en un estado de equilibrio. Los estímulos son a veces estímulos que surgen y crean demanda. necesitar. Esta necesidad (que permanece insatisfecha) conduce a un estado de tensión que obliga a satisfacerla. estado tenso. Esta tensión crea un impulso que resulta en un comportamiento o acción que hace que el individuo satisfaga una necesidad. conducta. El comportamiento, cuando se activa, está diseñado para satisfacer esa necesidad. golpear con éxito el objetivo. satisfacer. Si se satisfacen las necesidades, el organismo vuelve a su estado de equilibrio (homeostasis) hasta que se produce otro estímulo. Toda gratificación es básicamente una liberación de tensión para volver a la homeostasis.

Alcaraz (2006) Se refiere al ciclo motivacional que comienza con el surgimiento de una necesidad, una fuerza dinámica y duradera que conduce al comportamiento. Cada vez que surge la necesidad, altera el equilibrio del cuerpo, creando un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Este estado hace que el individuo adopte un comportamiento que lo libera de malestar y desequilibrio. Si el comportamiento es efectivo, el individuo descubre que sus necesidades están satisfechas y se libera la tensión resultante. Las necesidades son satisfechas, el organismo vuelve a su anterior estado de equilibrio, se adapta al medio.

En este ciclo de incentivos, se satisfacen las necesidades. Los comportamientos se vuelven más efectivos para satisfacer ciertas necesidades debido al aprendizaje y la repetición. Una vez satisfecha, la necesidad ya no motiva la conducta porque no provoca tensión ni malestar. Durante el ciclo de incentivos, no siempre se satisfacen las necesidades. También puede ser frustrado o compensado (es decir, transferido a otro objeto, persona o situación). En situaciones donde surge la frustración de una necesidad en el ciclo motivacional, la tensión provocada por la necesidad surge encuentra un obstáculo en su liberación.

### **2.2.9. Teorías contemporáneas de la motivación**

El comportamiento humano es una fuente de estudio muy diversificada. Existen muchas personas que se proponen a entender los factores que influyen en los individuos a tener diversos comportamientos.

De esa forma, muchos estudiosos se dedican al tema de motivación es, como resultado de diversas corrientes de pensamientos, controversias y discusiones sobre el asunto, surgirán varias teorías sobre el tema.

En este trabajo, con el propósito de facilitar el entendimiento acerca del tema, las teorías de motivación se han explicado sobre la clasificación de las teorías de contenido y de proceso.

Es importante resaltar que no es objetivo de este trabajo abordar todas las teorías de motivación existentes. Sin embargo, con vista a una base teórica para un adecuado análisis de los resultados, en este Capítulo se presentará un resumen sobre alguna de ellas, con énfasis en la teoría de dos factores de Frederick Herzberg usada para la aplicación del estudio de caso de esta búsqueda sobre la motivación.

Gray (2008) Las referencias a teorías anteriores son bien conocidas, pero desafortunadamente no respaldan la investigación. Sin embargo, no todo está perdido. Hay muchas teorías contemporáneas que tienen algo en común, un grado razonable de apoyo efectivo. Por supuesto, esto no significa que las teorías a mencionar sean incuestionablemente correctas, sino porque representan el pensamiento actual que intenta explicar la motivación de los empleados. Estas teorías son las siguientes:

#### **A. Teoría de contenido**

Las teorías de contenido son aquellas que buscan el entendimiento sobre lo que motivan a las personas. Ellas hacen un verdadero análisis sobre el comportamiento humano, detallan cuales son las reales necesidades del individuo lo que provoca su deseo, bien como o que ocasiona a falta de buen rendimiento en el ambiente de trabajo.

Stoner y Freeman (2006) según:” las teorías de contenido de la motivación se concentran en las necesidades internas que motivan el comportamiento. En un esfuerzo

para reducir o satisfacer sus necesidades, las personas actúan de determinadas maneras” (p.323).

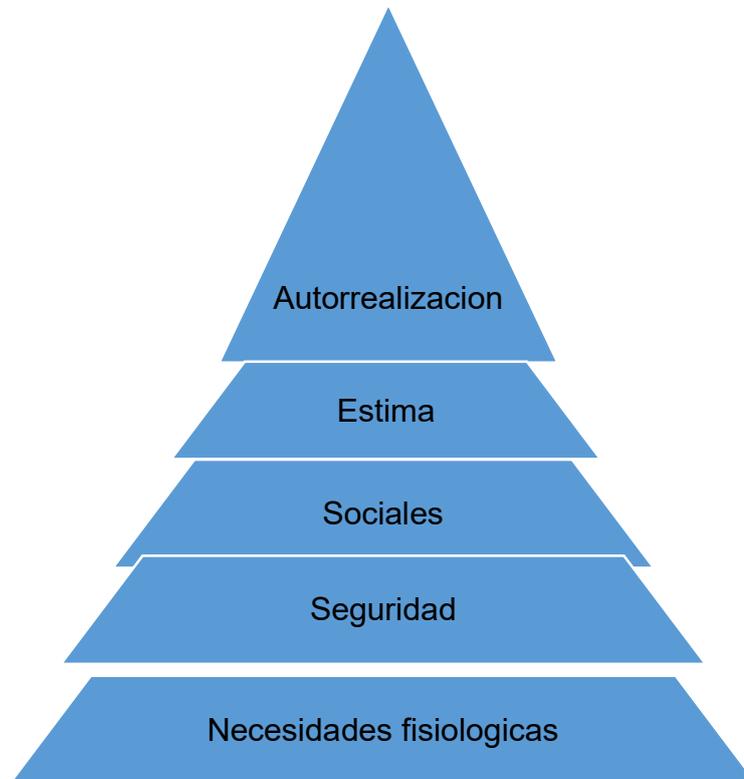
Bowditch y Buono (2006) añaden sobre las teorías de contenido: “aunque, por tanto, no necesariamente predigan motivación o bien comportamiento, esas teorías pueden probar una comprensión básica en lo que se refiere al que energiza a los individuos” (p.50).

Estas teorías se basan en el principio de que los motivos de las acciones humanas residen en los propios individuos, y que los motivos de las acciones y acciones surgen de las fuerzas que residen dentro de ellos. (Chiavenato, 2005)

Dentro de las teorías de contenido las más conocidas, destacan las presentadas por los investigadores como: Abraham Maslow, Frederick Herzberg, David McClelland y Clay Alderfer.

## **B. Teoría de la jerarquía de las necesidades**

Se afirma que la teoría sobre motivación más conocidas es la teoría de la jerarquía de las necesidades, de Abraham Maslow. Conforme Chiavenato (2006), las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía de necesidades es importante, como una pirámide, identificando cinco tipos de necesidades motivacionales en orden de ascendencia: fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización.



*Figura 1:*

*Pirámide de Maslow*

*Fuente: Adaptada de ROBINNS (2009, p. 49)*

Las personas son motivadas a satisfacer las necesidades que considera preponderante en un determinado momento. Moviéndose de las necesidades fisiológicas, que son las más básicas, hacia arriba de la pirámide, debe ocurrir el entendimiento de cada necesidad o al menos parcialmente antes del individuo satisfacer una necesidad en el próximo nivel hacia arriba (STONER; Freeman, 1999).

Robbins (2009) explica que: Maslow separa las cinco necesidades en niveles más altos y más bajos. Las necesidades fisiológicas y de seguridad son descritas como de nivel bajo; las sociales, de “autoestima” y de “autorrealización” son clasificadas como de nivel alto. La diferenciación entre esos niveles parte de la premisa de que las necesidades de nivel alto satisfacen internamente, en cuanto las de nivel bajo son las que

satisfacen externamente (por medio de casos como remuneración, acuerdos sindicales y estabilidad en el empleo) (p.49).

Las necesidades fisiológicas están relacionadas a las necesidades físicas humanas más básicas, como: alimentación, sueño y reposo, deseo sexual, abrigo etc. Ellas son instintivas y nacen con el individuo. Chiavenato (2006, p. 170) considera que las necesidades fisiológicas. “son las más importantes de todas las necesidades humanas, cuando no satisfacen, ellas dominan una dirección de comportamiento”.

El segundo nivel se refiere a las necesidades de seguridad, un ejemplo de busca de protección contra emergencias, estabilidad y fuera de peligro. Sobre esta necesidad, Daft (2007, p. 401) añade que: “En un local de trabajo organizacional, las necesidades de seguridad reflejan las necesidades de tareas seguras, beneficios extras y seguridad en el trabajo”.

Relativamente satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, consideradas como necesidades primarias, el individuo busca satisfacer las necesidades secundarias: sociales, de estima y de autorrealización.

Las necesidades sociales reflejan el deseo de amistarse, asociación, participación, afecto, amor y aceptación con los colegas, una participación en un grupo de trabajo y una relación positiva con los supervisores.

Sobre las necesidades sociales, Chiavenato (2006) dice:

Cuando es insatisfactorio, los individuos se vuelven resistentes, hostiles y hostiles hacia aquellos a quienes se acercan. Su frustración lo llevó a una falta de adaptación social y estaba excepcionalmente solo. Dar y recibir emociones son impulsores importantes del comportamiento humano (p. 170).

Las necesidades de estima para Chiavenato (2006), retratan la forma por el cual el individuo se ve y se avala. La satisfacción de esas necesidades lleva a sentimientos de autoconfianza, estatus, autoapreciación, reputación, prestigio, reconocimiento y consideración. En caso de frustración de estas necesidades, es posible generar sentimientos de inferioridad, desamparo y/o desanimo, flaqueza y dependencia.

En el último nivel de la pirámide de Maslow, se encuentran las necesidades de autorrealización. Ellas simbolizan la realización del propio potencial y auto desarrollo continuo de la persona. Es la intención de tomarse todo a aquello que se puedes ser (Robbins, 2009).

Chiavenato (2006) de acuerdo a esta teoría propone que, apenas cuando una persona supone a la necesidad de categoría inferior, tiene necesidad de ir para una categoría de nivel superior. Después de atendida la necesidad, ella no tiene más la fuerza motivacional de la necesidad no satisfecha.

### **C. Teoría de dos factores**

La teoría de dos factores fue propuesta por Frederick Herzberg y surgió a partir de una investigación realizada sobre las actitudes profesionales, envolviendo contadores e ingenieros, en la que se procuraba determinar los factores responsabilidad para la satisfacción e insatisfacción en el empleo (Kinicki; Kreitner,2006).

En la investigación hecha por Herzberg, el utilizo una entrevista como colecta de datos, en la que las personas describían situaciones en que ellos se sentían bien o mal al respecto de su trabajo (ROBBINS, 2009)

Robbins (2009) todavía explica que, tabuladas y categorizadas las respuestas, Herzberg concluye que las situaciones referentes a los momentos en que las personas se

sentían bien con el trabajo eran diferentes de aquellas en que se sentirán mal, siendo algunas relacionadas con la satisfacción y otras con la insatisfacción en el trabajo.

Stoner y Freeman (1999) resaltan: “A partir de la investigación de Herzberg concluyeron que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo se desarrollan de dos conjuntos separados de factores” (p. 326).

Chiavenato (2005) dice: Herzberg concluyó que los factores que conducen a la satisfacción laboral no tienen ninguna relación y son distintos de los factores que conducen a la insatisfacción. Para él, lo opuesto a la alegría no es la insatisfacción, sino la falta de satisfacción. De la misma manera, lo contrario de la insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción.

También se le conoce como la teoría de la higiene motivacional, la cual se fundamenta en el comportamiento del individuo dentro del trabajo, donde se conoce que influyen ciertos factores como los higiénicos y los extrínsecos además de la motivación interna (Chiavenato, 2006).

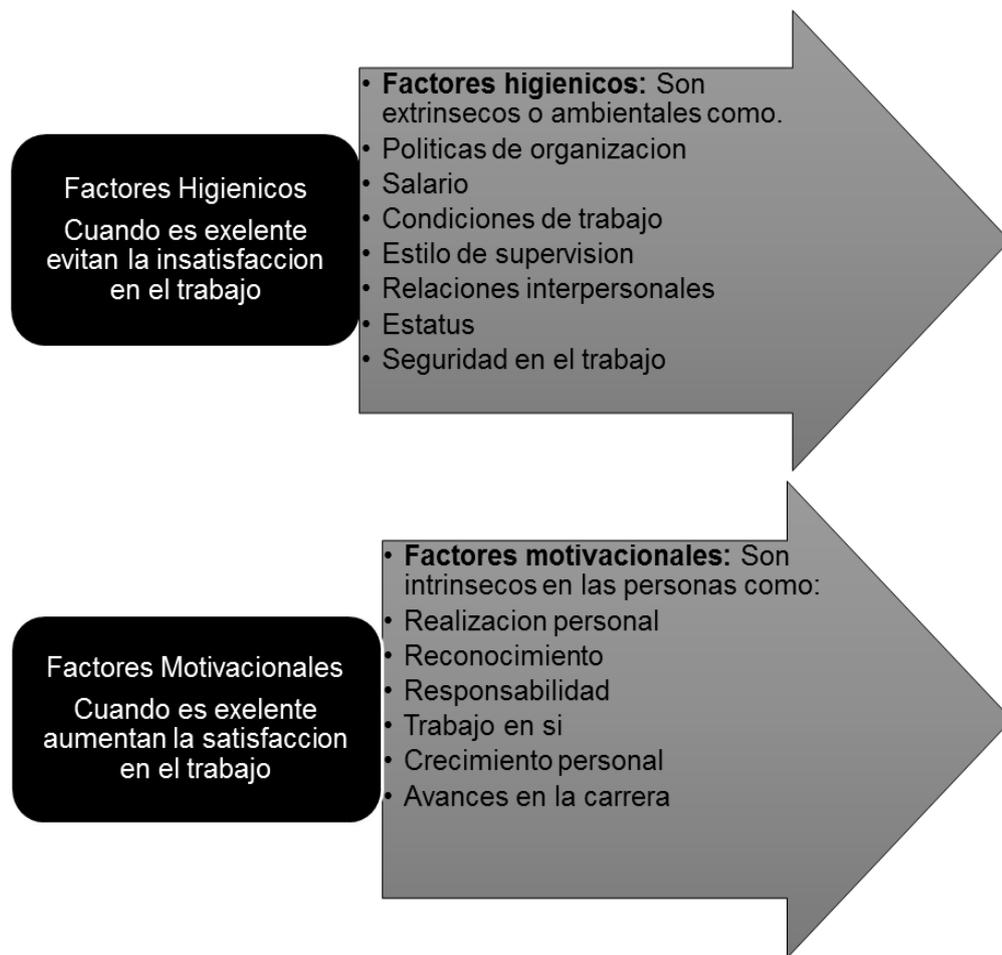
Chiavenato (2005) explica esta división, diciendo que los factores higiénicos se localizan en el ambiente que rodea a las personas y se refieren a las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo. Estos factores corresponden a un contexto del trabajo, estando relacionados con las condiciones externas al individuo y con las necesidades primarias de la persona.

La remuneración, las condiciones físicas de trabajo, los beneficios sociales, y las políticas de organización, el relacionamiento con el supervisor, las relaciones interpersonales, la calidad de la supervisión y la seguridad en el trabajo fueron caracterizados por Herzberg como factores higiénicos (ROBBINS, 2009).

Chiavenato (2006) dice: Herzberg afirma que, cuando los factores higiénicos son óptimos, ellas apenas evitan la insatisfacción de los empleados, una vez que su influencia sobre el comportamiento no consigue elevar substancialmente la satisfacción de las personas y cuando la elevan no consiguen sustentarla por mucho tiempo. Con la precariedad de los factores higiénicos, ellos provocan la insatisfacción de las personas.

Los factores motivacionales se relacionan con el contenido de trabajo ejecutado por el individuo e incluyen realización, reconocimiento, oportunidad de crecimiento y desenvolvimiento profesional, estatus, etc. Ellos dependen de las tareas que las personas realizan en el trabajo y están relacionadas con las necesidades secundarias de la persona (DAFT, 2007).

Chiavenato (2006) completa este tema: “La influencia de los factores motivacionales en las personas es profunda y estable. Cuando están en su mejor momento, traen satisfacción a las personas, sin embargo, cuando son inestables, evitan la satisfacción”



*Figura 2: El efecto de los factores higiénicos y motivacionales.*

*Fuente: Chiavenato (2005, p. 252).*

Los factores higiénicos y motivacionales no se vinculan entre sí, además de ser independientes. Ellos son dos factores distintos que influyen la motivación de la persona en su área de trabajo (DAFT, 2007).

Al analizar las teorías de motivación de Maslow y Herzberg, se observan que ellos presentan algunos puntos en común en relación a la motivación del comportamiento humano.

Existe una relación entre las necesidades primarias de Maslow (necesidades fisiológicas y de seguridad, incluyendo algunas necesidades sociales) y los factores higiénicos de Herzberg; en cuanto a las necesidades secundarias (necesidades de estima

y de autorrealización) se relacionan con los factores motivadores de Herzberg (Chiavenato, 2006).

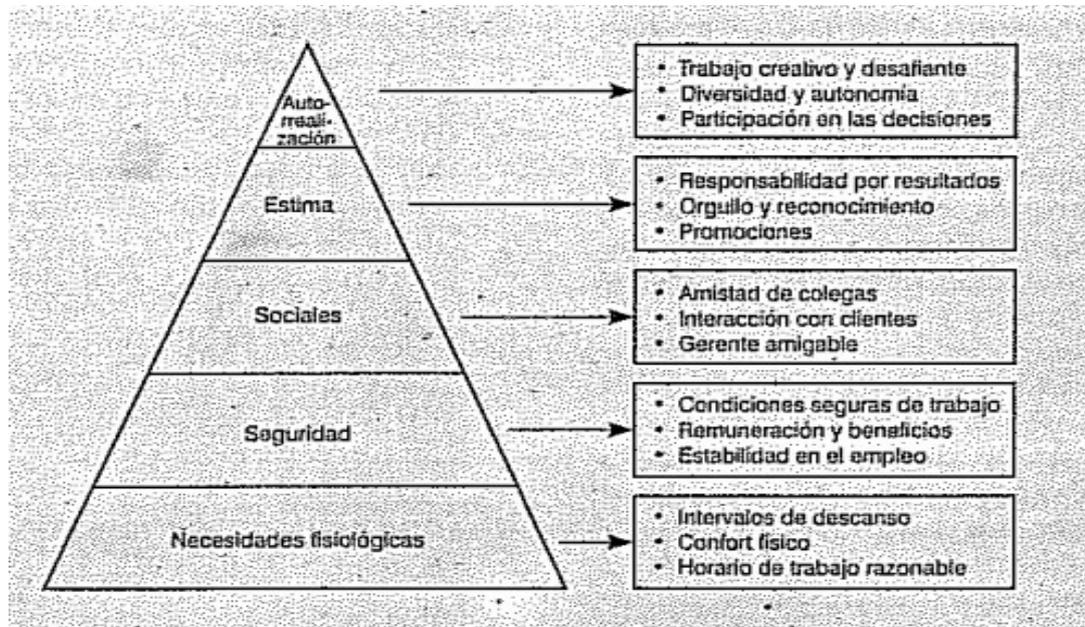


Figura 3. comparación entre los modelos de Maslow y Herzberg

Fuente: adaptado de Chiavenato (2005, p. 253)

#### D. Teoría de las necesidades adquiridas

Mencionada por McClelland, las teorías de las necesidades adquiridas argumentan que ciertos tipos de necesidades no nacen con el individuo, más son adquiridas durante la experiencia de la vida del saber: realización afiliación y poder (Daft, 2007).

Bowditch y Buono (2006, p.52) evidencian en cuanto a la teoría propuesta por David McClelland: su teoría sugiere que cada uno de nosotros será, en diferentes momentos influenciado por una de esas necesidades, y que la intensidad de esa necesidad en particular (es la influencia de ella en nuestro comportamiento) varía de acuerdo con la situación.

De acuerdo con Robbins (2009), la necesidad de realización se refiere a los impulsos para superarse, luchar por el éxito y alcanzar ciertos objetivos.

Chiavenato (2005) refirió que algunos individuos presentan una inclinación específica hacia ciertos eventos, donde buscan superar, y lograr su crecimiento profesional como personal (p.253).

La necesidad de afiliación y/o asociación, según Robbins (2009), se refiere al deseo de formar relaciones interpersonales próximos y amigables.

Chiavenato (2005) afirma la necesidad que tiene el individuo por pertenecer al grupo, tenido como objetivos lograr una mejor cooperación, competencia e interrupciones que implique una colaboración mutua (p. 253).

La necesidad de poder se relaciona a voluntad de influenciar o controlar a los otros, teniendo autoridad sobre ellas (Daft, 2007).

Chiavenato (2005) refirió que los individuos con necesidades tienen la tendencia a elegir la competencia, de lograr un estatus, son mas certeras buscando el prestigio y mejorar el nivel desempeño (p. 253).

Las necesidades de realización, de afiliación y de poder son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada individuo y como tal el comportamiento recompensado tiende a repetirse con más frecuencia (Chiavenato, 2005).

### **E. Teoría ERC**

De acuerdo con Daft (2007), aunque Clayton Aldelfer concuerda con la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, el propuso una modificación en ella al crear la teoría ERC, reduciendo las necesidades a tres categorías: existencia, relacionamiento y crecimiento.

Las necesidades existenciales se refieren a las necesidades del bien estar en lo físico, las necesidades de relacionamiento se refieren a las necesidades de relaciones interpersonales, y las necesidades de crecimiento tratan del desenvolvimiento del potencial humano y deseo de crecimiento personal (Chiavenato, 2005).

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow y la teoría ERC de Aldelfer son similares, pues ambas están en la forma jerárquica y consideran que las personas se movilizan por encima de la jerarquía, un escalón cada vez (Daft, 2007).

En la teoría ERC, además de reducir a tres las categorías de las necesidades, Aldelfer destacó que cuando las necesidades más altas son frustradas, se retorna hacia las necesidades inferiores, aunque hayan sido satisfechas (Stoner; Freeman, 1999).

Stoner y Freeman (1999) completa el tema diciendo: “Mientras Maslow veía a las personas subiendo siempre en su jerarquía de necesidades, Aldelfer veía a las personas subiendo y/o descendiendo en la jerarquía de las necesidades de tiempo en tiempo y de situación en situación” (p. 326).

## **F. Teorías de proceso**

Las teorías de proceso detallan como se desenvuelve el comportamiento motivado y cómo funciona este mecanismo.

Stoner y Freeman (1999) las teorías de procesos son: “Las teorías de la motivación que estudian los procesos de pensamiento a través de las cuales las personas deciden como elegir” (p. 328). Entre algunas se pueden destacar la teoría de la equidad y la teoría de la expectativa.

## **G. Teoría de la equidad**

Desarrollada por Adams, la teoría de la equidad es una teoría de proceso que se fundamenta en la comparación, hechas por las propias personas sobre sus contribuciones y recompensas en relación a las contribuciones y recompensas de los otros (Chiavenato, 2005).

Stoner y Freeman (1999) defina la teoría de la equidad: “Una teoría de motivación en el trabajo, enfatizando el papel representado por la creencia del individuo en la equidad o justicia de las recompensas y funciones en la determinación del desempeño y su satisfacción” (p.331).

Bowditch y Buono (2006) explican: “La base de la teoría de la equidad es que las personas comparan sus esfuerzos (recursos) y sus recompensas (resultados) con la proporción entre recursos y resultados de otros individuos que le son comparables” (p. 63).

Robinns (2009) añade: según la teoría de la equidad, los funcionarios no solo comparan lo que reciben del trabajo (resultados) con lo que dedican a él (entradas) sino también a su relación resultados-entradas con la relación resultados-entradas de otros colegas relevantes (p. 58).

Además, Robinns (2009) hay un estado de equidad, considerando la situación como justa, cuando esa comparación produce una percepción de injusticia, hay un estado de inequidad en que las personas intentaron corregir la situación.

## H. Teoría de la expectativa

Stoner y Freeman (1999) en la tentativa de superar las críticas a algunos supuestos de otras teorías motivacionales, la teoría de la expectativa intenta tener en cuenta las diferencias entre individuos y situaciones.

Creada por Victor Vroom, de acuerdo con Bowditch e Buono (2006), la teoría de la expectativa supone que la motivación está en función de tres componentes: expectativa, instrumentalidad y valencia.

La expectativa es una perspectiva de esfuerzo y desempeño de la persona de que el esfuerzo resultara en el desempeño anhelado. La instrumentalidad es una perspectiva de desempeño y resultado del individuo desde que un determinado nivel de desempeño ocasionará un resultado deseado. La valencia es el valor de los resultados a ser alcanzados por el individuo (Bowditch; Buono, 2006).

Daft (2007) dice: “La teoría de la expectativa sugiere que una motivación depende de las expectativas de los individuos sobre sus habilidades en desempeñar tareas y recibir las recompensas deseadas” (p.406).

En el mismo sentido, Stoner y Freeman (1999) destacan sobre esta teoría: el modelo de motivación especificando que el esfuerzo para adquirir un alto rendimiento es resultado de percibir la posibilidad de que el alto desempeño puede ser alcanzado y recompensado si se ha alcanzado es que la recompensa valdrá el esfuerzo realizado (p. 328).

Chiavenato (2005) menciona: “La teoría de la expectativa plantea que las personas se motivan cuando creen que pueden completar una tarea (resultado intermedio) y que la recompensa (resultado final) es mayor que el esfuerzo” (p. 258).

Esta teoría puede ser compleja, pero muestra que la disposición de una persona para producir algo en determinado momento, depende de sus objetivos y de su percepción de la valoración relativa de sus esfuerzos en la obtención del cumplimiento de las metas (Robbins,2009).

### **2.2.10. Enfoques teóricos de la motivación laboral A.**

#### **Teoría en la discrepancia de Locke.**

La conformidad de trabajo es la conducta mental agradable que resulta del valor del empleo para alcanzar los objetivos y hacer fácil las metas de trabajo. Así mismo, la incomodidad de trabajo es una conducta mental no agradable, respuestas de la importancia del empleo como reprimido o bloqueado en conseguir los valores de trabajo.

#### **B. Teoría de higiene motivacional de Herzberg**

La existencia de elementos esta unidad con la complacencia de trabajo, y con faltas de otros con la inconformidad de trabajo. Los elementos existentes, que son puntos de conformidad, se llaman elementos promotores y son intrínsecos a las labores, logro, reconocimiento de logro, trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento o progreso(Alfaro et al., 2012 p.25).

#### **C. Teoría en el ajuste del trabajo de Dawes.**

Este concepto señalo:

Cuanto más se vinculen los talentos de un individuo (inteligencia, practicas, conductas y comportamiento) con las necesidades de las operaciones o de la institución, es posible que se realice un óptimo empleo y, por consiguiente, ser observado de modo percibido de manera conforme por el administrador. Los niveles altos de la satisfacción

como de su contrario, es un punto esencial que os indica las probabilidad de la permanencia de un trabajador en la empresa. (Alfaro, et al., 2012, p.24).

### **2.2.11. Dimensión de la motivación laboral**

#### **A. Dimensión necesidad de logro**

McClelland (1989) refiere que es establecer metas altas para lograr, tiene una alta necesidad de ejecución, pero poca conexión con los demás; esto requiere excelencia, hacer un buen trabajo, asumir responsabilidades, requerir retroalimentación. (p.244).

#### **B. Dimensión necesidad de poder**

McClelland (1989) menciona: que es la necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, así como también el reconocimiento por parte de ellas; en estas necesidades les gusta considerarse importantes, quieren prestigio y estatus, predominación de sus ideas y suele tener mentalidad política (p. 289)

#### **C. Dimensión necesidad de afiliación**

McClelland (1989) menciona: es la necesidad de formar parte de un grupo como también de tener relaciones amistosas y cercanas; le gusta la popularidad, contacto con los demás, le disgusta estar solo se siente bien en equipo, ayuda otra gente (p.370).

## **2.3. Base teórica de la productividad**

### **2.3.1. Productividad**

Maroto y Cuadrado (2006) refirieron que los bienes y servicios que se genera a partir del trabajo de un colaborador es la productividad(p. 35). De igual manera Belcher (1991) refiere que la productividad es el procesos y resultado que se

relaciona con los que se produce, de los recursos que se utiliza y las mediciones cuantificables que se requieran. Asimismo en el caso de la productividad en el aspecto económico es la relación entre la calidad del producto y los recursos que se utiliza, lo cual debe ser menor a lo logrado indicando una eficiencia en el proceso. (Kempilä y Lönnvist, 2003; Kaydos, 2002; Hornell, 1994) años; Beckard y Pritchard, 1992). Asimismo diversos investigadores han utilizado los términos eficacia, eficiencia y efectividad, productividad, excelencia, competitividad mencionados en varios tiempos pero asociados entre sí (Fernández-Ríos y Sánchez 1997; Kempilä y Lönnvist 2003; Tolentino, 2004; Quijano 2006).

Otros autores refieren que estos elementos se definen de manera inadecuada confundiendo sus conceptos, (Maroto y Cuadrado, 2006; Sumanth, 2004), esto de acuerdo con el conocimiento adquirido. Para Prokopenko (1999). La eficiencia y la efectividad se consideran dimensiones útiles para asegurar la productividad.

### **2.3.2. Enfoques teóricos de la productividad**

Desde un punto de vista financiero, la productividad tiene el significado de eficiencia, expresada en ganancias y ventas. Delgadillo (2003) dice: Las organizaciones están formadas por individuos que conscientemente las crean para lograr alguna meta o propósito. Para lograr estos fines, los individuos se organizan en sistemas de transformación con el fin de convertir medios o recursos en bienes o servicios, compartiendo objetivos o sistemas de valores. Esta transformación de medios o recursos la realiza la mano de obra. Por lo tanto, las personas necesitan organizaciones para satisfacer sus necesidades y las organizaciones necesitan personas para funcionar y lograr resultados.

García y Leal (2008) señalan que es necesario asumir el concepto del “factor humano”, presentando a la persona como un actor, “que hace algo”, y salva el valor de la persona, porque los recursos son el medio por el cual las personas se gestionan. Los siguientes en este orden, refiriéndose a las personas. No lo hacemos como un recurso o un medio, sino como un elemento humano, porque la gestión de los recursos, el acto de producción y la adquisición de resultados se dan a partir de las acciones humanas. En definitiva, es el elemento humano el que da sentido a las funciones empresariales.

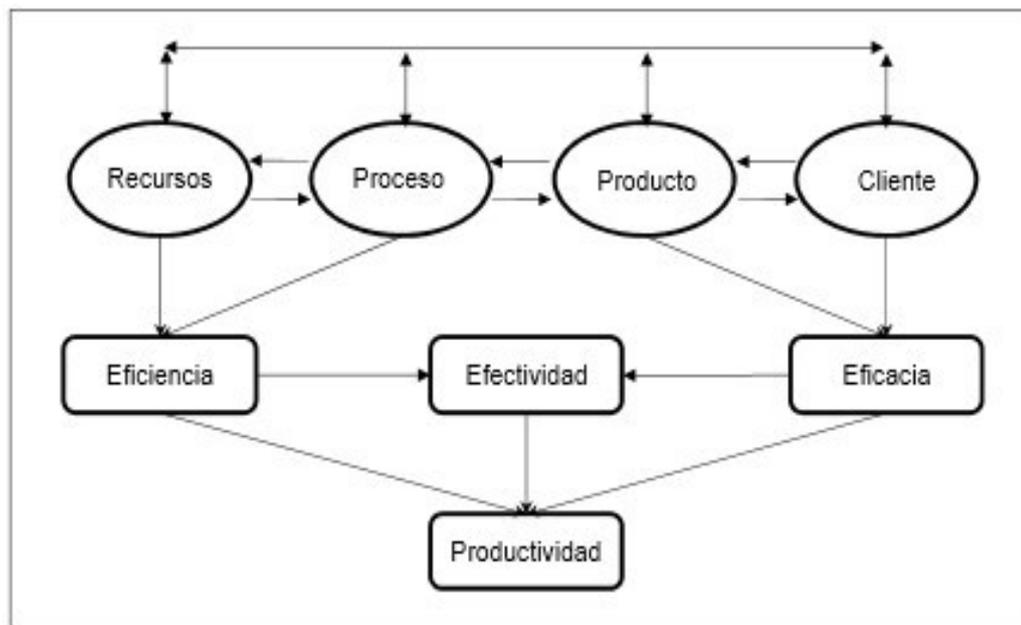
Quijano (2006) refirió que se presenta tres aspectos para definir la efectividad y la productividad, donde la primera manifiesta que la productividad es parte de la eficiencia dentro de la organización lo que incluye el producto en sí; la segunda, refiere que se debe usar la eficiencia dentro de la organización para mantener un margen más alto de productividad. La tercera indica que la efectividad y la productividad son elementos diferentes pero asociados.

Asimismo la productividad desde un punto de vista globalizado es un proceso que incluye la eficiencia, la eficacia y la efectividad, es por lo ello que la medición de la productividad debe incluir estos elementos, de igual forma la productividad es el resultado de la adecuada utilización de los recursos para lograr los objetivos propuestos para una producción más extensa David (2003). Refiere que lo elementos mencionados son parte esencial de la estructura de la productividad, y genera mayores niveles si se logra cumplir con ello es decir la efectividad, eficiencia y eficacia. Lo que perite comprender mejor la productividad.

Es por ello que la productividad también puede visualizarse como una asociación entre el desempeño de los trabajadores y los resultados que se generen en el proceso.

Por lo mismo se menciona que la productividad del trabajador es el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad que tiene en sus acciones. Cabe decir que la eficiencia es la capacidad que tiene el trabajador para generar un máximo nivel en su desempeño con un mínimo de esfuerzo, en cambio la eficacia es la forma en que el trabajador cumple con los objetivos de la organización y la eficiencia es como el trabajador lograr sus máximas capacidades para lograr los objetivos de la empresa con el mínimo de recursos y esfuerzo.

Por lo que se genera una actualización del modelo de Beltrán (2002) donde se representa lo elementos mencionados dentro de los componentes de la productividad, como se muestra en la figura 4.



*Figura 4. Sistema empresa y los factores claves de éxito para la gestión*

*Fuente modificada de Beltrán (2000)*

El incremento de la productividad significa que se está mejorando los procesos y manejo de sistemas actuales como una mayor eficiencia. Asimismo, Gutiérrez (2005)

y Sumanth (2000) mencionaron que otro elemento esencial la calidad tiene un impacto significativo en la productividad, Aedo (2005) menciona por su parte que la productividad es una actividad económica que genera resultados positivos con un adecuado e inteligente manejo de los recursos disponibles. (p. 12). Quijano (2006) menciona que esta excelencia se logra con buenas prácticas administrativas y de gerencia que logran que las organizaciones se desarrollen de manera eficiente (p. 300).

De igual manera la productividad no solo depende de la calidad en sus procesos o manejo de la tecnología y recursos, sino que también involucra las destrezas y habilidades de los individuos además de su motivación que tengan para realizar sus labores, así como el ambiente y la estructura de trabajo. Es por ello que se define a la productividad como la asociación de los que se invierte adicionado a los recursos disponibles y utilizados inteligentemente para lograr el producto y objetivos definidos, asimismo se le considera como el logro de las metas de las empresas, es una estructura de múltiples dimensiones como se puede observar que se articula en una armonía entre recursos humanos, tecnológicos, físicos, financieros etc., con el fin de cumplir con el objetivo o meta propuesta.

### **2.3.3. Factores que inciden en la productividad**

Maroto y Cuadrado (2002) refirieron que la productividad se ve afectada por aspectos como los es el capital, físico, humanos, la tecnología, pero para Núñez (2000) los aspectos sería los trabajadores, el dinero y los procesos de la tecnología. Por su parte Propenko (1999) refirió que los aspectos se relacionan con el trabajo, con los recursos y el medio ambiente. Asimismo Maroto y Cuadrado (2002) refirieron que el capital físico sería un factor que afecte a la productividad porque es lo que permite que se adquiera los insumos y que se puedan generar los procesos de producción, por lo que es

necesario el constante flujo de dinero con las inversiones y la renovación del stock o fondos de la empresa. Por otro lado en el caso del capital humano se desarrollan a través de la experiencia y la preparación necesaria, lo que se enfoca hacia los objetivos de la organización. Por otro lado se tiene a los recursos que son renovables y no renovables, los cuales al escasearse puede afectar la producción. Otro punto es la tecnología e lo que se refiere a la maquinaria, sistemas, procesos técnicos entre otros que aceleran la producción y la productividad.



*Figura 5. factores que inciden en la productividad*

Estos tres factores están interconectados en el ámbito compartido porque la tecnología es propiedad de las personas y es dirigida y administrada por las organizaciones.

#### **2.3.4. Productividad y el factor humano.**

Robbins y Judge (2009) refirieron que la productividad en la organización es uno de los puntos principales que tratan los gerentes y por ende su responsabilidad, por lo cual que comprendan lo que perjudica a la eficiencia, eficacia y la eficiencia de sus procesos y de sus trabajadores es necesario para lograr un alto rendimiento en la organización.

Singh (2008) refirió que los recursos se manejan a través de persona que comprenden de la gran responsabilidad que significa ello y hacen lo posible para manera de manera eficiente estos recursos, lo cual mejora continuamente con el tiempo y las intervenciones dentro de la organización a los recursos humanos tanto en su capacitación como evaluación.

Vroom y Deci (1992) y Parra (1998) refirieron que las metas de las metas de la organización son pare de los objetivos de los trabajadores porque ello pertenece a ella, por lo que su influencia en el cumplimiento de los objetivos es indirecta o directamente, asimismo dentro de la organización los trabajadores tienen sus propios objetivos, que están relacionados con la organización como ese el caso de una mejora salarial, porque implica un punto importante en su desarrollo personal y social, por ende de su calidad de vida (Cequea et al., 2011; Perea, 2006).

Así, la productividad en una organización se ve influenciada por el actuar de sus trabajadores de sus actitudes de su forma de lograr los objetivos, en donde se desarrollan acciones a nivel psicológico y social, para producir eventos productivos. Asimismo estos elementos son esenciales para el desarrollo del trabajo porque tienen un mayor impacto el desempeño laboral, lo que repercute evidentemente en el nivel de productividad tanto a nivel individual como de organización (RomeroBuj, 2010; Robinns y Judge, 2009; Saari y Judge, 2004). ; Gran Das 2000).

Marchant y Quijano (2006) objetaron que la productividad de los trabajadores es un elemento esencial en el cumplimiento de los objetivos, es por ello que una adecuada gestión del recurso humano, es esencial para una mayor productividad. Asimismo como desde un punto de vista de gestión la productividad es una relación que se da entre el producto y el insumo, por lo que sus resultados dependen del comportamiento de los

trabajadores y de otros aspectos que se desarrollan tanto dentro como fuera de la organización. Cequea, et al., (2011) refirieron que lo tradicional es tratar al trabajador como un recurso es decir que las personas son un insumo en vez de los engranajes principales de la organización que administran los recursos y reaccionan según los aspectos sociales (Rodríguez y Monroy 2012).

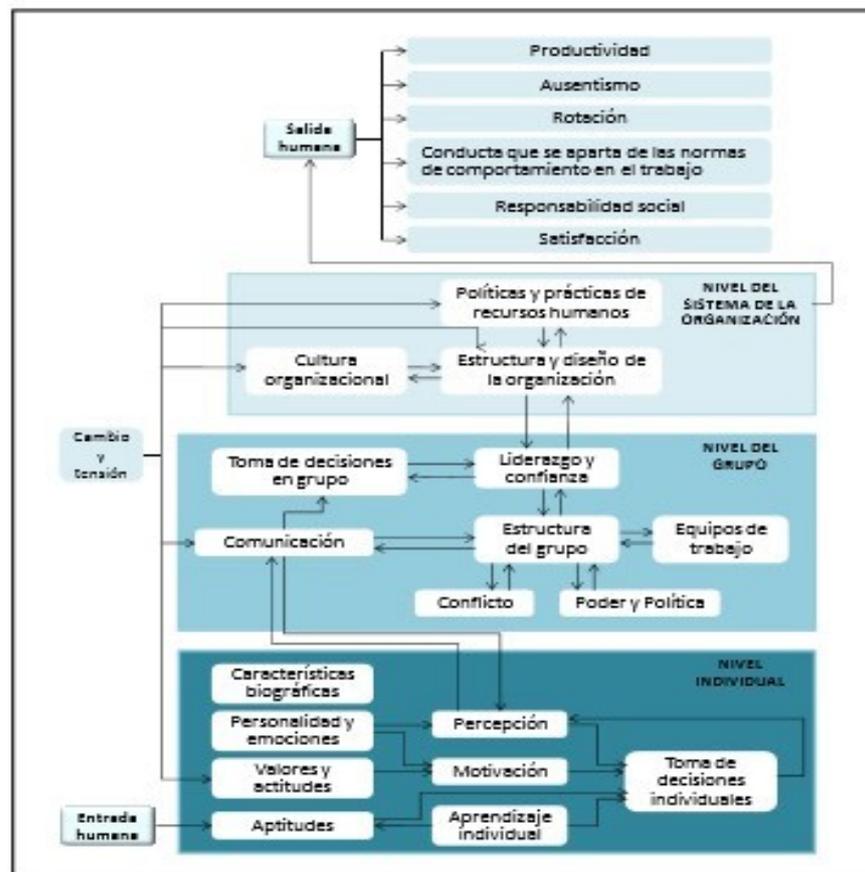


Figura 6. variables para la producción de resultados donde se encuentra la productividad como salida humana

También podemos analizar la productividad a partir de tres unidades de análisis diferentes, con individuos, grupos y organizaciones vistos como el resultado de cada unidad de análisis.



Figura 7. unidad de análisis de la productividad

Fuente: Cequea y Núñez 2011

### 2.3.5. Dominios de la productividad

#### A. Dominio eficiencia

Del latín *efficientia*, acción, fuerza, virtud de producir. Los principios económicos revelan la capacidad administrativa para producir los mayores resultados con los menores recursos y, por lo tanto, el uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los resultados deseados. Aedo y Gutiérrez (2005) se refieren a: lograr metas, racionalizando u optimizando totalmente el uso de los recursos.

Y la medida en que se alcanzan las metas, considerando la calidad y la oportunidad, no el costo. Diez De Castro et al (2002) mencionan: la relación entre el esfuerzo y el resultado, por lo que la salida se mide por la entrada. Sumanth (2004) dice: La relación entre el rendimiento real obtenido y el rendimiento estándar esperado.

## **B. Dominio eficacia**

Del latín *efficere* que a su vez se deriva del término *facere*, que significa hacer o lograr.

Según la norma ISO 9000 (2008), se refieren a: La medida en que se realizan las actividades planificadas y la medida en que se logran los resultados planificados. Diez De Castro et al (2002) mencionan: Es la capacidad administrativa para lograr una meta o resultado propuesto. Gutiérrez (2005) es: Un resultado que logra objetivos o requisitos de calidad. Definición de Mallo y Merlo (1995): qué tan bien la salida actual corresponde a la salida deseada.

## **C. Dominio efectividad**

Del verbo *efficere*: ejecutar llevar a cabo, efectuar, producir, obtener como resultado.

Quijano (2006) afirma que deriva tanto de la eficacia como de la eficiencia, definiendo la eficacia como la relación entre el producto obtenido y el producto esperado, y la eficiencia como la relación del producto obtenido entre los insumos utilizados.

Gutiérrez (2007) considera que: Eficacia significa que las metas establecidas se superan y se han alcanzado. Aedo (2005) es la relación entre los resultados y objetivos planificados y no planificados. Sumanth (1990) se refiere a ella como el grado en que se logra la meta, mientras que Gonzales (2002) dice que es la cuantificación del logro de la meta, y para Mallo y Merlo (2005) es el propósito del plan o el logro de metas.

## **2.3.6. Dimensiones de la productividad**

La productividad presenta los siguientes indicadores:

### **2.3.6.1. Dimensión factores higiénicos Herzberg (1959) definió:**

Condiciones que rodean al individuo en el trabajo, incluyen las condiciones físicas y ambientales de trabajo, los salarios, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de relación entre gerentes y empleados, las normas internas, las oportunidades disponibles, entre otras. Corresponden a perspectivas ambientales y constituyen lo que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, la capacidad de los factores de higiene para influir en la satisfacción y el comportamiento de los trabajadores es muy limitada.

La expresión de higiene refleja con precisión su carácter preventivo y sugiere que sólo pretende evitar la insatisfacción con el medio ambiente o una posible amenaza a su equilibrio. Si estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, sus efectos sobre el comportamiento no aumentan de forma sustancial y duradera la satisfacción, y si son inestables, generan insatisfacción, conocidos como factores de insatisfacción. (Fuente, 2012, p. 43).

#### **A. Indicador condiciones de trabajo**

Para Palma (2006) se menciona como prueba de labores en operación de existir o a disposición normal que manejan la función de trabajo define como la evaluación del trabajo (Bravo, 2014, p.19).

### **B. Indicador comunicación**

Baltazar y Chirinos (2014) indicaron: Es la presencia de rango de rapidez, orden de la comunicación y permite a la funcionabilidad interior de la compañía, como con el servicio a clientes del mismo y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor vinculación con todos (p.18).

### **C. Indicador salario**

Son procesos administrativos, dicen: Se considera salario la suma de las percepciones económicas de los trabajadores en dinero y en especie, sean o no remunerados por trabajo eficiente (p. 10). 3).

### **D. Indicador beneficios**

Martínez (2014) indico que es la premiación que los trabajadores perciben por su trabajo. Incluye remuneración y bonificaciones económicas que cooperan con la comodidad de los intereses principales del empleado y familiares

### **E. Indicador relación con supervisión**

Baltazar y Chirinos (2014) indicaron: En esta magnitud se aprecian al asistente de su función e importancia de jefes en el monitoreo en el desarrollo de trabajo, en tanto vinculación de ayuda y dirección para las labores que realizan en su trabajo de todos los días, optimizando el trabajo y la mejora de la atención. La asistencia de un monitoreo hace en varios asistentes rangos de estrés que optimizan su trabajo (p.17).

### **F. Indicador política administrativas**

Casana (2015) determino que son directivas que determinan las instituciones con una observación creativa, y posibilita la acción en sus integrantes, lo cual es ser

un elemento muy apreciado, por que llena su principal carencia social y personal (p.48).

### **G. Indicador seguridad en el trabajo**

Chiavenato (1999) menciona de Maslow que este nivel es muy importante en el comportamiento humano debido a que un empleado o trabajador siempre se encuentra en una relación de dependencia con la empresa, donde un comportamiento arbitrario o inconsistente puede llevar a que el trabajador perciba su persistencia en el trabajo Incertidumbre o inseguridad . Honorarios de la Empresa (pág. 569).

### **H. Indicador relaciones interpersonales**

Sánchez (2010) menciona que es el rango en los trabajadores que se apoyan y su vínculo están comprometidos y respetuosas.

### **I. Indicador autorrealización**

Baltazar y chirinos (2014) mencionaron es la percepción que tiene el asistente con correlación a los posibles medios de trabajo optimice el crecimiento individual posible a las labores y con mira al futuro, de tal tipo que les posibilita alcanzar y sentirse realizado.

Escudero (2011) menciona a Maslow, refirió que la autorrealización es como: Un anhelo de los individuos por desarrollarse y enriquecer la fortaleza que tienen, cuando uno llega a lo alto, tiene la habilidad de levantarse y ser reconocido en su cargo que realiza; siendo este elemento uno de los más beneficiosos para la compañía, ya que el asistente optimiza su desempeño de

**J. Indicador trabajo desafiador**

Chiavenato (1999) esta dimensión proporciona motivación continua en el trabajo, Herzberg menciona “el enriquecimiento de las tareas” o “enriquecimiento de cargo”, donde constan en sustituir trabajos simples y elementales por tareas más difíciles y complejas para volverse más desafiantes y alcanzar nuevas satisfacciones laborales como profesionales (p. 575).

**K. Indicador reconocimiento**

De acuerdo con Palma (2006) se determina como la prueba de empleo en el cargo de agradecimiento de sí mismo o de individuos unidos al empleo alcanzando las metas (Bravo, 2014, p.19).

**L. Indicador adecuación al perfil**

Daniel Orta (2012) Se basa en la descripción objetiva de puesto de trabajo o empleo proceso basado en gestión por competencias (entrevista por competencias) (p. 41) Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales.

**M. Indicador oportunidad**

Fundación Tripartita, Guerrero (2004) menciona que: La dimensión oportunidad está relacionada con las preocupaciones societarias y corporativas sobre competencia e igualdad, ahora la diferencia que se presenta con el modelo de las competencias profesionales, es que se considera al conocimiento y la experiencia como parte real e individual del trabajador y ello promueve la igualdad y productividad organizacional. Según Fernández Enguita (1990), los aspectos que generan un cambio en la productividad, son la tecnología, la estructura de trabajo y las nuevas condiciones laborales, Universidad Complutense de Madrid (pp. 68-69).

#### **N. Indicador contenido de trabajo**

Según Bravo (2014) son todas las disposiciones que son atribuidas al trabajo que se realiza, es toda la disposición con la que cuenta el trabajador hacia la labor que desempeña, por lo que sus esfuerzos, la realización o todos los aportes mentales que realiza son de propia satisfacción

#### **O. Indicador equidad externa**

La dimensión de equidad externa se refiere a la compensación que se considera justa en relación con la compensación pagada por otras empresas o por la misma empresa por el mismo tipo de trabajo (Gómez-Mejía, Balkin y Candy 1997; p.444).

#### **P. Indicador imagen y prestigio**

Chiavenato (1999) refiere a Maslow y está relacionada con la manera de como el individuo se ve, comprende también el deseo de fuerza y adecuación de confianza frente al mundo, independencia y autonomía (p. 570).

#### **2.3.6.2. Dimensiones humanas de la productividad**

Fernández-Ríos y Sánchez (1997), quienes propusieron 29 criterios como indicadores válidos de la eficacia empresarial, descritos en su “Cuestionario EFO”, fueron propuestos por Campbell como criterios de eficacia organizacional. De acuerdo con una revisión de la literatura, los factores relacionados con el ser humano tienen un impacto en la productividad, como la motivación y la satisfacción laboral, el compromiso, el aprendizaje y la capacitación, la comunicación, los hábitos de trabajo, el ambiente de trabajo, las actitudes y sentimientos, la toma de decisiones, la resolución de conflictos, la ergonomía, estilo de liderazgo y gestión, cultura organizacional,

comunicación, capacitación y recompensas (Kemppilä y Lönnqvist, 2003; Antikainen y Lönnqvist, 2006). (p. 44)

### **2.3.6.3. Dimensión factores motivacionales**

Fuentes (2012) incluye: Descentralización. Libertad para decidir cómo hacer el trabajo. Promoción. Aprovecha al máximo tus habilidades personales. Establezca metas y evalúelas. Simplificación de trabajos (realizados por quien los ejecuta) Ampliación o enriquecimiento de trabajos (horizontal o vertical) (p. 43).

## **2.4 . Glosario de términos**

### **□ Autorrealización**

Baltazar y chirinos (2014) mencionaron es la percepción que tiene el asistente con correlación a los posibles medios de trabajo optimice el crecimiento individual posible a las labores y con mira al futuro, de tal tipo que les posibilita alcanzar y sentirse realizado.

### **□ Beneficios**

Martínez (2014) indico que es la premiación que los trabajadores perciben por su trabajo. Incluye remuneración y bonificaciones económicas que cooperan con la comodidad de los intereses principales del empleado y familiares.

### **□ Comunicación**

Baltazar y Chirinos (2014) indicaron: Es la presencia de rango de rapidez, orden de la comunicación y permite a la funcionabilidad interior de la compañía, como con el servicio a clientes del mismo y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor vinculación con todos (p.18).

## □ Condiciones de trabajo

Para Palma (2006) se menciona como prueba de labores en operación de existir o a disposición normal que manejan la función de trabaja define como la evaluación del trabajo (Bravo, 2014, p.19).

### **Efectividad**

Quijano (2006) afirma que deriva tanto de la eficacia como de la eficiencia, definiendo la eficacia como la relación entre el producto obtenido y el producto esperado, y la eficiencia como la relación del producto obtenido entre los insumos utilizados.

### □ Eficacia

Diez De Castro, et al., (2002) mencionan: es la capacidad administrativa para lograr una meta o resultado propuesto.

### □ Eficiencia

Aedo y Gutiérrez (2005) mencionan: logro de metas, uso racional u óptimo de los recursos. Y la medida en que se alcanzan las metas, considerando la calidad y la oportunidad, no el costo.

### □ Motivación humana

Alcaraz (2006) refirió que la comprensión de los comportamientos de los individuos es difícil, si es que no se comprende lo que lo motiva, ya que la razón o la motivación es lo que provoca un comportamiento específico en la persona, asimismo la generación de impulsos es por influencia externa, o de los mismos procesos mentales de la persona. es por ello que se menciona que la motivación se asocia con el nivel de motivación del individuo.

### □ **Motivación extrínseca (ME)**

La motivación proviene de fuentes ambientales externas, se denomina motivación extrínseca. Se cree que “la causa raíz del comportamiento está fuera de la persona pero no dentro de la persona” (Reeve, 1994), lo que se refiere a la fuente artificial de satisfacción a través de la programación social, como la adulación, el dinero, etc. El estudio de esta motivación involucra dos conceptos básicos: recompensa y castigo.

### □ **Motivación intrínseca (MI)**

Reeve (1994) genera comportamiento de forma espontánea a partir de tendencias internas y necesidades psicológicas en ausencia de recompensas extrínsecas.

### □ **Necesidad de logro**

McClelland (1989) menciona: Conduce a establecer metas altas a alcanzar, tiene una alta necesidad de desempeño, pero poca interacción con los demás, esto requiere excelencia, trabajo bien hecho, aceptación de la responsabilidad, necesidad de retroalimentación (p. 244).

### □ **Necesidad de poder**

McClelland (1989) menciona: que es la necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, así como también el reconocimiento por parte de ellas; en estas necesidades les gusta considerarse importantes, quieren prestigio y estatus, predominación de sus ideas y suele tener mentalidad política (p. 289)

## □ Políticas administrativas

Casana (2015) determino que son directivas que determinan las instituciones con una observación creativa, y posibilita la acción en sus integrantes, lo cual es ser un elemento muy apreciado, por que llena su principal carencia social y personal (p.48).

## □ Productividad

Maroto y Cuadrado (2006) refirieron que los bienes y servicios que se genera a partir del trabajo de un colaborador es la productividad(p. 35). De igual manera Belcher (1991) refiere que la productividad es el procesos y resultado que se relaciona con los que se produce, de lo recursos que se utiliza y las mediciones cuantificables que se requieran.

## □ Relación con supervisión

Baltazar y Chirinos (2014) indicaron: En esta magnitud se aprecian al asistente de su función e importancia de jefes en el monitoreo en el desarrollo de trabajo, en tanto vinculación de ayuda y dirección para las labores que realizan en su trabajo de todos los días, optimizando el trabajo y la mejora de la atención. La asistencia de un monitoreo hace en varios asistentes rangos de estrés que optimizan su trabajo (p.17).

## □ Salario

Se considera salario la suma de las percepciones económicas de un trabajador, sea en dinero o en especie, para prestar profesionalmente servicios a otros, sea o no remunerado por el trabajo realizado (p.3).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis general

Existe efecto positivo de la motivación laboral extrínseca en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, en el área comercial de la Financiera Confianza Lima, 2018.

#### 3.2 Hipótesis específicas

Existe efecto positivo de la necesidad de logro de la motivación laboral extrínseca en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018

Existe efecto positivo de la necesidad de poder de la motivación laboral extrínseca en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018.

Existe efecto positivo de la necesidad de afiliación de la motivación laboral extrínseca en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018.

#### 3.3 . Identificación de las variables

Variables	Indicadores
<b>Variable independiente:</b> Motivación laboral	Tareas difíciles Mejora y logro laboral Influencia y control Presión y competencia Construcción de relaciones Pertenencia a de grupo
<b>Variable dependiente:</b> Productividad	Condiciones de trabajo Comunicación Salario Beneficios Relación con el supervisor Políticas de administración Seguridad en el trabajo Relaciones interpersonales Trabajo desafiador Reconocimiento Adecuación del perfil Oportunidad Contenido de trabajo Equidad externa Imagen y prestigio Responsabilidad Enriquecimiento de cargo

*Tabla 1: Unidad de análisis de la productividad*

Fuente: Cequea y Núñez 2011

### 3.4. Definición conceptual de las variables

#### **V1: Motivación laboral**

McClelland (1989) sostiene que: La teoría de la motivación del trabajador en relación con las necesidades asume que las necesidades de logro, las necesidades de poder y las necesidades de pertenencia son importantes en el lugar de trabajo y se basan

en aspectos relacionados con la posibilidad de trabajar. El logro de tareas difíciles, como mejorar y completar tareas, participar en la competencia y la presión de la tarea, y tener la oportunidad de ser parte de un equipo, viene de (Robbins, 2002, p.162).

## **V2: Factores de la productividad**

Según Maroto y Cuadrado (2004), refirieron que los bienes y servicios que se genera a partir del trabajo de un colaborador es la productividad(p. 35). De igual manera Belcher (1991) refiere que la productividad es el procesos y resultado que se relaciona con los que se produce, de lo recursos que se utiliza y las mediciones cuantificables que se requieran.

Chiavenato (1999) menciona: citando a Herzberg, quien desarrolló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el ambiente laboral, el autor propone que existen dos factores que orientan el comportamiento de las personas, juntándolos Factores conocidos como la higiene y las creencias y valores motivacionales que los trabajadores desarrollan a partir de su propio trabajo, los sentimientos que experimentan los individuos al lograr un equilibrio entre satisfacer necesidades y estar expuestos a objetos o metas que reducen las necesidades. Las actitudes están determinadas por las características actuales del trabajo y la percepción del trabajador de lo que debería ser (p. 572).

En base a Herzberg se construirá el cuestionario.

### **3.5 . Definición operacional de las variables**

#### **V1: Motivación laboral**

La motivación laboral operativa, establecida a partir de McClelland (1989), se divide en tres dimensiones: necesidades de logro, necesidades de poder y necesidades de subordinación medidas con una escala ordinal.

## V2: Productividad

Establecida la operacionalización a partir de Fuentes (2012) quien estableció las dimensiones presentadas en la tabla medidos con instrumentos de escala ordinal. 3.6 .

### Operacionalización de las variables

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
	Tareas difíciles	4, 7, 11		
	Mejora y logro laboral	1, 10,16,17		
<b>Necesidad Logro</b>	Presión y competencia	2, 5, 8	1: Nunca	Nivel bajo (5-7)
<b>Necesidad Poder</b>	Influencia y control	11, 14,18,19	2:Casi nunca 3:Algunas veces	Nivel medio (8-16)
<b>Necesidad Afiliación</b>	Construcción de relaciones	3, 6, 9	4: Casi siempre 5: Siempre	Nivel alto (17-25)
	Pertenencia a de grupo	12, 15, 20,21		

Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable Motivación laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
<b>Factores higiénicos</b>	Condiciones de trabajo Comunicación Salario Beneficios Relación con el supervisor Políticas de administración Seguridad en el trabajo Relaciones interpersonales	de de	1,2,3,4,5,6,7,11.Nunca 2.Casi nunca 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Adecuado (77-105) Regular (49-76) Inadecuado (21-48)

<b>Factores Humanas de la productividad</b>	Trabajo desafiador	
	Reconocimiento	8,9,10,11, 12,13,14,15
	Adecuación del perfil	
	Oportunidad Contenido de trabajo	
	Equidad externa Imagen y prestigio	
<b>Factores motivacionales</b>	-Aprendizaje y la formación.	
	-comunicación.	
	-participación.	17,18,19,20
	-hábitos de trabajo.	21
	-clima laboral.	
	-Actitudes y sentimientos.	
	-solución de conflictos.	
	-liderazgo y estilo gerencial.	
	-Responsabilidad	
	-Ampliación o enriquecimiento de cargo	

*Tabla 3: Matriz de operacionalización de la variable factores de la productividad.*

### **3.7 .Matriz de consistencia (ver anexo)**

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. El tipo de investigación

##### 4.1.1 Tipo

El estudio es de tipo sustantivo el cual según Sánchez y Reyes (2015), es un tipo de estudio que busca da solución a un cuestionamiento para poder establecer la interpretación de la realidad y de esta manera hallar la asociación del estado con las teorías científicas (p. 45).

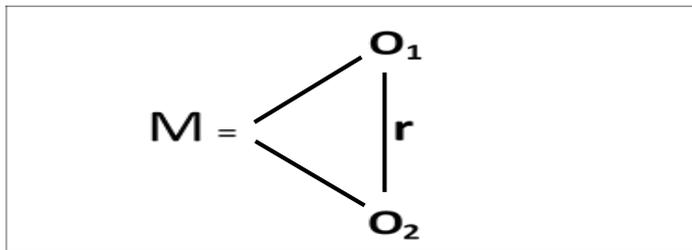
##### 4.1.2 Niveles

La investigación se trabajó dentro del nivel descriptivo y correlacional.

Según Sánchez y Reyes (2015), estos estudios nos brindan una descripción de las variables en sus componentes más esenciales(p. 49), además según Hernández, Fernández y Baptista (2014) buscan definir el grado de relación entre ellas(p. 93).

#### 4.2. Diseño de investigación

El estudio trabajo con un diseño no experimental de corte transversal el cual no busca intervenir o manipular las variables de manera voluntaria, solo busca la observación del fenómeno de estudio en un determinado tiempo y espacio (Hernández et al., 2014 p.149). El diagrama que representa este diseño es:



Donde:

- M = 40 colaboradores
- O1 = Observación sobre variable motivación laboral.
- r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación.
- O2 = Observación sobre la variable factores de la productividad.

#### 4.3. Unidad de análisis

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) la unidad de análisis es los protagonistas o los integrantes de la muestra de estudio, en quienes se aplicarán los instrumentos de investigación. (p. 183). En el presente estudio serán 40 colaboradores del sector comercial de la empresa Financiera Confianza, entidad líder en el campo de las microfinanzas, cuyo mandato es promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de colectivos desfavorecidos a través de las finanzas.

#### 4.4. Muestreo

El muestreo fue de tipo no probabilístico intencional, según Sánchez y Reyes (2015), destacaron que:

En este muestreo, la selección de la muestra queda a criterio del investigador y se toma de una muestra representativa de la población, pero la selección de esta muestra se considera subjetiva.

## 4.5. Criterios de selección

### 4.5.1. Criterios de inclusión:

Se tomaron ciertas cualidades para integrar la muestra de estudio ya que se realizó con los colaboradores del área de la financiera Confianza, personal que accedió a colaborar con el estudio, género masculino y femenino.

### 4.5.2. Criterios de exclusión:

Se excluyeron al personal de otras financieras ya que se trabajó con la financiera Confianza.

## 4.6. Población de estudio

La población según Hernández et. (2014) es el conjunto de individuos que presentan y cumplen con ciertos requisitos necesarios para la investigación. En este caso la población estuvo conformada por 40 colaboradores del área comercial de la financiera Confianza, 2018 que comprende de agosto-setiembre del presente año.

## 4.7. Tamaño de la muestra

El total de la muestra fue a 40 de los colaboradores en el área comercial de la financiera confianza, 2018.

Hernández et al. (2014), refirieron que “la muestra es una fracción representativa de la población” (p.175).

## 4.8. Selección de la muestra

Área de la financiera Confianza	Nº de colaboradores
Financiera Confianza – Sede Chorrillos	10
Financiera Confianza – Sede Villa María del Triunfo	10
Financiera Confianza – Villa Salvador	10

Financiera Confianza – Lurín	10
total	40

*Tabla 4: Distribución de la muestra*

#### **4.9. Técnica de recolección de datos**

La técnica que se usó en la recolección de los datos es la encuesta que según Hernández et al. (2014) es una estructura ordenada que permite una rápida recolección de datos de una muestra de estudio específica (p. 198).

##### **A. Instrumento de recolección de datos**

Como instrumento se usó el cuestionario que según Hernández et al. (2014) es la asociación de preguntas que se desarrollan a través de los indicadores para poder medir las variables de estudio, los cuales son coherentes, consistentes y viables para dicho propósito (p. 217).

##### **B. Instrumento para medir la motivación laboral**

Se usó un cuestionario como instrumento el cual es un conjunto de preguntas que tienen el propósito de medir la variable de estudio, el cual es un proceso estandarizado (Bernal, 2010, p. 250).

##### **Ficha técnica:**

Nombre : Cuestionario – motivación laboral.  
 Autor : David McClelland (1961)  
 Adaptado : Magaly Martínez - Katia Gómez - Carlos Tupayachi  
 Lugar : Chorrillos-Lurín-Villa el Salvador-Villa María del Triunfo  
 Objetivo : Determinar la motivación laboral  
 Administración : Individual y/o colectiva.  
 Tiempo de duración: 15 o 20 minutos aproximadamente.

##### **C. Contenido**

El instrumento que evalúa la motivación laboral, utilizo escala de respuestas, tiene 21 preguntas con respecto a sus dimensiones que miden la variable.

**La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:**

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: Algunas veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

#### **D. Confiabilidad**

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad es una cualidad de los instrumentos que se puede medir de distintas formas, en el presente caso se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach, esto de acuerdo a la escala del instrumento donde fue tipo Likert, donde se encontró que el instrumento es confiable. Para ello se aplicó una prueba piloto a 20 colaboradores sobre la motivación laboral de otra entidad financiera para determinar la confiabilidad de la herramienta.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	21

*Tabla 5:*

#### ***Confiabilidad de la variable 1: Motivación laboral***

#### **Interpretación:**

Los coeficientes de fiabilidad de Alfa son de 0,922 interpretándose que la variable motivación laboral extrínseca presenta una confiabilidad muy alta.

Cuantitativo				Cualitativo
General	Dim 1	Dim 2	Dim 3	
77- 105	27 - 35	27 - 35	27 - 35	Alto
49- 76	17 - 26	17 - 26	17 - 26	Medio
21 - 48	7 - 16	7 - 16	7 - 16	Bajo

*Tabla 6:*

#### ***Escalas y baremos de la variable Motivación laboral***

**Instrumento para medir los factores de la productividad** Ficha

técnica:

Nombre :Cuestionario  
Autor : Se realizó en base a Herzberg-Fuentes  
Año : (1999)  
Adaptado :Magaly Martínez - Katia Gómez - Carlos Tupayachi.  
Lugar :Chorrillos-Lurín-Villa el Salvador-Villa María del Triunfo.  
Objetivo :Evaluar los factores de la productividad de los colaboradores  
Administración : Individual y/o colectiva.  
Tiempo de duración: 30 minutos aproximadamente.

**Contenido**

Consiste en un cuestionario de escala de Likert con 21 Ítems, y sus respectivas dimensiones, que evalúa los factores de la productividad.

**La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:**

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: Algunas veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

**Confiabilidad**

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad es una cualidad de los instrumentos que se puede medir de distintas formas, en el presente caso se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach, esto de acuerdo a la escala del instrumento donde fue tipo Likert, donde se encontró que el instrumento es confiable. Para ello se aplicó una prueba piloto a 20 colaboradores sobre los factores de la productividad de otra entidad financiera para determinar la confiabilidad de la herramienta.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.951	21

*Tabla 7:*

*Confiabilidad de la variable 2: Factores de la productividad*

#### Interpretación:

Los coeficientes de fiabilidad de Alfa son de 0,951 interpretándose que el cuestionario factores de la productividad presenta una alta confiabilidad. Escalas y baremos

Cuantitativo				Cualitativo
General	Dim 1	Dim 2	Dim 3	
77- 105	27 - 35	27 - 35	27 - 35	Adecuado
49- 76	17 - 26	17 - 26	17 - 26	Regular
21 - 48	7 - 16	7 - 16	7 - 16	Inadecuado

*Tabla 8:*

*Escalas y baremos de la variable factores de la productividad.*

#### **Procedimientos de recolección de datos:**

Después de recolectar toda la información, se analizó los datos descriptivos por variables, para evaluar la confiabilidad, validez y objetividad de los datos, valor instrumental métodos de medición utilizados, asimismo se realizó un análisis e interpretación de hipótesis formuladas a través de pruebas estadísticas (análisis estadístico inferencial), realizar análisis posteriores y preparar los resultados para su presentación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 270).

#### **4.10. Métodos de análisis de datos**

Los métodos utilizados en el presente estudio es el descriptivo e inferencial, en donde el primero presenta los resultados de las variables y dimensiones en cuadros

estadísticos acompañados de gráficos o figuras que ayuda a visualizar el resultado de las encuestas, asimismo en el caso inferencial se comprueba las hipótesis de estudio a través de métodos estadísticos y científicos, que darán respuesta a los objetivos de estudio (Hernández et al., 2014, p. 318).

#### **4.11. Consideraciones éticas**

Se realizó la autorización para la realización de la investigación, puesto que es un requisito indispensable para poder aplicar las encuestas en la investigación y por qué los resultados que se demostraran en esta tesis son de interés principal para la institución, además por cuestiones éticas la institución debe estar informada de la investigación que se realiza.

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 . Análisis descriptivo de los resultados

Niveles de la variable Motivación laboral

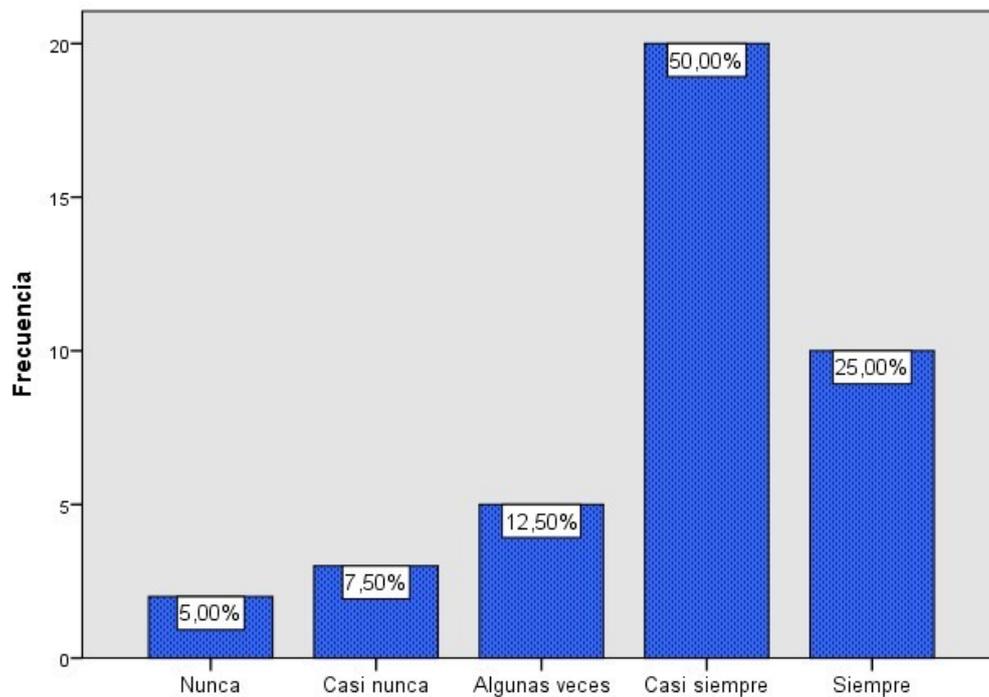
Dimensión 1: Necesidad de logro (ver tablas y gráficos)

Tabla 9

#### *Intento mejorar mi desempeño laboral*

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0		5,0	5,0
	Casi nunca	3	7,5		7,5	12,5
	Algunas veces	5	12,5		12,5	25,0
	Casi siempre	20	50,0		50,0	75,0
	Siempre	10	25,0		25,0	100,0
	Total	40	100,0		100,0	

*Elaboración propia*



***Figura 8. Intento mejorar mi desempeño laboral***

**DESCRIPCIÓN:**

Como se aprecia en la tabla (9) y la figura (8), a la pregunta ¿Los asesores comerciales Intentan mejorar su desempeño laboral? el 50% de los sujetos encuestados respondieron, casi siempre, el 25% respondieron siempre.

**INTERPRETACIÓN:**

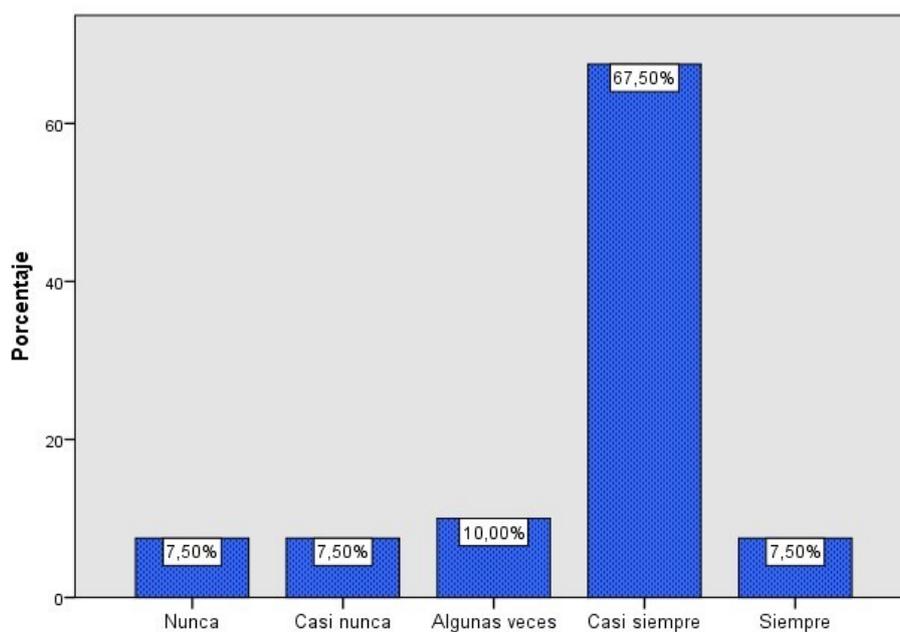
Por lo que se colige que casi siempre y siempre, los asesores comerciales se encuentran empeñosos en realizar sus funciones y tareas a su cargo para alcanzar con éxito los objetivos de la empresa.

Tabla 10

*Me gusta trabajar en competencia y ganar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	7,5	7,5	7,5
Casi nunca	3	7,5	7,5	15,0
Algunas veces	4	10,0	10,0	25,0
Casi siempre	27	67,5	67,5	92,5
Siempre	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración propia*



*Figura 9.*

***Me gusta trabajar en competencia y ganar***

DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (10) y la figura (9), a la pregunta ¿Me gusta trabajar en competencia y ganar? el 67.5% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Siempre.

INTERPRETACIÓN:

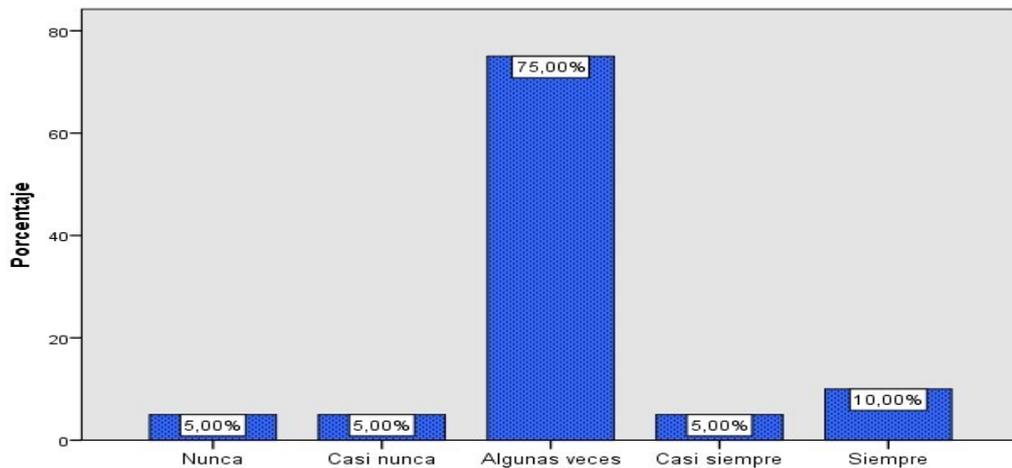
Por lo que se colige que casi siempre, los asesores comerciales se encuentran dispuestos a dar solución a los problemas que se puedan presentar como atender las necesidades del cliente mediante la oferta de productos y servicios financieros.

**Tabla 11**

***A menudo me encuentro hablando con otras personas de mi área de labores sobre temas que forman parte del trabajo.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	5,0	5,0	10,0
	Algunas veces	30	75,0	75,0	85,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	90,0
	Siempre	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 10.**

*A menudo me encuentro hablando con otras personas de mi área de labores sobre temas que forman parte del trabajo.*

**DESCRIPCIÓN:**

Como se aprecia en la tabla (11) y la figura (10), a la pregunta ¿A menudo me encuentro hablando con otras personas de mi área de labores sobre temas que forman parte del trabajo? el 75% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas Veces.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se colige que Algunas Veces, los asesores comerciales tratan temas que forma parte de su trabajo, ya que el mayor tiempo es fuera de oficina realizando labores de promoción, evaluación y visitas de su cartera de clientes.

Tabla 12

*Me gusta trabajar en situaciones difíciles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	3	7,5	7,5	12,5
	Algunas veces	8	20,0	20,0	32,5
	Casi siempre	25	62,5	62,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaboración Propia

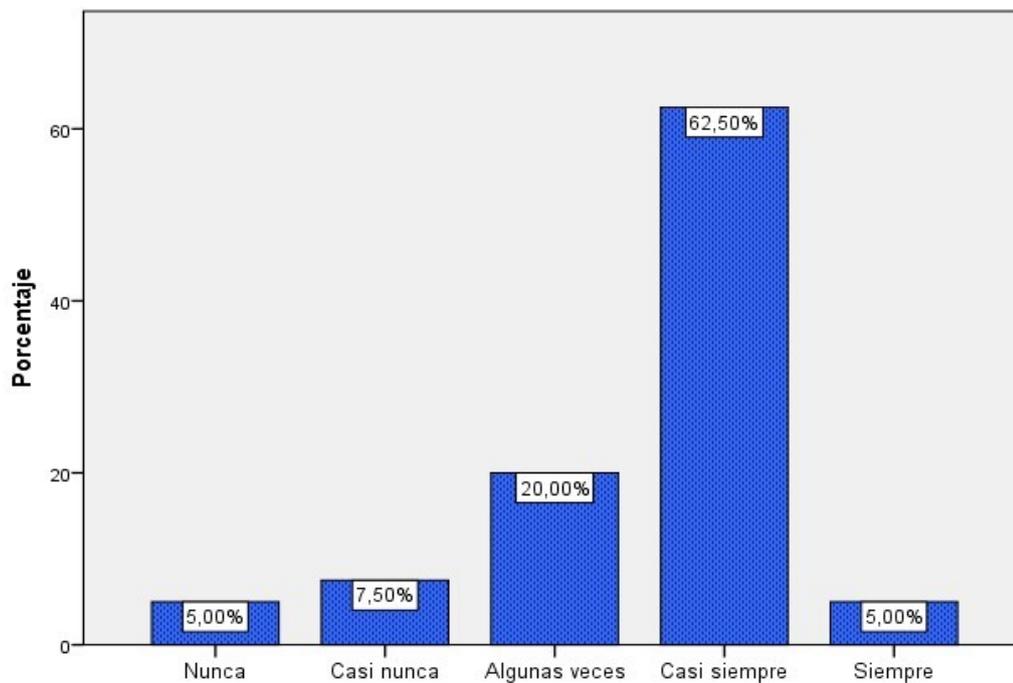


Figura 11

*Me gusta trabajar en situaciones difíciles*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (12) y la figura (11), a la pregunta ¿Me gusta trabajar en situaciones difíciles? el 62.5% de los sujetos encuestados respondieron, Casi siempre, y el 20% respondieron algunas veces.

## INTERPRETACIÓN:

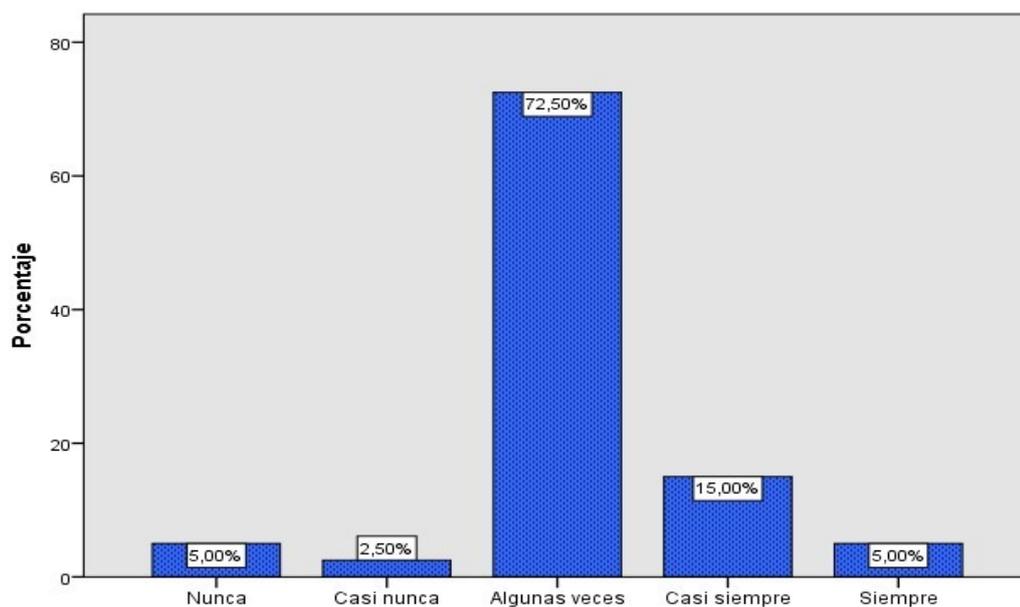
Por lo que se colige que Casi siempre y algunas veces, los asesores comerciales están dispuestos a enfrentar retos en situaciones que se puedan presentar al momento de toma de decisiones y buscando soluciones positivas.

Tabla 13

*Hay alguien en el trabajo que te anime a crecer como profesional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	1	2,5	2,5	7,5
	Algunas veces	29	72,5	72,5	80,0
	Casi siempre	6	15,0	15,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 12** *Hay alguien en el trabajo que te anime a crecer como profesional.*

#### DESCRIPCIÓN:

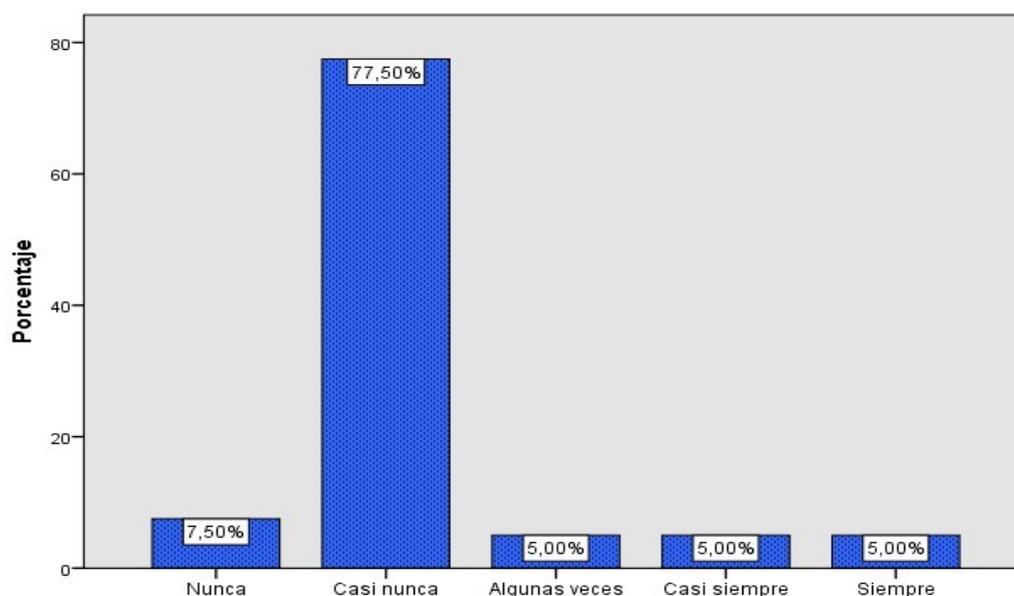
Como se aprecia en la tabla (13) y la figura (12), a la pregunta ¿Hay alguien en el trabajo que te anime a crecer como profesional? el 72.5% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas Veces.

#### INTERPRETACIÓN:

Por lo que se colige que Algunas Veces, la empresa brinda una línea de carrera de crecimiento profesional en la que el jefe inmediato evalúa al asesor comercial en cuanto a su desempeño y eficiencia para ascender de cargo.

**Tabla 14*****Me gusta fijar y alcanzar las metas asignadas por la administración.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	31	77,5	77,5	85,0
	Algunas veces	2	5,0	5,0	90,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia***Figura 13 *Me gusta fijar y alcanzar las metas asignadas por la administración*****DESCRIPCIÓN:**

Como se aprecia en la tabla (14) y la figura (13), a la pregunta ¿Me gusta fijar y alcanzar las metas asignadas por la administración? el 77.5% de los sujetos encuestados respondieron, Casi nunca.

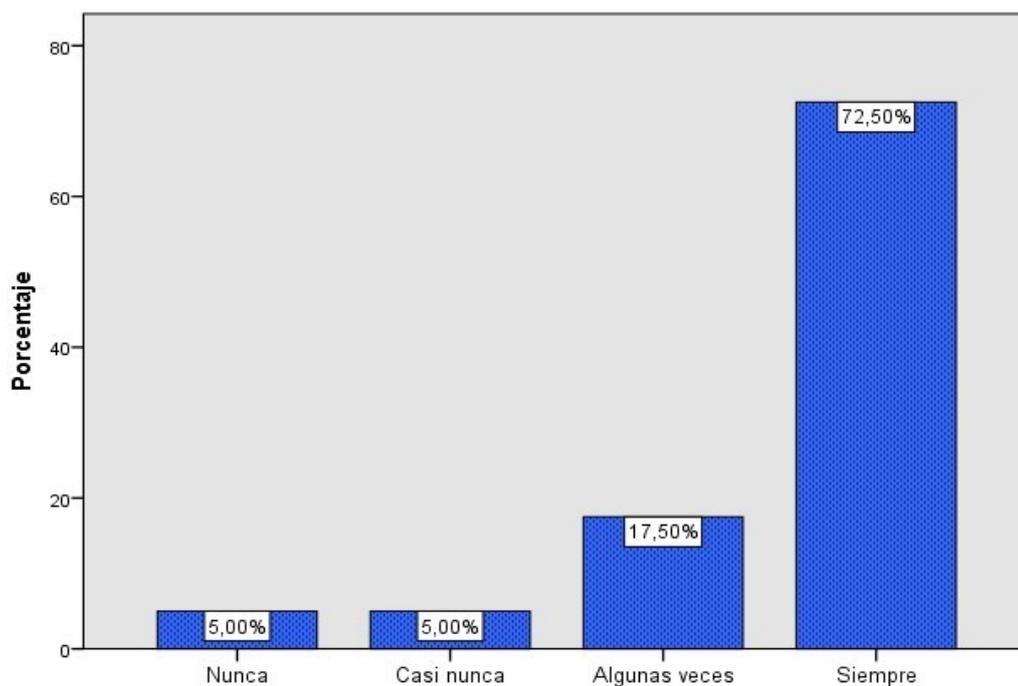
**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se colige que los asesores comerciales Casi nunca alcanzan las metas asignadas por falta de pago de las comisiones de ventas de seguros y que dichas metas son cada vez mas exigentes de dar cumplimiento.

**Tabla 15** *Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	5,0	5,0	10,0
	Algunas veces	7	17,5	17,5	27,5
	Siempre	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 14**

*Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (15) y la figura (14), a la pregunta ¿Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo? el 72.5% de los sujetos encuestados respondieron, Siempre.

## INTERPRETACIÓN:

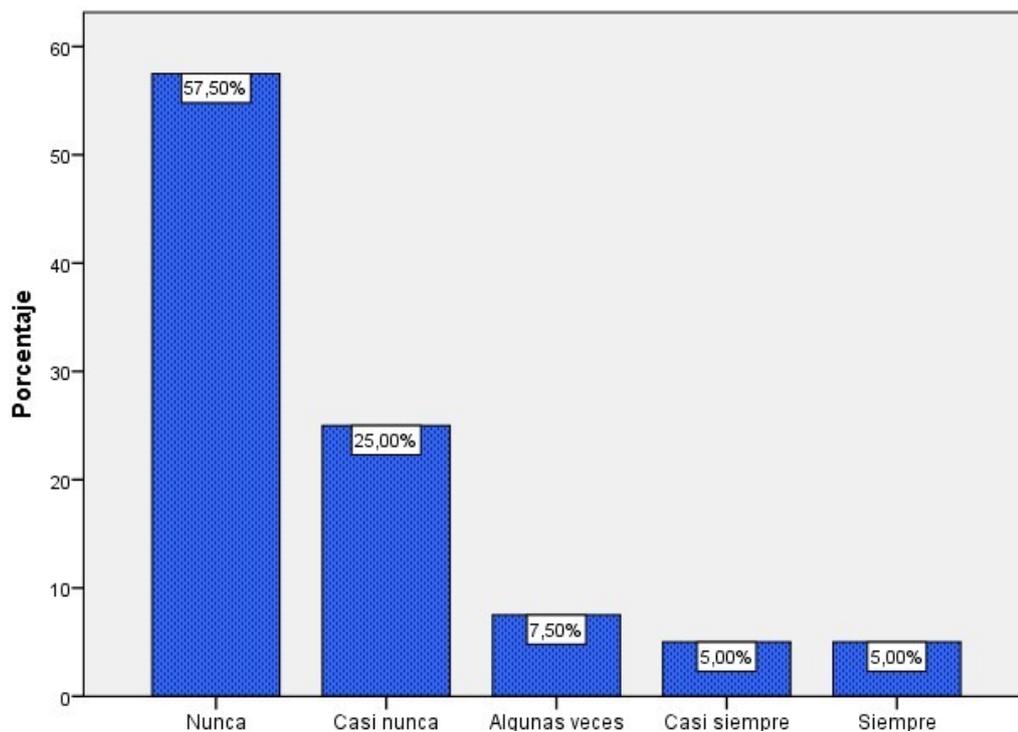
Por lo que se colige que Siempre, los asesores comerciales influyen con sus compañeros de trabajo para minimizar los tiempos en las evaluaciones crediticias.

Tabla 16

*Me gusta trabajar en situaciones de presión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	57,5	57,5	57,5
	Casi nunca	10	25,0	25,0	82,5
	Algunas veces	3	7,5	7,5	90,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



*Figura 15*

*Me gusta trabajar en situaciones de presión.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (16) y la figura (15), a la pregunta ¿Me gusta trabajar en situaciones de presión? el 57.5% de los sujetos encuestados respondieron, Nunca, y el 25% respondieron Casi Nunca.

#### INTERPRETACIÓN:

Por lo que se colige que Nunca y Casi Nunca, los asesores comerciales no les gusta trabajar en situaciones de presión porque genera stress laboral el cual disminuye su rendimiento generando un resultado negativo.

Tabla 17

*Considera Ud., que el comportamiento de su jefe inmediato es de un líder.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	14	35,0	35,0	40,0
	Algunas veces	21	52,5	52,5	92,5
	Casi siempre	2	5,0	5,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

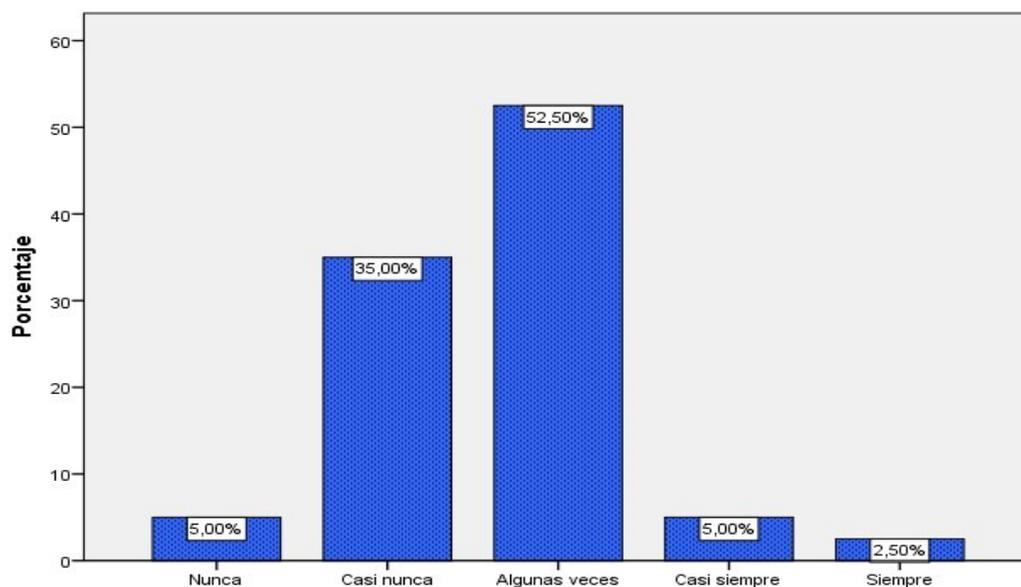


Figura 16

*Considera Ud., que el comportamiento de su jefe inmediato es de un líder*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (17) y la figura (16), a la pregunta ¿Considera Ud, que el comportamiento de su jefe inmediato es de un líder? el 52.5% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas Veces.

## INTERPRETACIÓN:

Por lo que se colige que Algunas Veces el jefe inmediato si cuenta con capacidad de liderar al equipo de trabajo.

Tabla 18

*Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	3	7,5	7,5	12,5
	Algunas veces	29	72,5	72,5	85,0
	Casi siempre	4	10,0	10,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

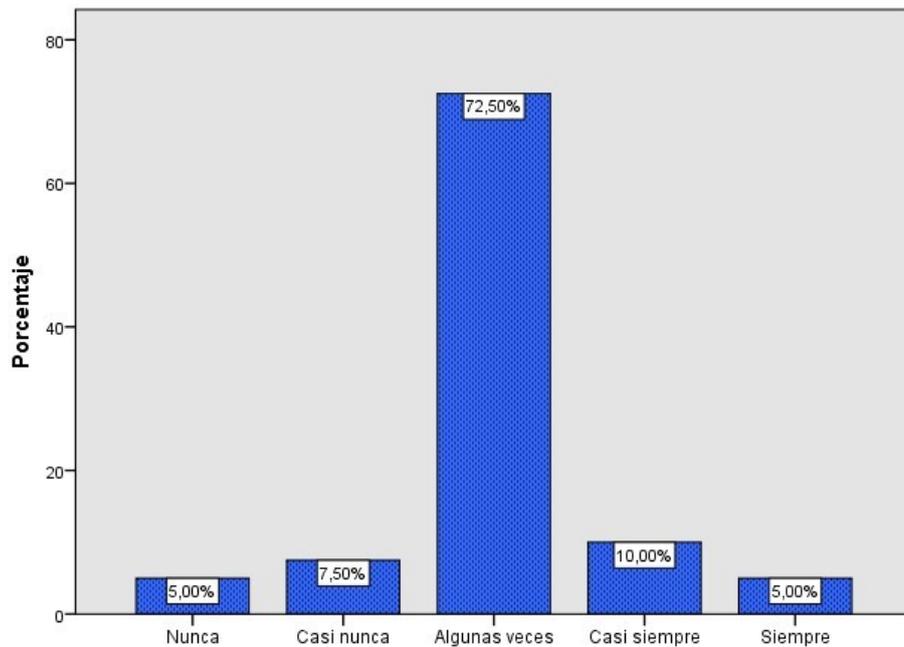


Figura 17

*Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (18) y la figura (17), a la pregunta ¿Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo? el 72.5% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas Veces.

#### INTERPRETACIÓN:

Como se colige que, en algunas veces los asesores comerciales, confrontan a sus jefes inmediatos por intercambio de ideas para solucionar los desacuerdos y a su vez se pueda llegar a mejores tomas de decisiones.

**Tabla 19** *Me gusta participar en reuniones de confraternidad con mis compañeros(as) de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	5	12,5	12,5	22,5
	Algunas veces	8	20,0	20,0	42,5
	Casi siempre	19	47,5	47,5	90,0
	Siempre	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

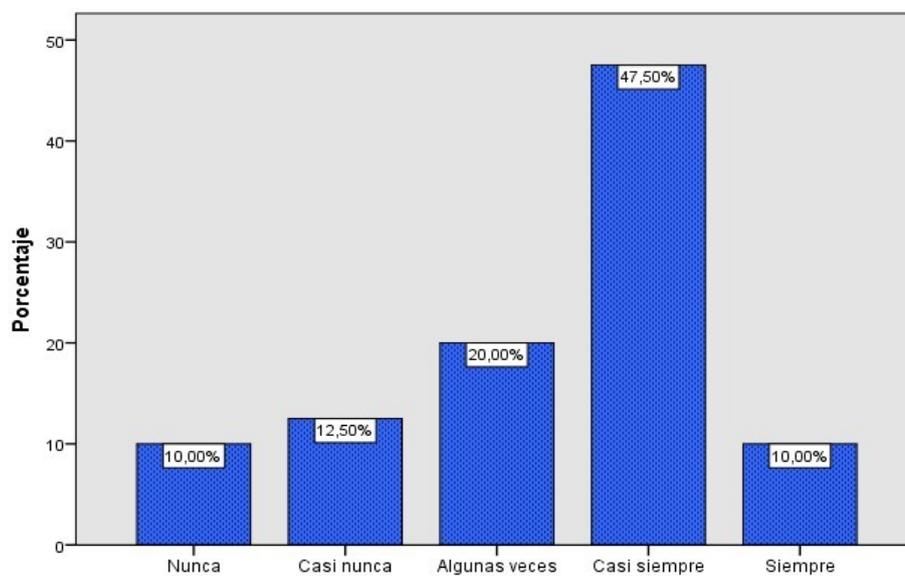


Figura 18.

*Me gusta participar en reuniones de confraternidad con mis compañeros(as) de trabajo*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (19) y la figura (18), a la pregunta ¿Me gusta participar en reuniones de confraternidad con mis compañeros(as) de trabajo? el 47.5% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Siempre, y el 20% respondieron Algunas veces.

## INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Casi siempre y algunas veces los asesores comerciales participan en reuniones de confraternidad e integración para tener un mejor ambiente laboral y así conocer a su equipo de trabajo con quien labora.

**Tabla 20** *Has tenido oportunidades en el trabajo de aprender y ascender como profesional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	5,0	5,0	10,0
	Algunas veces	30	75,0	75,0	85,0
	Casi siempre	5	12,5	12,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

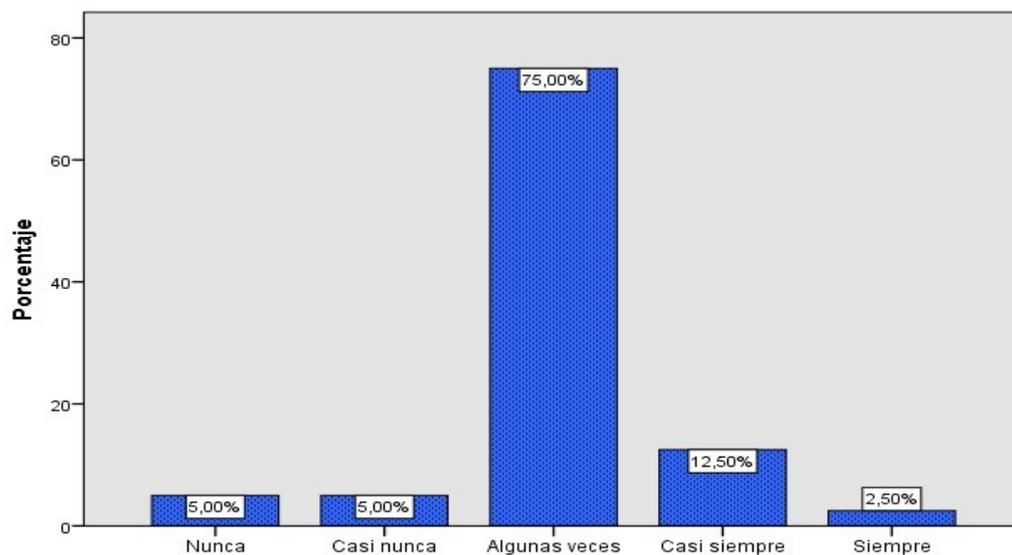


Figura 19.

*Has tenido oportunidades en el trabajo de aprender y ascender como profesional.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (20) y la figura (19), a la pregunta ¿Has tenido oportunidades en el trabajo de aprender y ascender como profesional? el 75% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas Veces.

#### INTERPRETACIÓN:

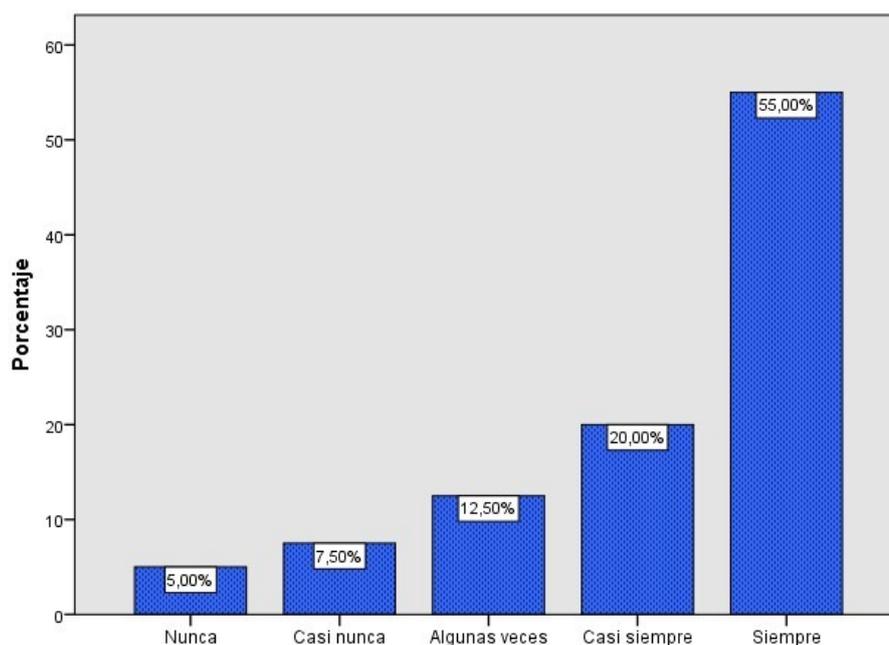
Como se colige que, en algunas veces la empresa brinda ascensos profesionales a los asesores comerciales, previo al cumplimiento de las metas asignadas y evaluación de su personal.

Tabla 21

*Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	3	7,5	7,5	12,5
	Algunas veces	5	12,5	12,5	25,0
	Casi siempre	8	20,0	20,0	45,0
	Siempre	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 20.**

*Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.*

DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (21) y la figura (20), a la pregunta ¿Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil? el 55% de los sujetos encuestados respondieron, Siempre, y el 20% respondieron Casi siempre.

INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Siempre y Casi Siempre los asesores comerciales disfrutaron con realizar una tarea difícil y así lograr las expectativas de la empresa.

**Tabla 22** *Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	1	2,5	2,5	7,5
	Algunas veces	1	2,5	2,5	10,0
	Casi siempre	32	80,0	80,0	90,0
	Siempre	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

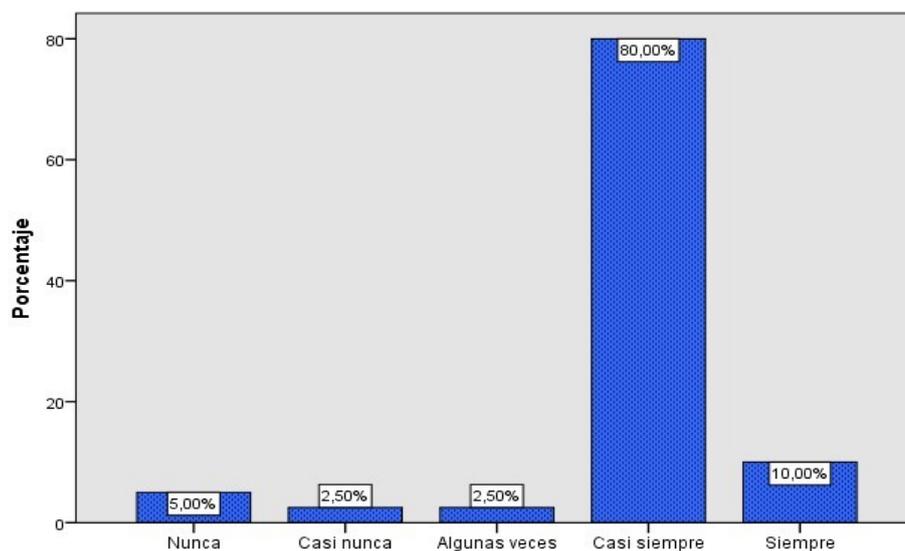


Figura 21

*Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (22) y la figura (21), a la pregunta ¿Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean? el 80% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Siempre, y el 10% respondieron Siempre.

## INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Casi Siempre y siempre, los asesores comerciales realizan un plan de trabajo para el control del avance de sus actividades y poder llegar a la meta establecida.

**Tabla 23 Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	5,0	5,0	10,0
	Algunas veces	24	60,0	60,0	70,0
	Casi siempre	7	17,5	17,5	87,5
	Siempre	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

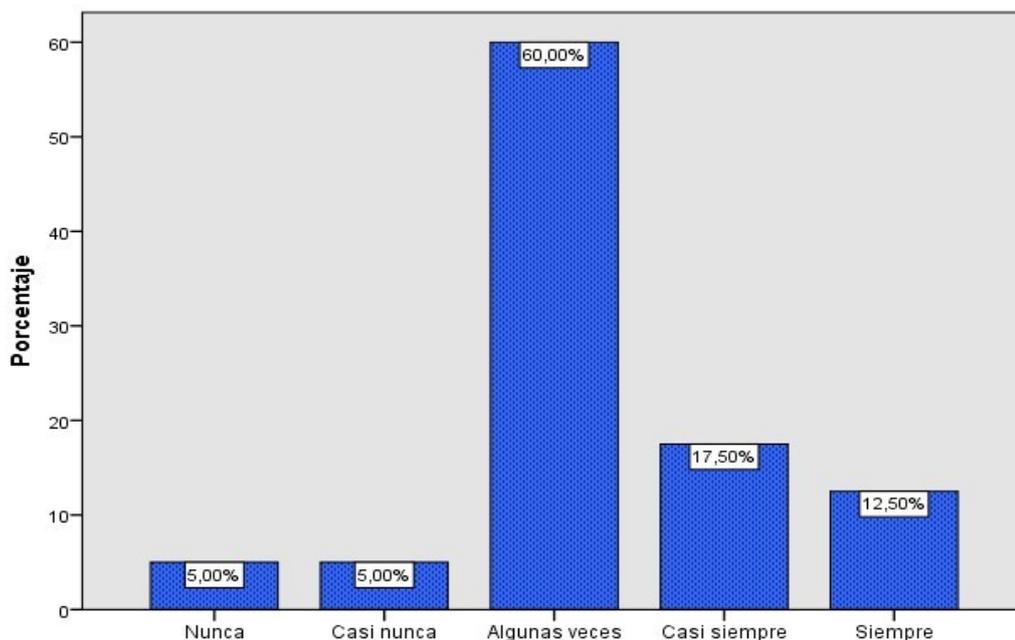


Figura 22

*Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a).*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (23) y la figura (22), a la pregunta ¿Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)? el 75% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas Veces.

#### INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Algunas Veces, prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo, para compartir tareas y responsabilidades. También para intercambiar ideas que sean en beneficio de la empresa, delegar funciones confiando en el personal.

Tabla 24

*Su jefe inmediato realiza frecuentemente reuniones de confraternidad y reconocimiento a los asesores.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	4	10,0	10,0	15,0
	Algunas veces	30	75,0	75,0	90,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

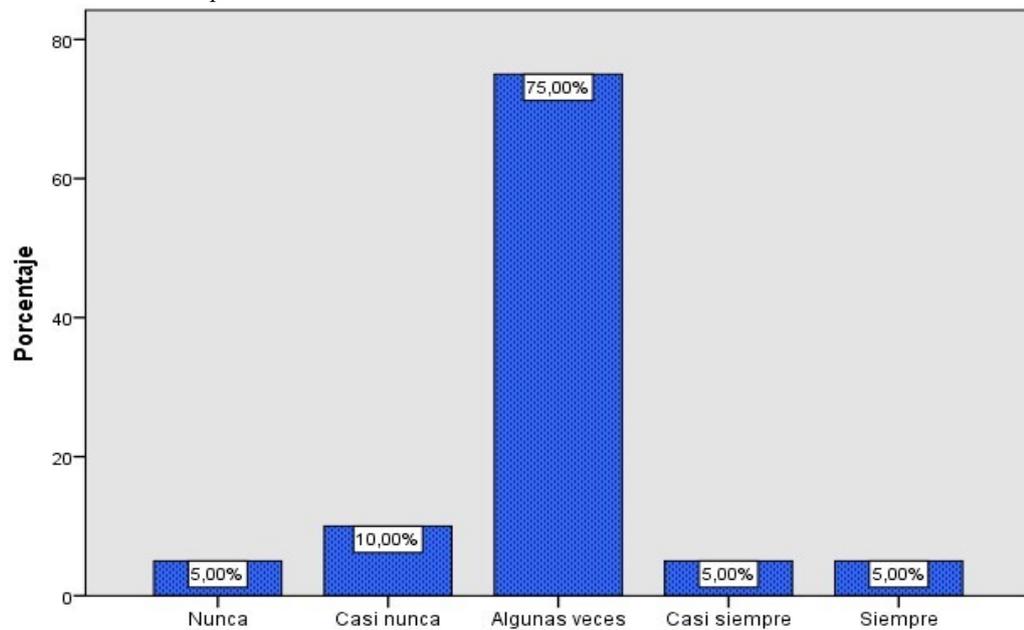


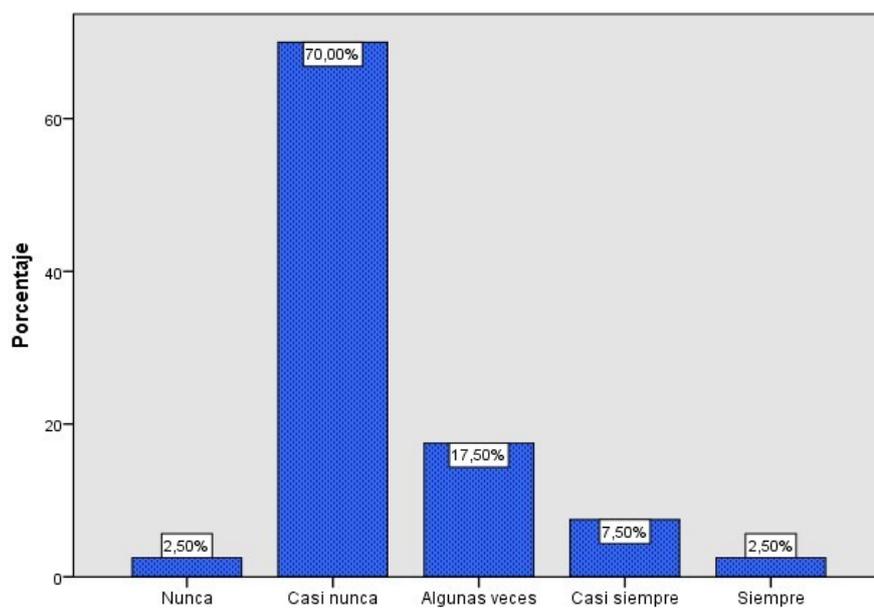
Figura 23

***Su jefe inmediato realiza frecuentemente reuniones de confraternidad y reconocimiento a los asesores.***

**Tabla 25 Me gusta que me asignen en tareas diversas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	28	70,0	70,0	72,5
	Algunas veces	7	17,5	17,5	90,0
	Casi siempre	3	7,5	7,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 24 Me gusta que me asignen en tareas diversas.**

**DESCRIPCIÓN:**

Como se aprecia en la tabla (25) y la figura (24), a la pregunta ¿Me gusta que me asignen en tareas diversas? el 70% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Nunca.

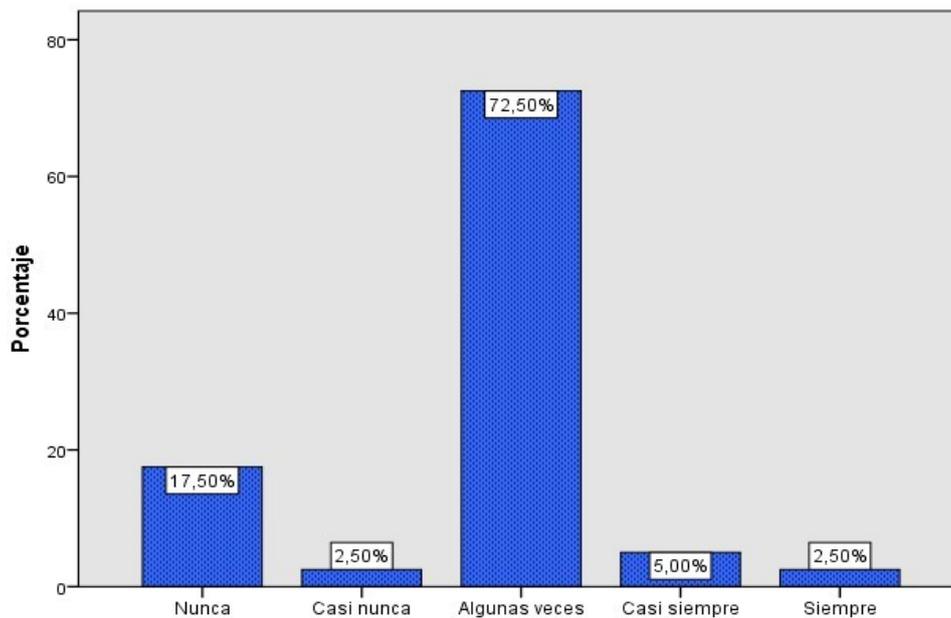
## INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Casi Nunca, los asesores comerciales no les gusta que le asignen en tareas diversas porque la falta de rendimiento a un 100% de la tarea asignada.

**Tabla 26 Tu opinión y recomendación como profesional ha sido tomado en cuenta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,5	17,5	17,5
	Casi nunca	1	2,5	2,5	20,0
	Algunas veces	29	72,5	72,5	92,5
	Casi siempre	2	5,0	5,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 25 Tu opinión y recomendación como profesional ha sido tomado en cuenta**

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (26) y la figura (25), a la pregunta ¿Tu opinión y recomendación como profesional ha sido tomado en cuenta? el 72.5% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas veces.

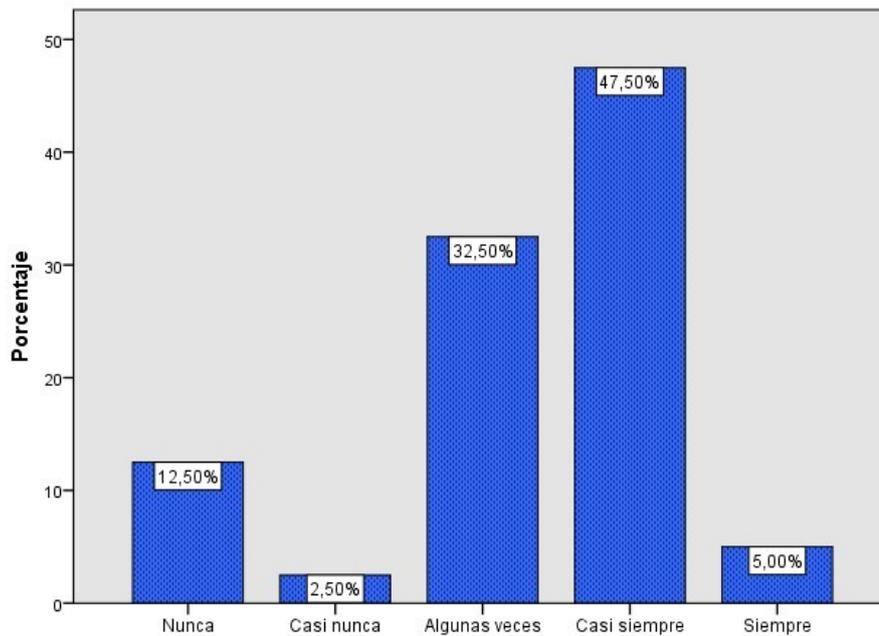
## INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Algunas Veces, la opinión y recomendación de los asesores comerciales no son tomado en cuenta por falta de fundamento.

**Tabla 27 Confronto a la gente con quien tengo diferencias**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	1	2,5	2,5	15,0
	Algunas veces	13	32,5	32,5	47,5
	Casi siempre	19	47,5	47,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 26.**

*Confronto a la gente con quien tengo diferencias*

**DESCRIPCIÓN:**

Como se aprecia en la tabla (27) y la figura (26), a la pregunta ¿Confronto a la gente con quien tengo diferencias? el 47.5% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Siempre, y el 32.5% respondieron Algunas Veces.

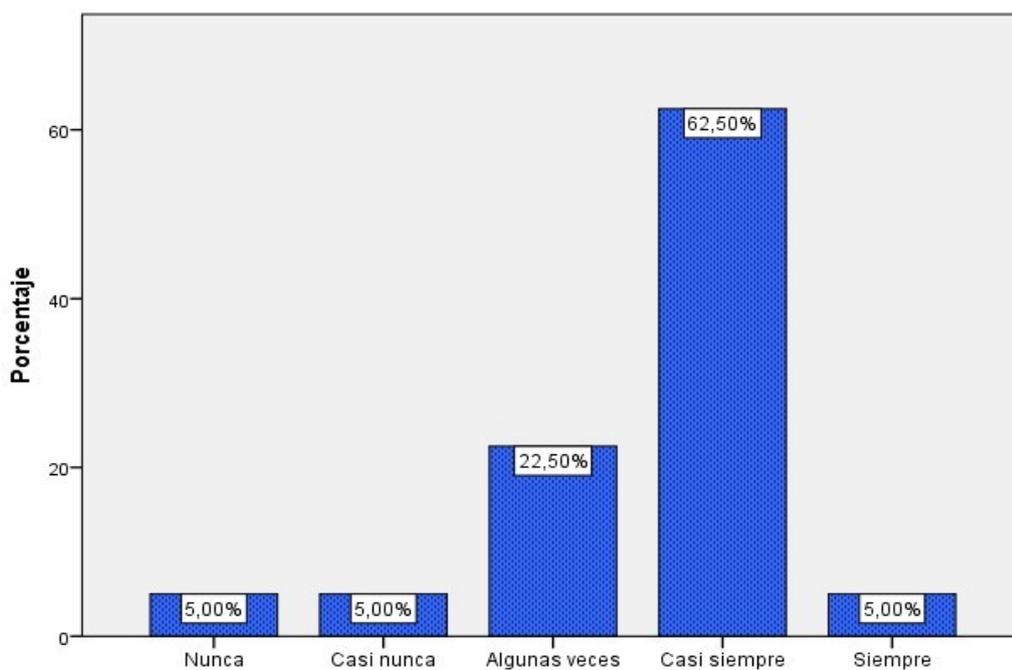
**INTERPRETACIÓN:**

Como se colige que Casi siempre y Algunas Veces, los asesores comerciales confrontan a sus compañeros por diferencias de opiniones, y así lograr una efectiva comunicación.

**Tabla 28** *Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	5,0	5,0	10,0
	Algunas veces	9	22,5	22,5	32,5
	Casi siempre	25	62,5	62,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

**Figura 27.**

*Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo.*

DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (28) y la figura (27), a la pregunta ¿Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo? el 62.5% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Siempre.

## INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Casi siempre, los asesores comerciales se relaciona con sus compañeros de trabajo porque están dispuestos apoyarse mutuamente y lograr que se cumplan con el plan de trabajo.

**Tabla 29 Me gusta trabajar en equipo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	3	7,5	7,5	15,0
	Algunas veces	26	65,0	65,0	80,0
	Casi siempre	5	12,5	12,5	92,5
	Siempre	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

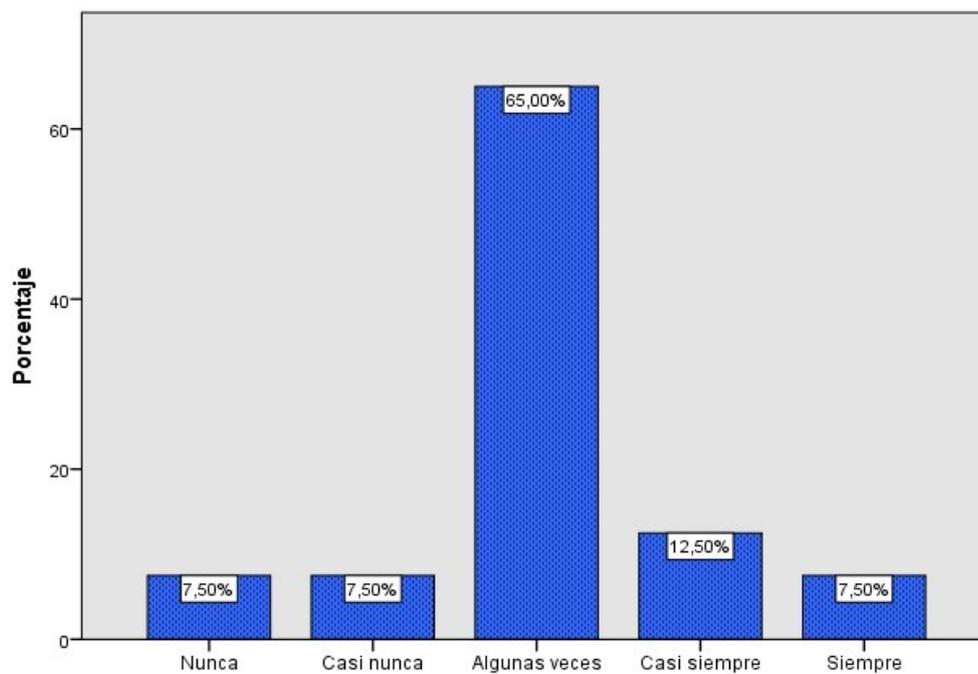


Figura 28.

*Me gusta trabajar en equipo.*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (29) y figura (28), a la pregunta ¿Me gusta trabajar en equipo? el 65% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Algunas Veces.

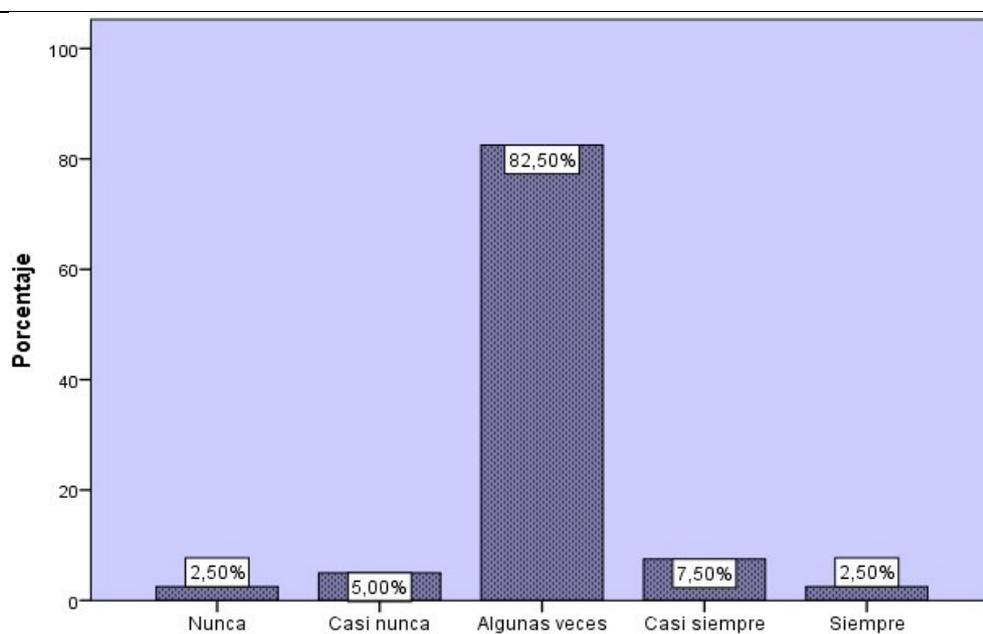
## INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Algunas Veces, los asesores comerciales coopera en trabajar en equipo para compartir tareas.

**Dimensión 2: Productividad**

**Tabla 30** *Las condiciones de infraestructura del área de las financieras son adecuadas para la ejecución de mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	2	5,0	5,0	7,5
	Algunas veces	33	82,5	82,5	90,0
	Casi siempre	3	7,5	7,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Elaboración Propia*

Figura 29.

*Las condiciones de infraestructura del área de las financieras son adecuadas para la ejecución de mi trabajo.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (30) y la figura (29), a la pregunta ¿Las condiciones de infraestructura del área de las financieras son adecuadas para la ejecución de mi trabajo.? el 82.5% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas Veces, y el 7.5% respondieron Casi Siempre.

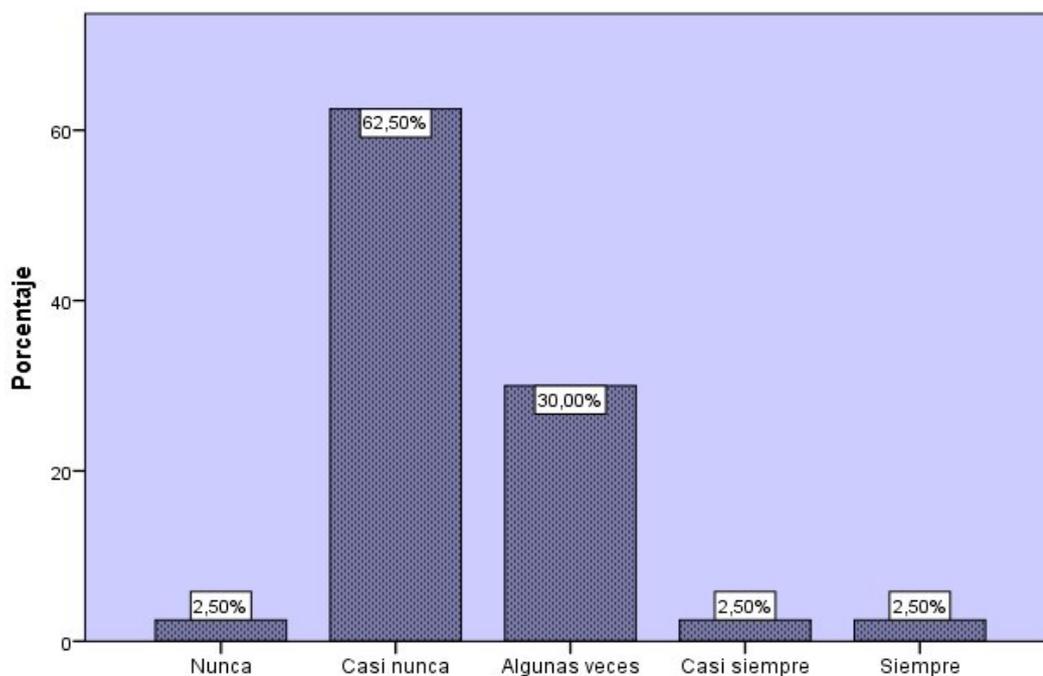
#### INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Algunas veces, la infraestructura de las financieras no es muy adecuadas para la ejecución laboral de los trabajadores por motivo que falta acondicionar un área de almacén, mantenimiento de los aires acondicionado, mejoras en la infraestructura y pintado del local.

**Tabla 31** *Los procesos de comunicación (sistemas de información, flujo de información, normas y rutinas) es adecuado para la ejecución de mi trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	25	62,5	62,5	65,0
	Algunas veces	12	30,0	30,0	95,0
	Casi siempre	1	2,5	2,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



*Figura 30.*

*Los procesos de comunicación (sistemas de información, flujo de información, normas y rutinas) es adecuado para la ejecución de mi trabajo.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (31) y la figura (30), a la pregunta ¿Los procesos de comunicación (sistemas de información, flujo de información, normas y rutinas) es adecuado para la ejecución de mi trabajo? el 62.5% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Nunca, y el 30% respondieron Algunas Veces.

#### INTERPRETACIÓN:

Se colige que los sujetos encuestados el 62.5% dijeron casi Nunca por las políticas de crédito, dificultan en la otorgación de créditos.

**Tabla 32** *La política salarial es adecuada en la financiera donde trabaja o en las labores que ejecuta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	30	75,0	75,0	85,0
	Algunas veces	2	5,0	5,0	90,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

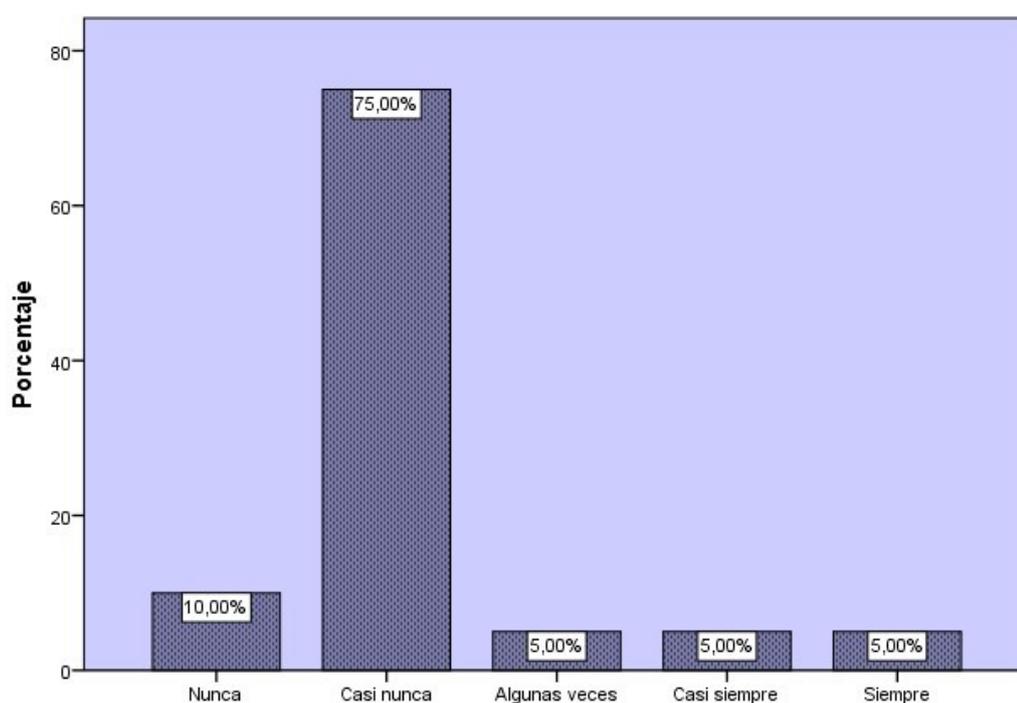


Figura 31.

*La política salarial es adecuada en la financiera donde trabaja o en las labores que ejecuta.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (32) y la figura (31), a la pregunta ¿La política salarial es adecuada en la financiera donde trabaja o en las labores que ejecuta?

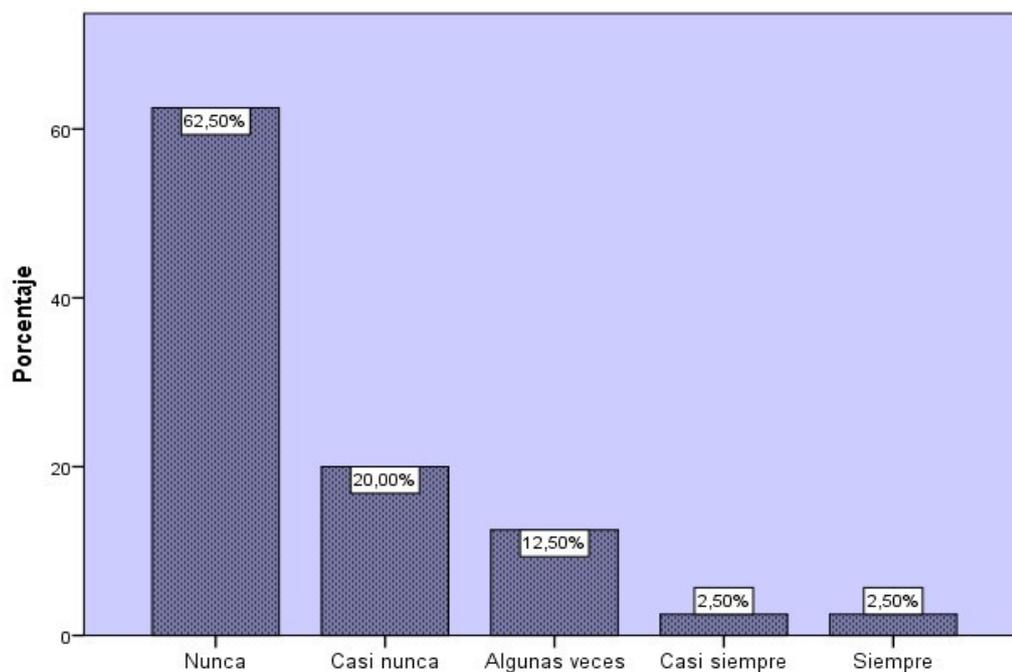
## INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Casi nunca los asesores comerciales están conformes con la política salarial ofrecida por la financiera como: beneficios, bonos, incentivos.

**Tabla 33** *La política de beneficios de la financiera confianza es adecuada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	62,5	62,5	62,5
	Casi nunca	8	20,0	20,0	82,5
	Algunas veces	5	12,5	12,5	95,0
	Casi siempre	1	2,5	2,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 32** *La política de beneficios de la financiera confianza es adecuada*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (33) y la figura (32), a la pregunta ¿La política de beneficios de la financiera confianza es adecuada.? el 62.5% de los sujetos encuestados respondieron, Nunca, y el 20% respondieron Casi Nunca.

#### INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Nunca y Casi nunca es adecuada la política de beneficios en la empresa ya que el trabajo realizado por los asesores comerciales no es acorde a sus beneficios.

**Tabla 34 Mi relación con el supervisor (dialogo, facilidad de acceso) es adecuada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	5,0	5,0	10,0
	Algunas veces	10	25,0	25,0	35,0
	Casi siempre	24	60,0	60,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

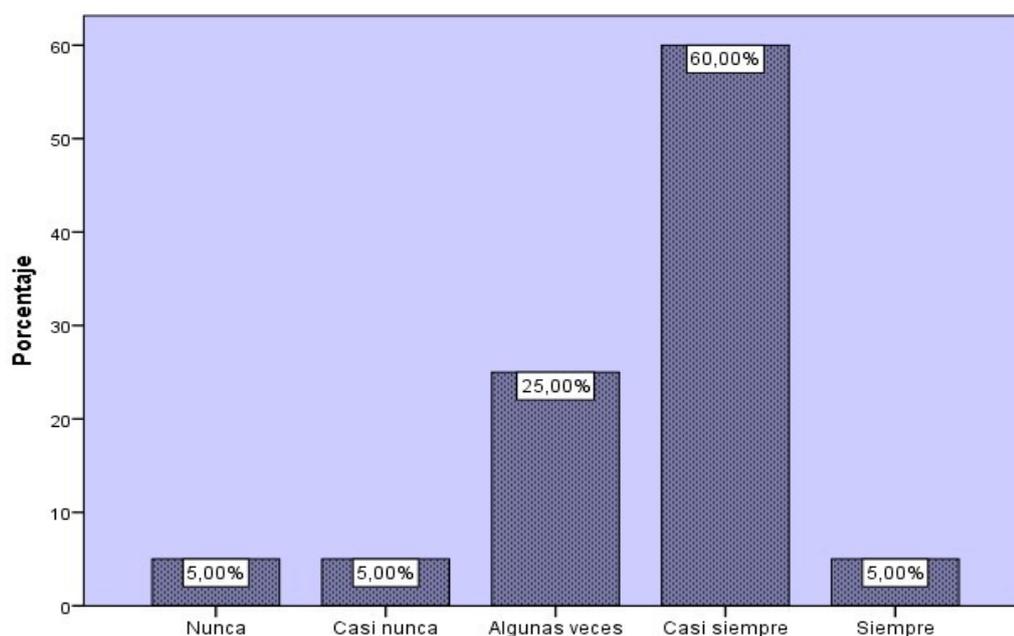


Figura 33.

*Mi relación con el supervisor (diálogo, facilidad de acceso) es adecuada.*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (34) y la figura (33), a la pregunta ¿Mi relación con el supervisor (diálogo, facilidad de acceso) es adecuada? El 60% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Siempre, y el 25% respondieron Algunas Veces.

## INTERPRETACIÓN:

Como se Colige Casi siempre la relación con el supervisor es adecuada para el desempeño de las funciones demostrando empatía, respeto mutuo, amabilidad.

Tabla 35

*Aunque haya sido establecido por la ley. Las políticas de administración de la financiera (plano de cargos) son adecuadas para el desenvolvimiento de mi carrera.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	30	75,0	75,0	77,5
	Algunas veces	5	12,5	12,5	90,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

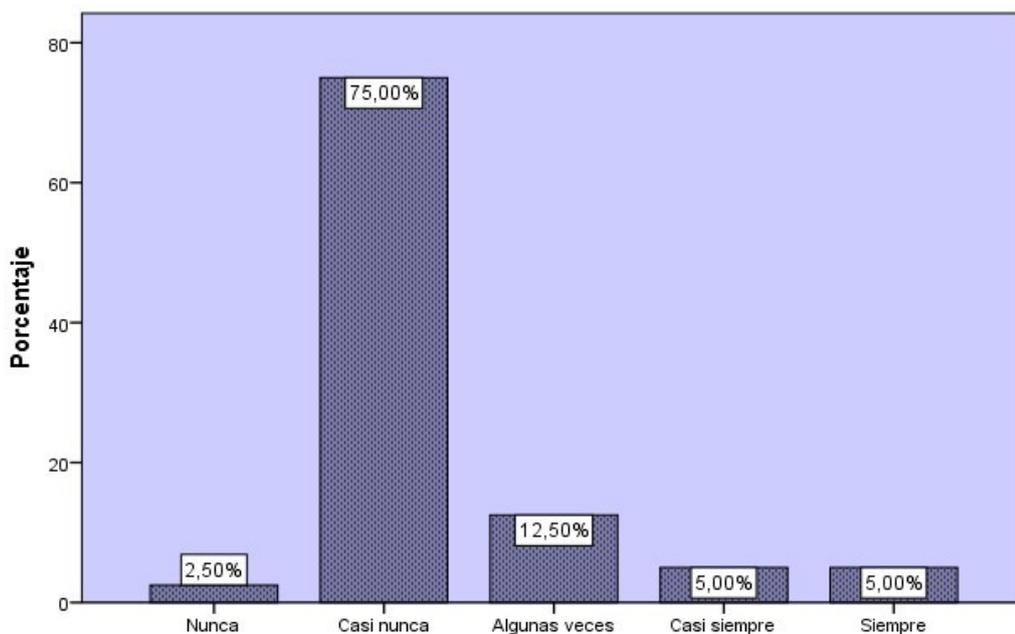


Figura 34

*Aunque haya sido establecido por la ley. Las políticas de administración de la financiera (plano de cargos) son adecuadas para el desenvolvimiento de mi carrera.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (35) y la figura (34), a la pregunta ¿A un que haya sido establecido por la ley, las políticas de administración de la financiera (plano de cargos) son adecuadas para el desenvolvimiento de mi carrera? el 75% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Nunca, y el 12.5% respondieron Algunas veces.

#### INTERPRETACIÓN:

Como se Colige Casi Nunca las políticas de la administración de las financieras no son adecuadas ya que siempre son cambiantes a la situación de la empresa.

Los asesores comerciales continuamente están disconformes con las políticas de la empresa para el desempeño de las funciones.

Tabla 36

*La estabilidad de su empleo es un factor motivador para el ingreso del empleado en la financiera.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Algunas veces	1	2,5	2,5	5,0
	Casi siempre	30	75,0	75,0	80,0
	Siempre	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

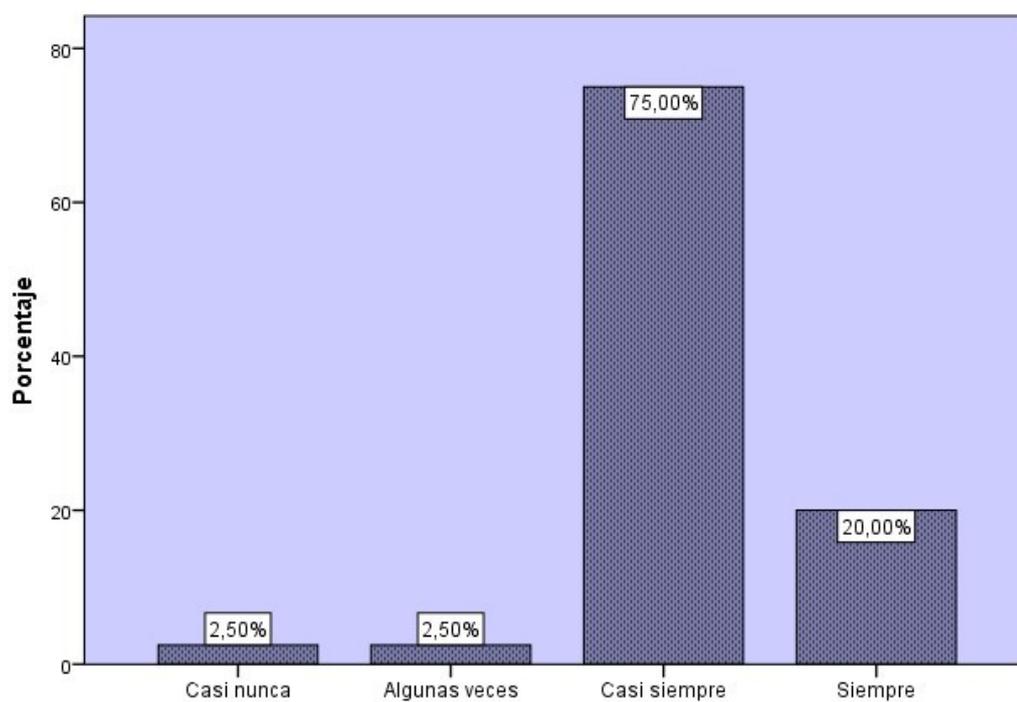


Figura 35.

*La estabilidad de su empleo es un factor motivador para el ingreso del empleado en la financiera.*

DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (36) y la figura (35), a la pregunta ¿La estabilidad de su empleo es un factor motivador para el ingreso del empleado en la financiera? el 75% de los sujetos encuestados respondieron Casi siempre, y el 20% respondieron Siempre.

#### INTERPRETACIÓN:

Como se Colige Casi Siempre la estabilidad del empleo es un factor que motiva a los asesores comerciales porque es un reconocimiento al cargo que desempeña.

**Tabla 37 Considera buena la relación con los demás colegas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Algunas veces	2	5,0	5,0	7,5
	Casi siempre	31	77,5	77,5	85,0
	Siempre	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

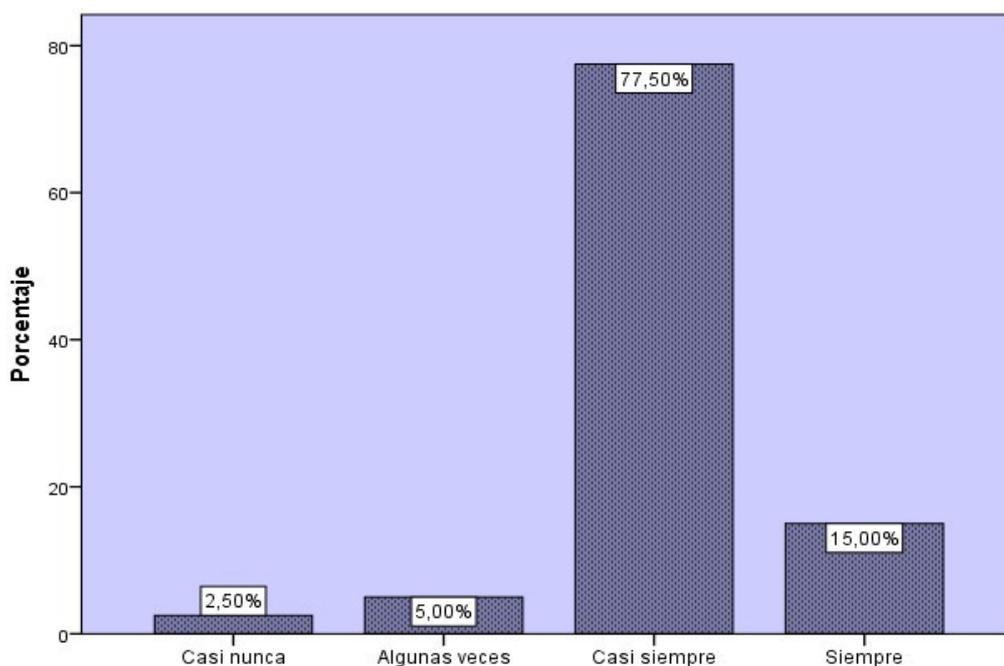


Figura 36.

*Considera buena la relación con los demás colegas.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (37) y la figura (36), a la pregunta ¿Considera buena la relación con los demás colegas? el 77.5% de los sujetos encuestados respondieron Casi Siempre, y el 15% respondieron Siempre.

#### INTERPRETACIÓN:

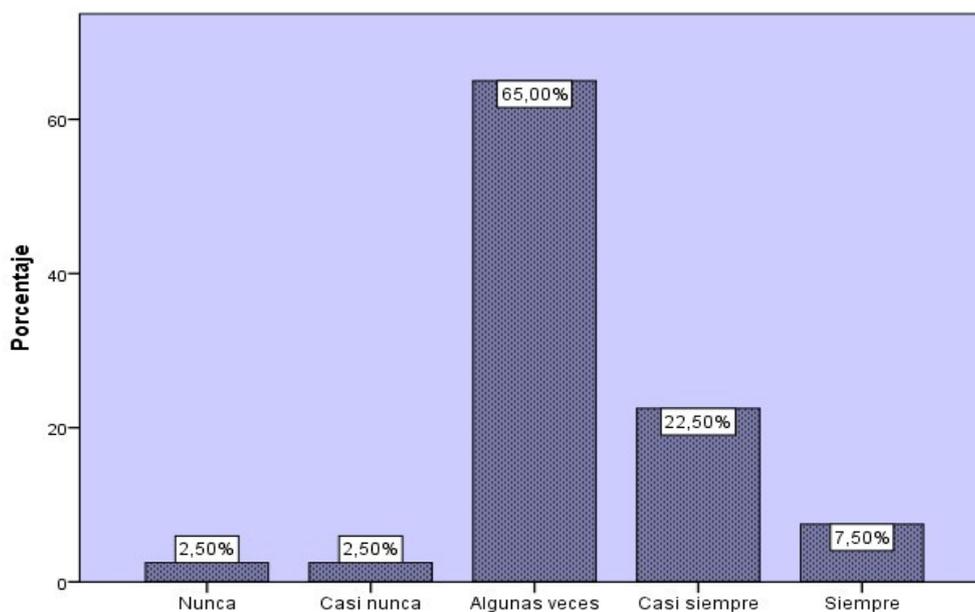
Como se Colige Casi Siempre la relación con los demás colegas existe un buen clima laboral favorable en el trabajo diario.

**Tabla 38 Me considero realizado profesionalmente (autorrealización) con mi trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	1	2,5	2,5	5,0
	Algunas veces	26	65,0	65,0	70,0

Casi siempre	9	22,5	22,5	92,5
Siempre	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 37** *Me considero realizado profesionalmente (autorrealización) con mi trabajo.*

#### DESCRIPCIÓN:

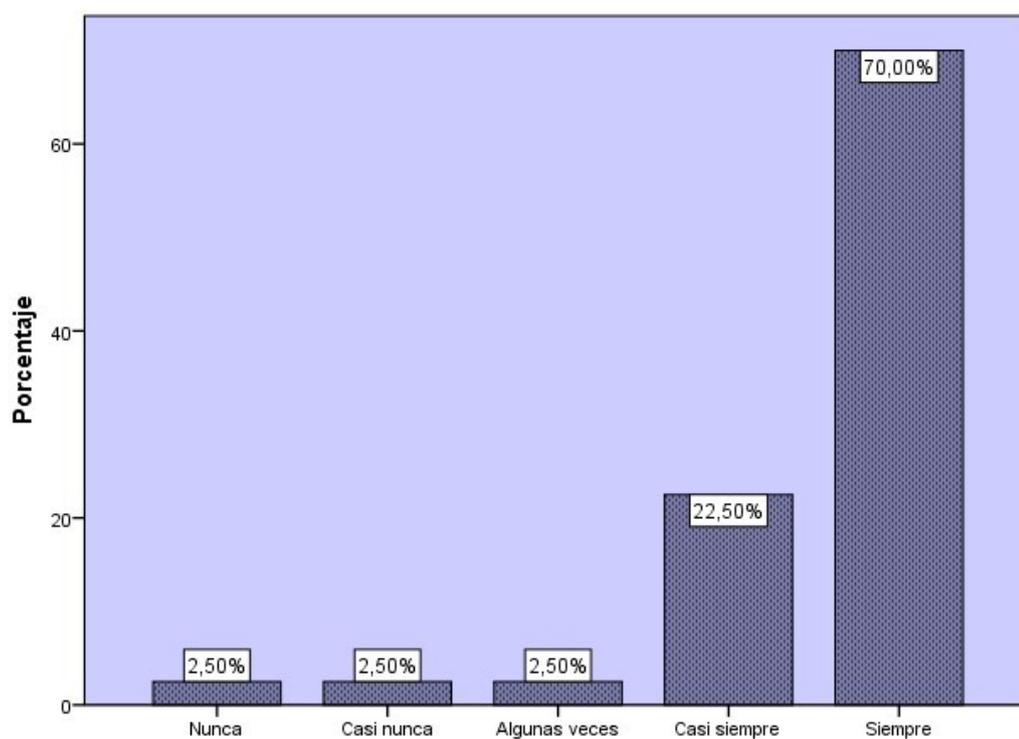
Como se aprecia en la tabla (38) y la figura (37), a la pregunta ¿Me considero realizado profesionalmente (autorrealización) con mi trabajo? el 65% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas Veces, y el 22.5% respondieron Casi Siempre.

#### INTERPRETACIÓN:

Como se Colige Algunas Veces los asesores comerciales se encuentran realizado profesionalmente con su trabajo, ya que por diversos factores no pueden cumplir con sus expectativas en el ámbito profesional.

**Tabla 39** *Mi trabajo es desafiante*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	1	2,5	2,5	5,0
	Algunas veces	1	2,5	2,5	7,5
	Casi siempre	9	22,5	22,5	30,0
	Siempre	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia***Figura 38.***Mi trabajo es desafiante*

DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (39) y la figura (38), a la pregunta ¿Mi trabajo es desafiante? el 70% de los sujetos encuestados respondieron, Siempre, y el 22.5% respondieron Casi Siempre.

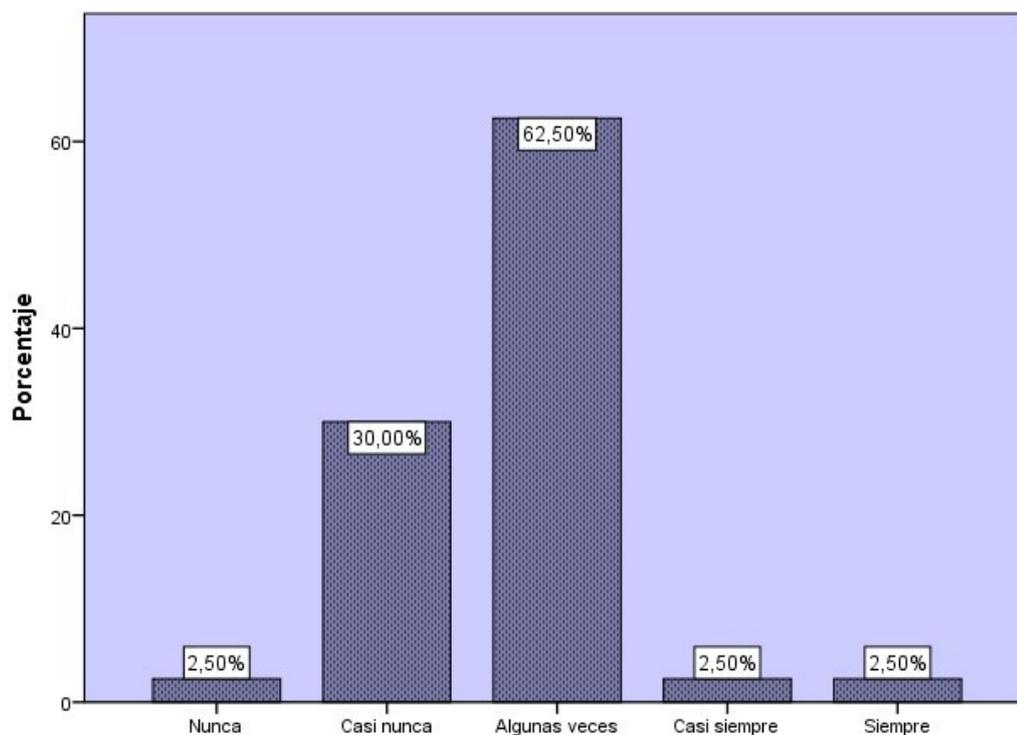
#### INTERPRETACIÓN:

Como se Colige que Siempre el trabajo de los asesores comerciales es desafiante porque la labor que desempeñan, la mayor parte del tiempo lo realizan fuera del centro de labores.

Tabla 40 *Mi trabajo es reconocida y valorizado por la supervisión.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	12	30,0	30,0	32,5
	Algunas veces	25	62,5	62,5	95,0
	Casi siempre	1	2,5	2,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 39.**

***Mi trabajo es reconocida y valorizado por la supervisión***

**DESCRIPCIÓN:**

Como se aprecia en la tabla (40) y la figura (39), a la pregunta ¿Mi trabajo es reconocida y valorizado por la supervisión? el 62.5% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas Veces, y el 30% respondieron Casi Nunca.

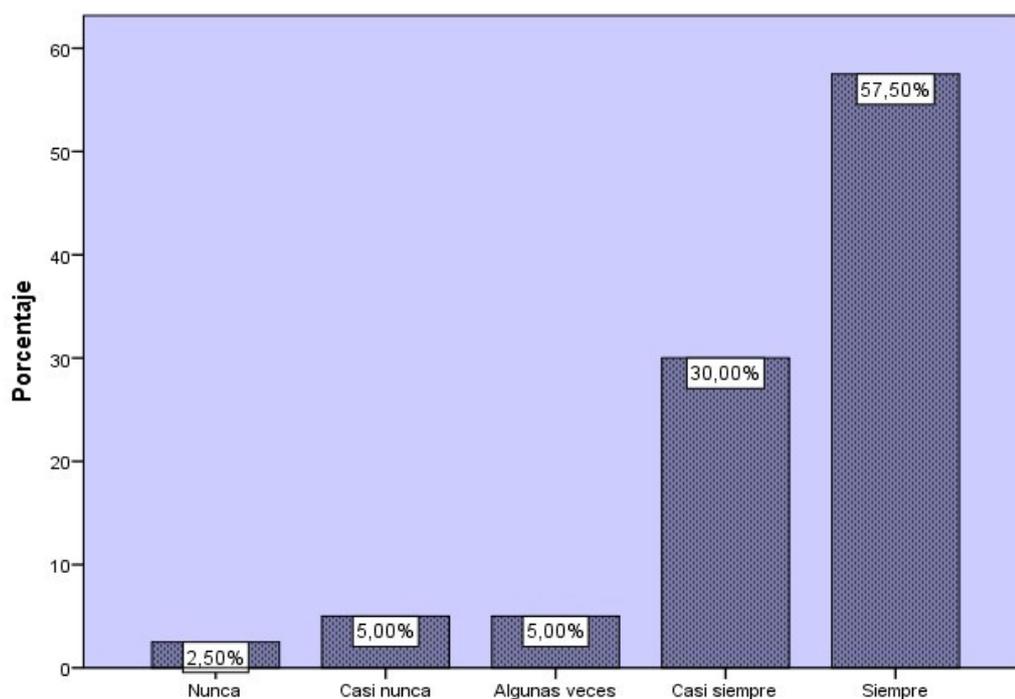
**INTERPRETACIÓN:**

Como se Colige que Algunas Veces y Casi nunca reconocen el trabajo de los asesores comerciales por falta de gestión del administrador en cada agencia.

**Tabla 41** *La función que ejerzo es adecuada para mi perfil.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	2	5,0	5,0	7,5
	Algunas veces	2	5,0	5,0	12,5
	Casi siempre	12	30,0	30,0	42,5
	Siempre	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

**Figura 40.**

*La función que ejerzo es adecuada para mi perfil.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (41) y la figura (40), a la pregunta ¿La función que ejerzo es adecuada para mi perfil.? el 57.50% de los sujetos encuestados respondieron, Siempre, y el 30% respondieron Casi Siempre.

## INTERPRETACIÓN:

Como se Colige que Siempre la función que se ejerce en el campo laboral es la adecuada en su perfil de los asesores comerciales ya que la empresa contrata personal que reúna las características del sector micro financiero.

**Tabla 42 La financiera disponibiliza oportunidades para mi crecimiento y desenvolvimiento profesional.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	3	7,5	7,5	20,0
	Algunas veces	26	65,0	65,0	85,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	90,0
	Siempre	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

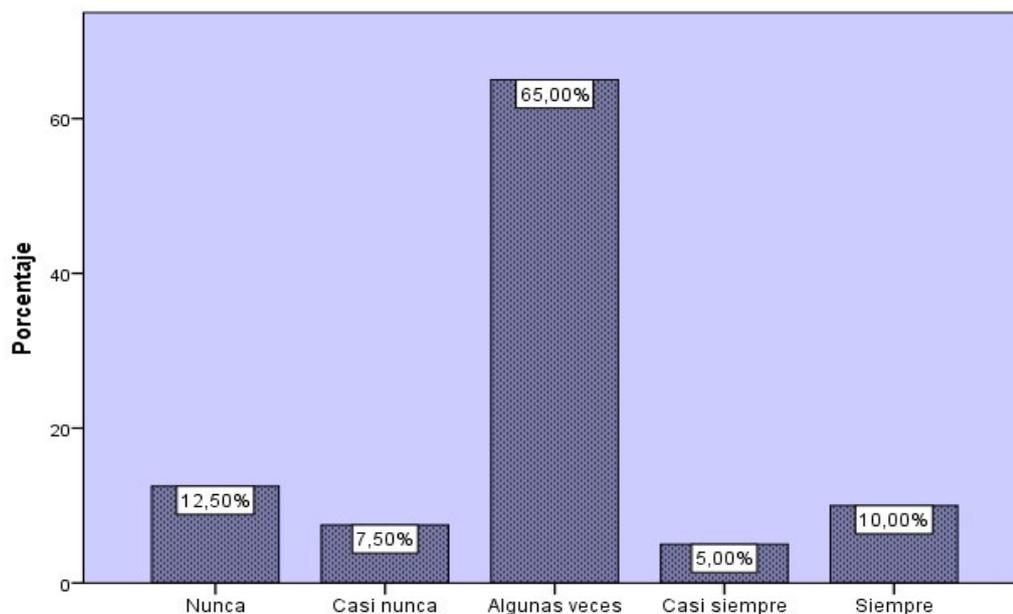


Figura 41.

*La financiera disponibiliza oportunidades para mi crecimiento y desenvolvimiento profesional.*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (42) y la figura (41), a la pregunta ¿La financiera disponibilidad oportunidades para mi crecimiento y desenvolvimiento profesional? el 65% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas veces.

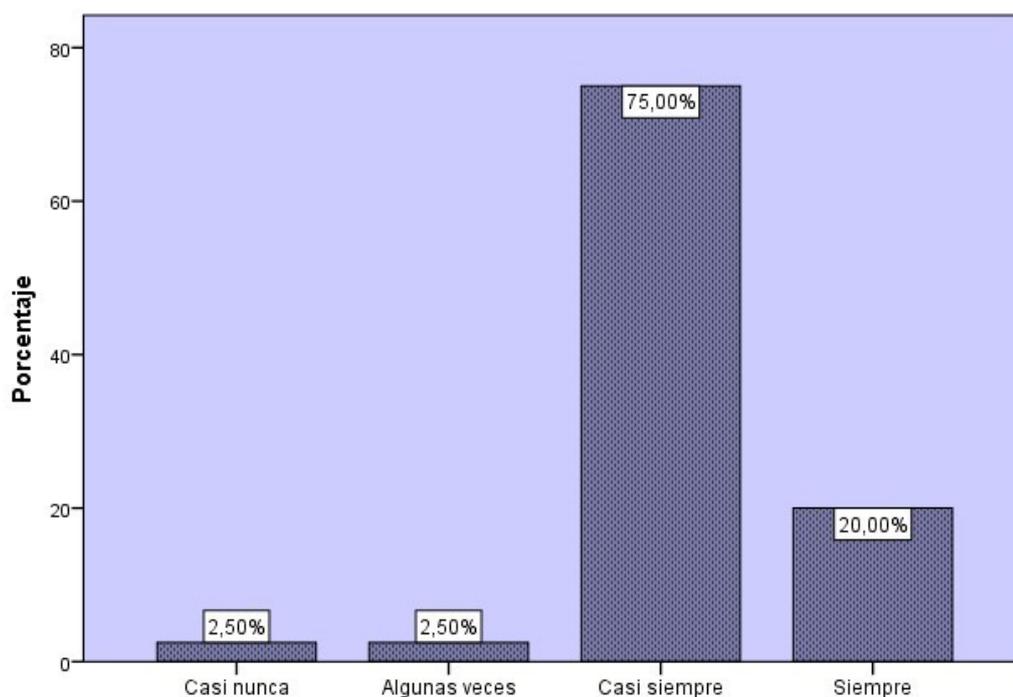
## INTERPRETACIÓN:

Como se Colige Algunas veces; la financiera brinda oportunidades en el crecimiento profesional de los asesores comerciales, pero teniendo que alcanzar metas establecidas por la empresa.

**Tabla 43 El contenido de mi trabajo (actividades del día a día) es motivador.**

		Frecuencia		Porcentaje válido		Porcentaje acumulado	
Válido			Porcentaje				
	Nunca	1	2,5	2,5		2,5	
	Casi nunca	1	2,5	2,5		5,0	
	Algunas veces	3	7,5	7,5		12,5	
	Casi siempre	28	70,0	70,0		82,5	
	Siempre	7	17,5	17,5		100,0	
	Total	40	100,0	100,0			

*Elaboración Propia*



**Figura 42.**

*El contenido de mi trabajo (actividades del día a día) es motivador.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (43) y la figura (42), a la pregunta ¿El contenido de mi trabajo (actividades del día a día) es motivador? el 70% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Siempre, y el 17.5% respondieron Siempre.

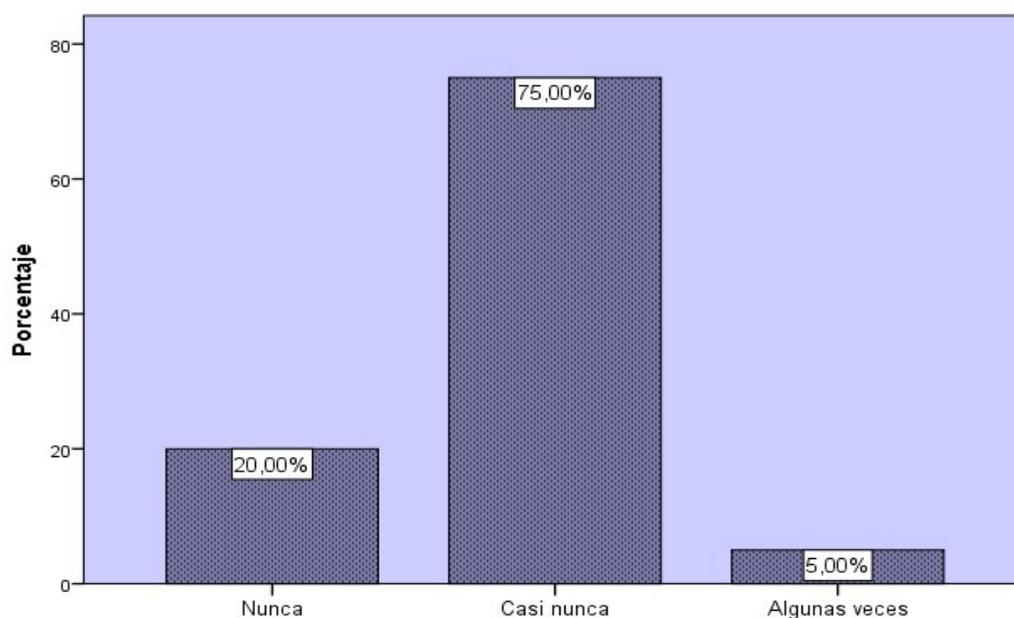
#### INTERPRETACIÓN:

Como se Colige Casi siempre; las actividades del día a día es un factor motivador ya que el asesor comercial brinda apoyo atendiendo a sus clientes y ofreciendo productos y servicios financieros diseñados para atender sus necesidades.

**Tabla 44** *La remuneración de mi cargo es mejor del que es ofrecida por el mercado de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	30	75,0	75,0	95,0
	Algunas veces	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaboración Propia



**Figura 43.**

*La remuneración de mi cargo es mejor del que es ofrecida por el mercado de trabajo.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (44) y la figura (43), a la pregunta ¿La remuneración de mi cargo es mejor del que es ofrecida por el mercado de trabajo.? el 75% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Nunca, y el 20% respondieron Nunca.

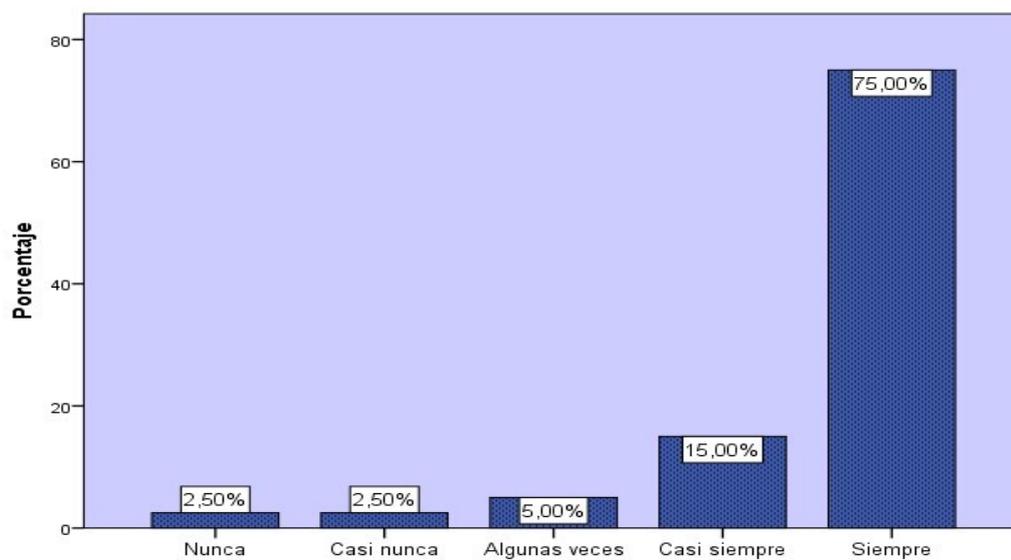
## INTERPRETACIÓN:

Como se colige que la remuneración del cargo es Casi nunca mejor de la que ofrece el mercado de trabajo, por la política de beneficios que ofrece la empresa a diferencia de otras entidades financieras.

**Tabla 45** *La imagen y el prestigio de la financiera es un factor motivador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	1	2,5	2,5	5,0
	Algunas veces	2	5,0	5,0	10,0
	Casi siempre	6	15,0	15,0	25,0
	Siempre	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 44.**

*La imagen y el prestigio de la financiera es un factor motivador.*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (45) y la figura (44), a la pregunta ¿La imagen y el prestigio de la financiera es un factor motivador? El 75% de los sujetos encuestados respondieron, Siempre, y el 15% respondieron Casi Siempre.

## INTERPRETACIÓN:

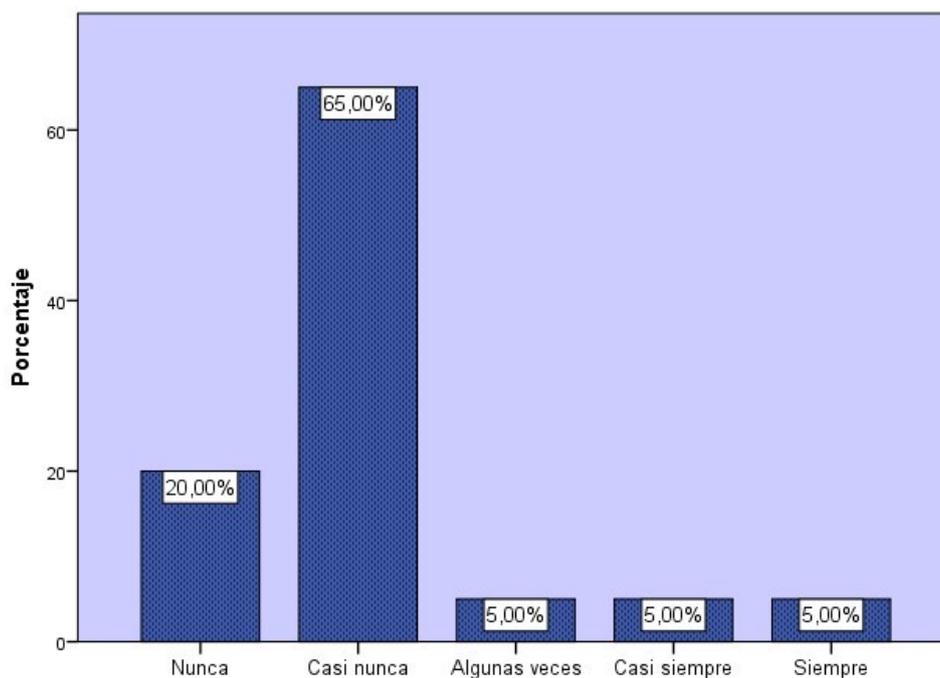
Como se colige que siempre la imagen y prestigio de la financiera es un factor que motiva a los trabajadores en construir oportunidades de desarrollo sostenible para las familias vulnerables del Perú, mediante las Finanzas Productivas con su presencia en todas las regiones del país.

Tabla 46

*Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	26	65,0	65,0	85,0
	Algunas veces	2	5,0	5,0	90,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 45.**

*Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (46) y la figura (45), a la pregunta ¿A un que no se le solicite, brinda más tiempo del requerido? el 65% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Nunca, y el 20% respondieron Nunca.

#### INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Casi nunca, los asesores comerciales brindan más tiempo de lo requerido por falta de pago de horas extras trabajadas por la entidad.

Tabla 47:

*Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	5,0	5,0	10,0
	Algunas veces	2	5,0	5,0	15,0
	Casi siempre	7	17,5	17,5	32,5
	Siempre	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

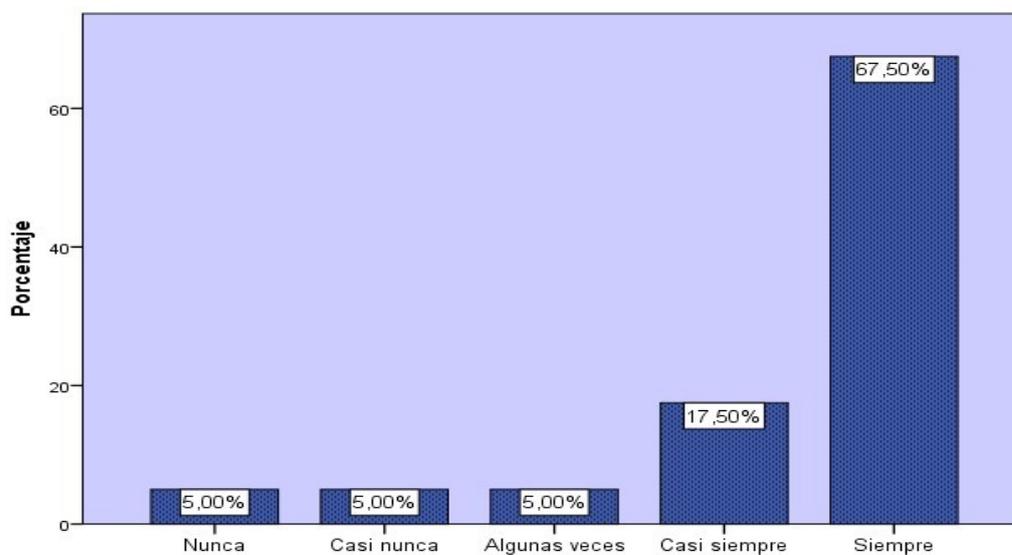
*Elaboración Propia*

Figura 46.

*Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (47) y la figura (46), a la pregunta ¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad? el 67.5% de los sujetos encuestados respondieron, Siempre, y el 17.5% respondieron Casi Siempre.

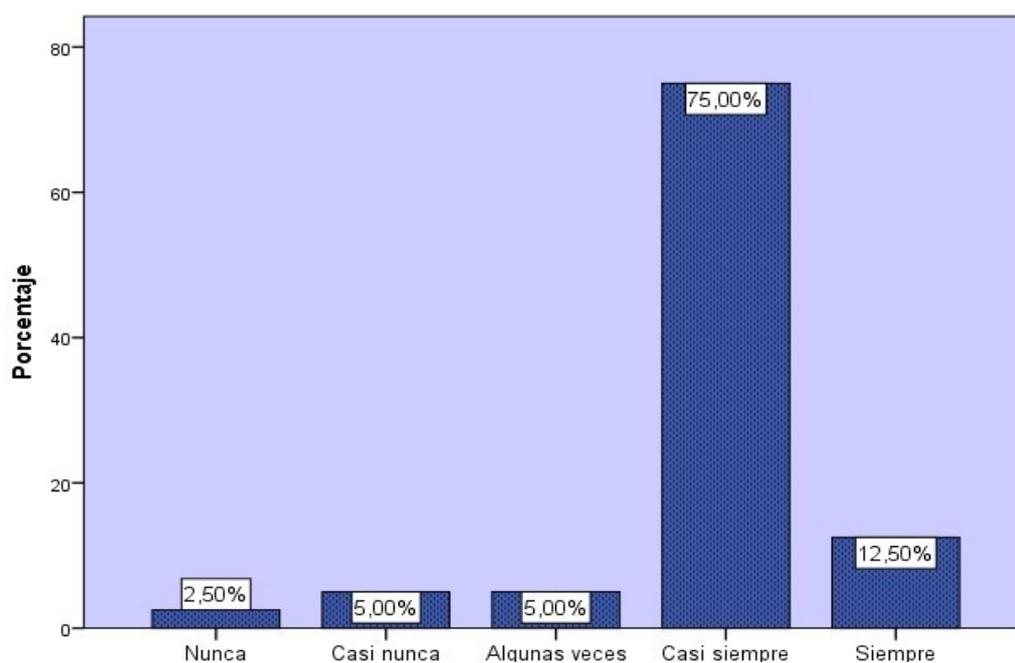
## INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Siempre se cumple con los procedimientos administrativos de acuerdo a las políticas, manuales establecidas por la entidad para la aprobación de créditos según los entes supervisores respaldadas por la entidad.

**Tabla 48 Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	2	5,0	5,0	7,5
	Algunas veces	2	5,0	5,0	12,5
	Casi siempre	30	75,0	75,0	87,5
	Siempre	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*



**Figura 47.**

*Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo*

## DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (48) y la figura (47), a la pregunta ¿Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo? el 75% de los sujetos encuestados respondieron, Casi Siempre, y el 12.5% respondieron Siempre.

## INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Casi Siempre, se aplica nuevos conocimientos en el lugar de trabajo como la tecnología; proyectos pilotos para medir la evaluación crediticia analizando los datos obtenidos y, finalmente, presentar los resultados correspondientes.

**Tabla 49 Consulta manuales que tengan relación con su trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	1	2,5	2,5	5,0
	Algunas veces	1	2,5	2,5	7,5
	Casi siempre	5	12,5	12,5	20,0
	Siempre	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

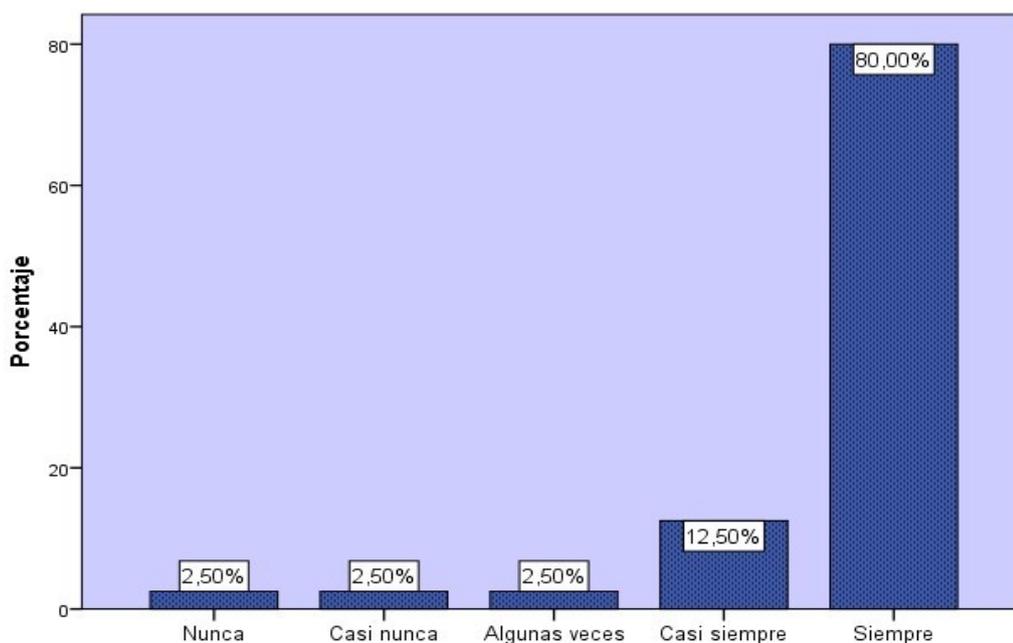


Figura 48.

*Consultas manuales que tengan relación con su trabajo*

#### DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (49) y la figura (48), a la pregunta ¿Consultas manuales que tengan relación con su trabajo? el 80% de los sujetos encuestados respondieron, Siempre, y el 12.5% respondieron Casi Siempre.

#### INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Siempre, se consulta manuales con relación al trabajo porque son instrumentos de trabajo necesario para normar y precisar en las evaluaciones crediticia; también nos sirve de guía para realizar cada una de las actividades que se lleva a cabo en la unidad.

**Tabla 50** *Participa de capacitaciones o especializaciones en relación a su trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	2	5,0	5,0	17,5
	Algunas Veces	31	77,5	77,5	95,0
	Casi Siempre	1	2,5	2,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Elaboración Propia*

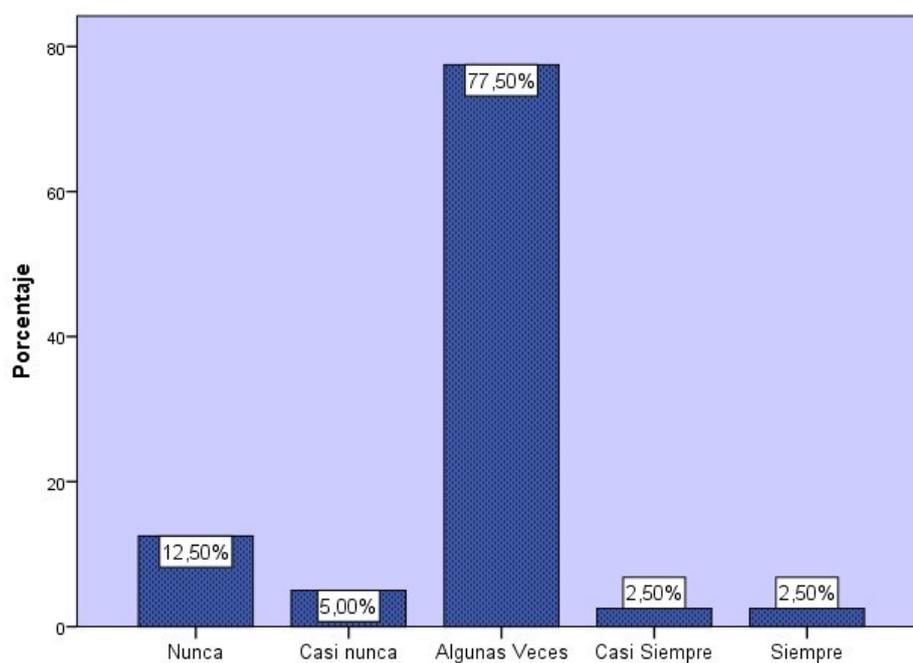


Figura 49.

*Participa de capacitaciones o especializaciones en relación a su trabajo*

DESCRIPCIÓN:

Como se aprecia en la tabla (49) y la figura (49), a la pregunta ¿Participa de capacitaciones o especializaciones en relación a su trabajo? el 77.5% de los sujetos encuestados respondieron, Algunas Veces.

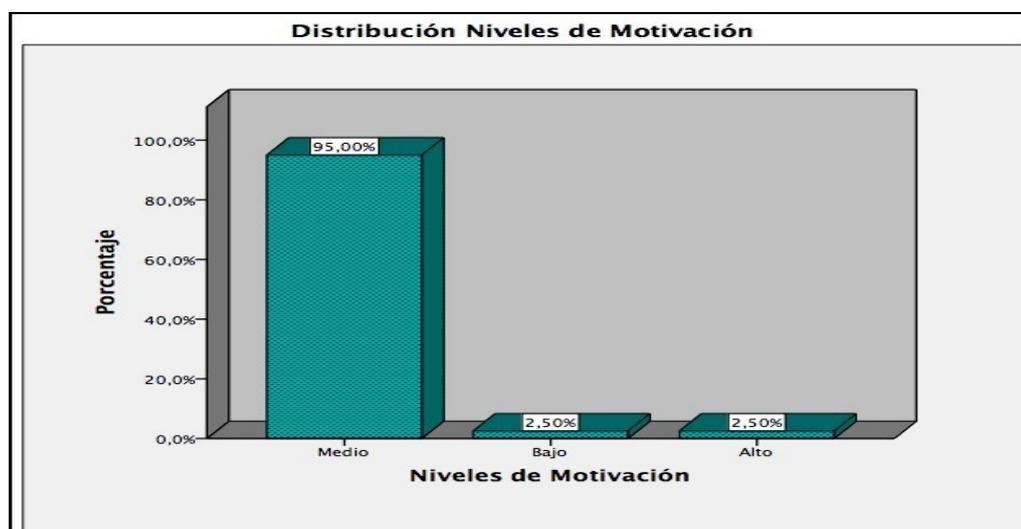
#### INTERPRETACIÓN:

Como se colige que Algunas veces, los asesores comerciales participan en capacitaciones en relación al trabajo porque le sirve para perfeccionar conocimiento, aumentar la productividad y la mejora continua, conocer las últimas tendencias y estrategias laborales.

**Tabla 51 Distribución de los niveles de motivación laboral extrínseca.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,5	2,5%	2,5%
Medio	38	95,0	95,0%	97,5%
Alto	1	2,5	2,5%	100,0%

*Elaboración Propia*



**Figura 50.**

*Distribución de los niveles de motivación laboral extrínseca.*

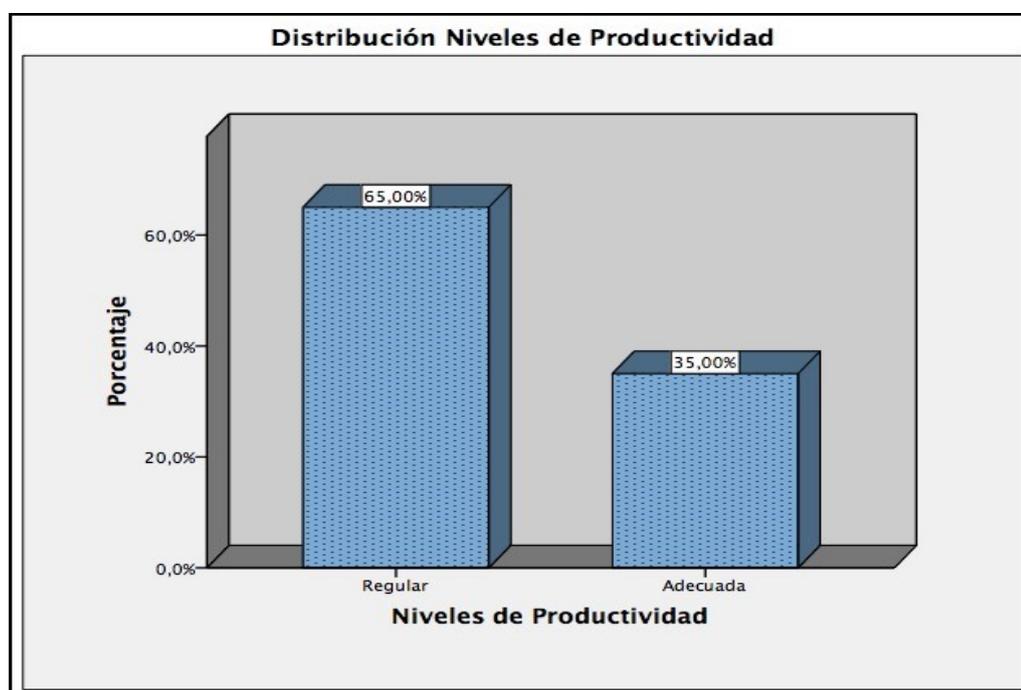
### INTERPRETACIÓN:

Se observa que el 95% de los empleados encuestados presentan un nivel de motivación media.

**Tabla 52 Distribución de los niveles productividad laboral.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	26	65,0	65,0%	65,0%
Adecuada	14	35,0	35,0%	100,0%

*Elaboración Propia*



**Figura 51.**

*Distribución de los niveles productividad laboral.*

### INTERPRETACIÓN:

Se observa que el 65% de los encuestados tienen un nivel de productividad regular y el 35% tiene el nivel de productividad adecuada.

### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

Para la contratación de las hipótesis se usó las correlaciones entre las variables y las dimensiones. Dado que existe más de un estadístico para medir la correlación entre variables se procedió a realizar la prueba de normalidad llamado KolmogorovSmirnov con la finalidad de conocer que las variables provienen de una población con distribución normal.

**Tabla 53**

***Resultado de la prueba de normalidad.***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Motivación</b>	,171	40	,005	,927	40	,013
Motivacion.D1	,176	40	,003	,956	40	,121
Motivacion.D2	,140	40	,046	,955	40	,111
Motivacion.D3	,208	40	,000	,913	40	,005
<b>Productividad</b>	,150	40	,024	,955	40	,110
Productividad.D1	,122	40	,137	,958	40	,140
Productividad.D2	,166	40	,007	,914	40	,005
Productividad.D3	,208	40	,000	,919	40	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 53, el resultado de la prueba de normalidad indica que, solo para la dimensión 1 de la variable productividad los datos siguen un distribución normal. Por lo tanto, no se puede aplicar el estadístico de Pearson ya que requisito es que los datos sigan una distribución normal, entonces el estadístico de prueba que se utiliza para

contrastar las hipótesis planteadas es el “Rho de Spearman”, donde este mide el grado de relación que existe dos variables y es de naturaleza no paramétrica cual quiere decir que no depende que los datos sigan una distribución conocida.

## 5.2 Prueba de Hipótesis general

Ho: No existen efectos positivos de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018

Ha: Existen efectos positivos de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018

Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 54**

<i>Correlación entre la motivación laboral y la productividad</i>		Productividad
	Coefficiente de correlación	0,762
Rho de Spearman	Motivación	
	Sig. (bilateral)	0,000

La Tabla 54 presenta los resultados frente a los supuestos generales, resultando en un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,762, que se interpreta como una correlación significativa al nivel de significancia de 0,05, interpretado como una correlación positiva alta entre variables,  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, rechace la hipótesis nula y acepte la

alternativa. Se concluyó que la motivación laboral extrínseca tiene un efecto positivo en la productividad de venta de seguros de los empleados de Financiera Confianza.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existen efectos positivos de la necesidad de logro(D1) de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018

Ha: Existen efectos positivos de la necesidad de logro de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018

Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si  $\rho < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 55.**

***Correlación entre la Necesidad de logro y la productividad.***

	Productividad
Rho de Spearman	Coefficiente de 0.515
	Motivación.D1 correlación
	Sig. (bilateral) 0.001

La Tabla 55 muestra los resultados comparando la primera hipótesis específica, resultando un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.515, que se interpreta como una correlación significativa al nivel de 0.05, interpretada como una relación moderadamente positiva entre variables,  $\rho = 0.001$  ( $\rho < 0.05$ ); por lo tanto, rechace la hipótesis nula y acepte la alternativa. Se concluyó que la productividad de venta de seguros de los empleados de Financiera Confianza necesitaba tener un impacto positivo.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existen efectos positivos de la necesidad de poder en la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018

Ha: Existen efectos positivos de la necesidad de poder en la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018

Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 56**

<i>Correlación entre la necesidad de poder y la productividad</i>	
	Productividad
Rho de Spearman	Coefficiente de 0.557
	Motivacion.D2 correlación
	Sig. (bilateral) 0.000

La Tabla 56 muestra los resultados comparando la segunda hipótesis específica, resultando un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,557, lo que se interpreta como una correlación significativa a un nivel de significancia de 0,05, lo que se interpreta como una relación moderadamente positiva entre las variables. = 0.00 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Se concluyó que la necesidad de energía tuvo un efecto positivo en la productividad de venta de seguros de los empleados de Financiera Confianza.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existen efectos positivos de la necesidad de afiliación en la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018

Ha: Existen efectos positivos de la necesidad de afiliación en la motivación laboral productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018

Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 57**

<i>Correlación entre la necesidad de afiliación y la productividad</i>		Productividad
	Coefficiente de	0.440
Rho de Spearman	Motivacion.D3 correlación	
	Sig. (bilateral)	0.004

La Tabla 57 presenta los resultados comparando la tercera hipótesis específica, resultando un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,440, que se interpreta como una correlación significativa a un nivel de significación de 0,05, interpretado como una correlación positiva leve (baja).  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Se concluyó que la necesidad de afiliación tuvo un impacto positivo en la productividad de venta de seguros de los colaboradores de Financiera Confianza.

Dimensiones de la motivación laboral extrínseca vs Dimensiones de la productividad laboral.

### 5.3 Presentación de resultados.

**Tabla 58 Dimensiones de la motivación laboral extrínseca vs dimensiones de la productividad laboral.**

		Productividad.D1	Productividad.D2	Productividad.D3
Rho de Spearman	Motivacion.D1	0.212	0.500	0.196
		0.188	0.001	0.225
	Motivacion.D2	0.162	0.444	0.444
		0.318	0.004	0.004
	Motivacion.D3	0.288	0.397	0.319
		0.072	0.011	0.045

En la tabla 58, se observa que: La relación entre la dimensión necesidad de logro de motivación y la dimensión factores higiénicos de productividad es no significativa dado que se obtiene un Rho de Spearman = 0.212 con un p-valor=0.188(pvalor>0.05).

La relación entre la dimensión necesidad de poder de motivación y la dimensión factores higiénicos de productividad es no significativa dado que se obtiene un Rho de Spearman = 0.162 con un p-valor=0.318(p-valor>0.05).

La relación entre la dimensión necesidad de afiliación de motivación y la dimensión factores higiénicos de productividad es no significativa dado que se obtiene un Rho de Spearman = 0.288 con un p-valor=0.072(p-valor>0.05).

La relación entre la dimensión necesidad de logro de motivación y la dimensión factores humanas de productividad es significativa dado que se obtiene un Rho de Spearman = 0.500 con un p-valor=0.001(p-valor<0.05).

La relación entre la dimensión necesidad de poder de motivación y la dimensión factores humanas de productividad es significativa dado que se obtiene un Rho de Spearman = 0.444 con un p-valor=0.004(p-valor<0.05).

La relación entre la dimensión necesidad de afiliación de motivación y la dimensión factores humanas de productividad es significativa dado que se obtiene un Rho de Spearman = 0.397 con un p-valor=0.011(p-valor<0.05).

La relación entre la dimensión necesidad de logro de motivación y la dimensión factores motivacionales de productividad es no significativa dado que se obtiene un Rho de Spearman = 0.196 con un p-valor=0.225(p-valor<0.05).

La relación entre la dimensión necesidad de poder de motivación y la dimensión factores motivacionales de productividad es significativa dado que se obtiene un Rho de Spearman = 0.444 con un p-valor=0.004(p-valor<0.05).

La relación entre la dimensión necesidad de afiliación de motivación y la dimensión factores motivacionales de productividad es significativa dado que se obtiene un Rho de Spearman = 0.319 con un p-valor=0.045(p-valor<0.05).

## DISCUSIÓN

En la presente tesis se investigó la relación entre las variables la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < 0.05$ , podemos afirmar que existe influencia significativa de la motivación laboral extrínseca en la productividad; coincidiendo con la investigación de Quispe (2016) quien encontró que la productividad laboral no es absorbida de forma eficiente, dejando relegado a una proporción significativa del mercado laboral en sectores de baja importancia, también denominado sector informal. Los resultados de Ochoa (2014) quien encontró que hay una necesidad para mejorar la productividad, a través de cuestionarios, donde se encontró que esto se relacionaba con la falta de motivación, además de ello esta motivación se asociación con el nivel de eficiencia y eficacia de las labores que ejecutaban los trabajadores. Por lo que se evidencio claramente una necesidad de mejorar la motivación laboral mediante incentivos no necesariamente monetarios.

Asimismo, Varas (2016) concluye que las variables Caracterización del financiamiento y la productividad se relacionan de manera directa por lo que se sugirió que mejoren la planificación y organización dentro de las empresas para poder aumentar la productividad que fueron los elementos más bajos.

Por otro lado, Bando y Silva (2014) concluyeron que según la mayoría percibe la gestión como eficiente, encontrándose que efectivamente los trabajadores están motivados asociado principalmente a la gestión administrativa.

En cuanto a la primera hipótesis específica, los resultados de esta encuesta son valor\*\*p < 0.05, podemos estar seguros que la necesidad de logro tiene un impacto significativo en la productividad; lo cual coincide con el estudio de Cid (2013), quien encontró que las características que llevan a los trabajadores a cumplir con los objetivos, en donde la mayoría de las teorías e investigaciones analizadas en el ámbito laboral, indican que la motivación es esencial para que los trabajadores puedan cumplir tanto sus objetivos personales como de la organización a las cual pertenecen, asimismo la motivación se asocia también con elementos como el nivel de autoestimas, la autoeficacia y la autorrealización, esto manejable con elementos como la creatividad la movilidad y el liderazgo.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, los resultados de esta encuesta son de valor\*\*p < 0.05, podemos estar seguros que la demanda de energía tiene un efecto significativo en la productividad; en línea con la investigación de Anaya (2015), quien encontró que existen diferencia entre los niveles de motivación dentro de la empresa y de las razones de los trabajadores por permanecer en ella, encontrándose que se debe reforzar la motivación de los trabajadores así como su identificación y compromiso con la empresa.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, los resultados de esta encuesta son valor\*\*p < 0,05, podemos estar seguros que la necesidad de afiliación tiene un efecto significativo en la productividad, en línea con la investigación de Gómez y Pinzón (2012), quien encontró que el factor principal en la motivación de los trabajadores son los salarios, seguido de los procesos de reconocimiento, y las expectativas dentro del trabajo en cuanto el desarrollo profesional.

Dentro de estos procesos de motivación se desarrolla en una interacción entre el exterior con interior, es por ello que el comportamiento de la persona se ve motivado tanto por sus objetivos personales como por las influencias externas. Dentro de estas actividades

la recompensa es un reforzamiento de la motivación, es por ello que la motivación y el impulso dominan la conducta del sujeto en un equilibrio perfecto, asimismo estos elementos no solo se complementan influyen uno sobre otro como un objeto particular una recompensa puede incrementar los niveles de motivación.

## CONCLUSIONES

Se llevó a cabo un estudio sobre la influencia de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros, de los colaboradores de la Financiera Confianza Lima 2018, llegando a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe influencia significativa de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza Lima 2018, es decir hay una relación entre estas dos variables que favorecerán positivamente en el incremento de la productividad de la empresa. Puesto que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.00$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,762.

2. Se determinó que existe influencia significativa de la necesidad de logro en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza Lima 2018 ; es decir que si los colaboradores están comprometidos en cumplir las metas y objetivos serán más productivos para la empresa; puesto que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.001$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,515.

3. Se determinó que existe influencia significativa de la necesidad de poder en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza Lima 2018, es decir que si los colaboradores tiene un cierto grado de control sobre una determinada situación que desean serán más productivos para la empresa; puesto que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.00$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,557.

4. Se determinó que existe influencia significativa de la necesidad de afiliación en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza Lima 2018 ,es decir que si los colaboradores establecen buenas relaciones interpersonales y laborales serán más productivos para la empresa; puesto que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.004$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,440.

## RECOMENDACIONES

1. Maximizar el conocimiento individual y grupal a través de la creación organizacional de programas educativos y de capacitación es esencial para desarrollar nuevas experiencias, habilidades y conocimientos. Además, se deben crear grupos de aprendizaje y compartir conocimientos, lo que ayuda a unir a un grupo y aumentar realmente su competitividad y productividad en sus funciones laborales. La unión de los miembros del equipo propiciará un ambiente que promueva la capacidad de entender cómo enfrentar los desafíos y el cambio.
  
2. Gestionar y organizar talleres de desarrollo de necesidad de logro para que el personal pueda mejorar y alcanzar los niveles de productividad de tareas difíciles y mejorar y logros laborales generando más competitividad sana entre ellos.
  
3. Gestionar y organizar talleres de desarrollo de las necesidades de poder y de este modo desarrollar trabajar bajo presión y de manera competente, además de influencia y control, es decir que los colaboradores puedan controlar e influir sobre otras personas generando liderazgo entre ellos.
  
4. Gestionar y organizar talleres de desarrollo de las necesidades de afiliación para poder construir relaciones recíprocas de pertenencia al grupo de trabajo, que los colaboradores tengan la necesidad de afiliación generando buenas relaciones entre ellos buscando el apoyo mutuo y el trabajo en equipo.

## ADMIMISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

## Cronograma

Nº	TAREA DE ACTIVIDADES	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
1	Elaboración del proyecto	x	x	x	x	x	x	x	x	x											
2	Elaboración de los instrumentos de recolección de datos					x	x	x	x	x	x										
3	Validación de los instrumentos de la recolección de datos											x	x								
4	Prueba piloto													x	x						
5	Recolección de la información															x	x				
6	Procesamiento estadístico															x	x				
7	Elaboración del informe																	x	x		
8	Revisión y correlación del informe																			x	
9	Aprobación del informe																			x	
10	Sustentación del informe																				x

**presupuesto de actividades**

RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	MESES	COSTO UNITARIO s/.	COSTO TOTAL s/.
<b>MATERIALES</b>					
Papel bond	Millar	3	25	10.00	30.0
Lapiceros	Unidad	12	1	0.50	6.0
Plumones	Unidad	6	2	1.50	9.0
USB	Unidad	1	1	25.0	25.0
Paleógrafos	Unidad	10	3	0.5	5.00
<b>TOTAL</b>					<b>45.00</b>
<b>SERVICIOS</b>					
Impresiones	Unidad	100	1	0.2	20.00
Anillados	Unidad	4	1	2.5	10.00
Fotocopia	Unidad	1200	1	0.1	120.00
Internet	Hora	10	1	1.0	10.00
<b>TOTAL</b>					<b>160.00</b>

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Aedo, C. (2005). *Evaluación del impacto. CEPAL-SERIE manuales, N°47. División de Desarrollo Económico*. Recuperado de <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/7/24337/lcl2442e.pdf>.

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://goo.gl/04yAXz>

Anaya (2015). *Propuestas de un sistema de motivación para los trabajadores de las áreas de ventas, servicio técnico, administración y contabilidad de la empresa Nor autos Chiclayo S.AC. basada en la teoría antropológica de la motivación de Juan Pérez López*. (tesis de grado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo; Chiclayo-Perú. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/681>

Alcaraz R. (2006). *El emprendedor del éxito, capítulo 2; la motivación humana*. México:

McGraw Hill: editorial Karen Estrada Arriaga

Recuperado de [https://www.stodomingo.ute.edu.ec/content/102001-322-1-2-2-8/TEXTO\\_GUIA\\_1](https://www.stodomingo.ute.edu.ec/content/102001-322-1-2-2-8/TEXTO_GUIA_1)

Arana J. (2013). *Ensayo liderazgo, subtema motivación para la productividad.colombia*

.Recuperado

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10104/BarenoSantamariaEverYeison2013.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú.*

Recuperado de

[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/306/1/TL\\_BaltazarZavletaDeysi\\_ChirinosAntezanaJose.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/306/1/TL_BaltazarZavletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf).

Bando y Silva (2014). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor'S Building CO. S.AC. de la ciudad de Tarapoto.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Tarapoto .Recuperado de [repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1339](http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1339)

Balkin, D.B. y Gómez-Mejía, L.R. (1990). *Matching compensation and organizational strategies, Strategic Management Journal*, vol. 11, pp. 153-169. *salarios-y-la-productividad-a34152*.Recuperado de <https://asu.pure.elsevier.com/en/publications/matching-compensation-andorganizational-strategies>

Bowditch, J. y Buono, F. (2006). *Fundamento del comportamiento organizacional*. Rio de Janeiro: LTC editora.

Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una*

*empresa azucarera de Chiquitoy*. Recuperado de. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)

Cequea, M., Rodríguez, C. Núñez, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. *Intangible capital*, 2011, 7(2): 569-584.  
Online ISSN:1697-9818.Recuperado de [www.google.com/search?q=Cequea,+M.,+Rodríguez,+C.+Núñez,+M.+\(2011\).+La+productividad+desde+una+perspectiva+humana:+Dimensiones+y+factores.+Intangible+capital,+2011,+7\(2\):+569-584.](http://www.google.com/search?q=Cequea,+M.,+Rodríguez,+C.+Núñez,+M.+(2011).+La+productividad+desde+una+perspectiva+humana:+Dimensiones+y+factores.+Intangible+capital,+2011,+7(2):+569-584.)

Cid Olmo, Y. (2013/014). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados/ Labour motivation theories and related psychological constructs*, facultad de ciencias del trabajo Universidad de León. Recuperado de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>

Chiavenato, I. (1994). *Administración de empresas: un enfoque contingencial*. Sao Paulo: Makron Books. Editorial Editorial Nomos S. A. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Chiavenato, I. (1999). *Introducción general a la teoría de la administración*; (5ª ed)

México: McGraw Hill. Editorial Mc GRAW-HILL/ÍTER AMERICANAS.A. Recuperado de

<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chiavenato, I. (2005). *La dinámica del suceso de las organizaciones*. (2ª ed.) Rio de Janeiro: Elsevier. Editorial S.A. de C.V. Recuperado de

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)

Chiavenato, I. (2006). *Principios de la administración: lo esencial en la teoría general de la teoría de la administración*; Rio de Janeiro; Elsevier. Editorial

Encuadernadores, S.A. de C.V. Recuperado de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Diez de castro, J., Redondo, C., Barriero, B., y López, M. (2002). *Administración de empresas. Dirigir en la sociedad del conocimiento*. Madrid, España: pirámide. ISBN: 84-368-1678-1. Editorial OMNIA SCIENCE. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Xn5AgAAQBAJ&pg=PA23&dq=Diez+de+castro,+J.,+Redondo,+C.,+Barriero,+B.,+y+L%C3%B3pez,+M.+%282002%29.+Administraci%C3%B3n+de+empresas>.

Fleitman J. (2008). *Evaluación integral para implementar modelos de calidad*. México.

Schoenfeld pax. Recuperado de

<https://ciemsa.mx/assets/c%3Bmoimplantar-y-evaluar-un-modelo-de-calidad.pdf>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. Recuperado de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gan, F. (2007). *10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano*,

Barcelona UOC, rambla.Editorial UOC : Recuperado de

<https://factorhuma.org/es/actualitat/2015-12-07-19-31-00/libros/7626->

Manual%20de%20Recursos%20Humanos.%2010%20programas%20para%

20la%20gesti%C3%B3n%20y%20el%20desarrollo%20del%20Factor%20H

umano

Garoz, (2010). *Artículo el mercado de trabajo, los salarios y la productividad* recuperado

de <http://suite101.net/article/el-mercado-de-trabajo->

Gómez, (2010). *Recursos humanos fundamentos del comportamiento en la empresa*.

Madrid, España: Editorial Ediciones Encuentro, S.A. Recuperado de

<https://www.iberlibro.com/9788474905038/Recursos-humanos->

Fundamentos-comportamiento-humano-8474905036/plp

Gómez y Pinzón (2012). *Nivel Salarial y Motivación Laboral en un Grupo de*

*empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Ltda.*

“*Financiera Comultrasan*” título de Especialista de Recursos Humanos. Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano. Recuperado de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3810/TRABAJO-DE-GRADO-FINAL-FINANCIERA-COMULTRASAN-GRUPO22E.-docx-2-62.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gray, P. (2008). *Psicología una nueva perspectiva*, (5ta. Ed), capítulo 6, mecanismos de la motivación y la emoción. Once Ríos Editores. México. Recuperado de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448609166.pdf>

Gutiérrez, H. (2005). *Calidad total y productividad*. México, D.F. McGrawHill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de [https://www.academia.edu/31335449/Calidad\\_Total\\_y\\_Productividad\\_Humberto\\_Gutierrez\\_Pulido\\_MC\\_Graw\\_Hill\\_Ed3\\_2\\_](https://www.academia.edu/31335449/Calidad_Total_y_Productividad_Humberto_Gutierrez_Pulido_MC_Graw_Hill_Ed3_2_)

Hortelano, M. (2007). *Gestión Empresarial, Cómo utilizar la motivación para obtener la máxima productividad de nuestros colaboradores*. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: Edamsa Impresiones S.A. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

Kinicki, A. y Kreitner, R. (2006). *Comportamiento organizacional*; (2ª ed). Sao Paulo:

McGraw Hill. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA

EDITORES, S.A. Recuperado de

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)

Mc Kinsey (2010). *Reformas para mejorar la productividad*, en la revista Global

Institute. España . Recuperado de

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/3724/1/TFG001103.pdf>

Ochoa, K. (2014). Teis: *Motivación y Productividad laboral de la empresa municipal*

*aguas de Xelaju Quetzaltenango (tesis de grado)* Universidad Rafael

Landívar. Recuperado

de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

Oliva, A. (2006). *Guía estadística para la elaboración de Tesis* facultad de

Quetzaltenango Universidad Rafael Landívar.

Olmos, p. y Robira A. (2013). *Es el clima laboral lo que marca la productividad de una*

*empresa.*

Recuperado

de

<http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/83/Archivos/Departamento%20de%20Investigaciones%20y%20publicaciones/Recursos>

Página ideas para pymes (2011). *Bases de la productividad.* Recuperado de

<https://www.dellemc.com/es-pe/midmarketsolutions/index.htm?mkwid=shkoXqV7b&pccid=357895485301&pkw=+productividad%20+pyme&pmt>

Palma, S. (2004). *Manual Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima: Cartolan E.I.R.L.

Recuperado de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

Palma, S. (2006). *Percepción del Clima Laboral según el Grupo Ocupacional de los*

*Trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz,*

*Chiclayo*. (tesis de maestría). Perú: Universidad Ricardo Palma facultad de

psicología.

Recuperado

de

[https://es.scribd.com/document/234177993/Percepcion-Del-Clima-Laboral-](https://es.scribd.com/document/234177993/Percepcion-Del-Clima-Laboral-Segun-El-Grupo-Ocupacional-de-Los-Trabajadores-de-La-MunicipalidadDistrital-de-Jose-Leonardo-Ortiz-Chiclayo-Mayo-A)

[Segun-El-Grupo-Ocupacional-de-Los-Trabajadores-de-La-](https://es.scribd.com/document/234177993/Percepcion-Del-Clima-Laboral-Segun-El-Grupo-Ocupacional-de-Los-Trabajadores-de-La-MunicipalidadDistrital-de-Jose-Leonardo-Ortiz-Chiclayo-Mayo-A)

[MunicipalidadDistrital-de-Jose-Leonardo-Ortiz-Chiclayo-Mayo-A](https://es.scribd.com/document/234177993/Percepcion-Del-Clima-Laboral-Segun-El-Grupo-Ocupacional-de-Los-Trabajadores-de-La-MunicipalidadDistrital-de-Jose-Leonardo-Ortiz-Chiclayo-Mayo-A)

Parra, F. (1998). *El objeto olvidado de la sociología*. Universidad Complutense de

Madrid. Facultad de ciencias políticas y sociología. *Papers*, 56, (pp. 23-

44). Recuperado de [https://www.eae.es/landing/elige-](https://www.eae.es/landing/elige-tumaster?c=I91302M3P01&gclid=CjwKCAiA8qLvBRABEiwAE_ZzPfqpbm-QnZ0fEMJ99jtZm3_g2)

[tumaster?c=I91302M3P01&gclid=CjwKCAiA8qLvBRABEiwAE\\_ZzPfqpb](https://www.eae.es/landing/elige-tumaster?c=I91302M3P01&gclid=CjwKCAiA8qLvBRABEiwAE_ZzPfqpbm-QnZ0fEMJ99jtZm3_g2)

[m-QnZ0fEMJ99jtZm3\\_g2](https://www.eae.es/landing/elige-tumaster?c=I91302M3P01&gclid=CjwKCAiA8qLvBRABEiwAE_ZzPfqpbm-QnZ0fEMJ99jtZm3_g2)

Perea, J. (2006). Gestión de recursos humanos: *enfoque sistémico en una perspectiva*

*global*. *Revista de investigación en psicología*. 2006, 9 (1), pp. 109-122.

ISSN: 1609-7475.

Pérez y Oteo (2012). *Función directiva y recursos humanos*. Madrid, España: Díaz dos Santos. Editorial : Ediciones Díaz de Santos.

Recuperado de

<https://www.editdiazdesantos.com/libros/perez-funcion-directiva-yrecursos-humanos-en-sanidad-L03007440101.html>

Porret, M. (2008). *Recursos humanos*, Madrid España: Pozuelo de Alarcón. ESIC EDITORIAL: Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-recursos-humanos-dirigir-y-gestionar-personas-en-las-organizaciones>

Propopenko, J. (1999). *La gestión de la productividad, manual práctico. Segunda reimpresión*. México, D.F. Editorial LIMUSA, S.A. de C.V. 317p. ISBN: 968-18-4055-0. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=Propopenko%2C+J.+1999.+La+gesti3n+de+la+productividad%2C+manual+pr3ctico.+Segunda+reimpresi3n>

Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria Editorial (p. 425). ISBN: 968-18-4055-0

Quispe, J. (2016) *Productividad laboral y exportaciones en el desarrollo económico de Bolivia*. (tesis de grado). Universidad Mayor de San Andrés-Facultad de Ciencias Económicas y Financieras; Carrera de Economía. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/1742/browse?type=author&value=Quispe+Nacho%2C>

- Reeve, J. (1994). *Motivación y emoción*. Madrid, España. Editorial McGraw-Hill
- Robbins y Coulter (2005). *Un empresario competitivo Administración*; (8ª ed.), México: Pearson. Recuperado de [academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mary\\_Coulter](http://academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter)
- Robbins, P. (2009). *Comportamiento organizacional*. Traducción técnica Reynaldo Marcondes. (11ª ed), México: Pearson Prentice Hall. Recuperado de [academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mary\\_Coulter](http://academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter)
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson educación. 718. ISBN 978-60-7442-098-2. Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rosada, T. (2010). *Productividad, crecimiento y redistribución*. Periódico prensa libre, sección de economía, artículo. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Mallo, C. y Merlo, J. (1995). *Control de gestión y control de presupuestario*. McGraw-Hill/Interamericana de España, editorial Días de santos S.A.U. (p. 414). ISBN: 84-481-1709-3.
- Marchant, L. (2006). *Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento*

*estratégico del personal. Ciencias Sociales Online, Marzo 2006, 3(1), pp. 58-*

69- ISSN: 0718-167. Recuperado de <http://www.uvm.cl/csonline>.

Maroto, A. y Cuadrado J. (2006). *La productividad y los servicios. La necesaria revisión de la imagen tradicional. Productividad y competitividad de la economía española*, Marzo-Abril 2006.8(29). pp. 93-121. Recuperado de [http://www.uam.es/personal\\_pdi/económicas/amaroto/pdfs/ICE2006.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/económicas/amaroto/pdfs/ICE2006.pdf).

Maroto, A. y Cuadrado J. (2008). *Evolución de la productividad en España. Un análisis sectorial 1980-2006*. Economía Industrial, 367: 15-35. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/28207544\\_Evolucion\\_de\\_la\\_productividad\\_en\\_Espana\\_un\\_analisis\\_sectorial\\_1980-2006](https://www.researchgate.net/publication/28207544_Evolucion_de_la_productividad_en_Espana_un_analisis_sectorial_1980-2006)

Maroto, A. y Cuadrado J. (2006). *La productividad en la economía española*. Madrid España: instituto de estudios económicos. ISBN:84-88533-82-9.

Martínez M. (2103). *La gestión empresarial equilibrando objetivos y valores*. 2ª edición. Madrid: Díaz de Santos.

McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Universidad de Harvard: Editorial Narcea

McKinsey (2010). *Reformas para mejorar la productividad*, en la revista Global

Institute. Recuperado de

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/3724/1/TFG001103.pdf>

Núñez, M. (2000). *Diseño de un modelo integral de productividad para la industria siderúrgica*. Portuondo, tesis doctoral. Doctorado en ciencias. Instituto superior politécnico José Antonio Echevarría. La Habana, Cuba

Singh, H. (2008). *Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India*. Thesis summary Submitted to the Faculty of Business Management & Commerce. For the degree of Doctor en Psychology. Panjab University, Chandigarh, India.

Stoner, James A.F. y Freeman, R. (1999). *Administración*. (5ª ed.) Rio de Janeiro: LTC editora. Recuperado de [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth, SRL.

Sumanth, D. (2004). *Administración para la productividad total*. México. CECSA. Segunda reimpresión. (p. 369). ISBN: 968-26-1158-X.

Urcola, L. (2008). *La motivación comienza con uno mismo*. Madrid, España: Pozuelo de

Alarcón. Editorial días de santos. Recuperado de  
[berlibro.com/servlet/SearchResults?an=juan%20luis%20urcola%20telleria&cm\\_sp=det-\\_-plp-\\_-author](http://berlibro.com/servlet/SearchResults?an=juan%20luis%20urcola%20telleria&cm_sp=det-_-plp-_-author)

Varas (2016). *Caracterización del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro zapatería del mercado modelo de Piura*; (tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Van Der (2005). *Gestión y gerencias empresariales*; Eco ediciones. Recuperado de  
<http://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Gestion-ygerencia-empresariales-Vista-preliminar-del-libro.pdf>

Veiga, R. (2008). *Productividad laboral*. Revista abc de Economía. Recuperado de  
[https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion817/edicion\\_817.pdf](https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion817/edicion_817.pdf)

Veiga (2011). *Motivación y Productividad laboral*. (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX). Recuperado de  
<https://www.dellemc.com/es-pe/midmarketsolutions/index.htm?mkwid=sCtpVodS&pcrid=357867878797&pkw=>

Vroom, V. y Deci, E. (1992). *Motivación y alta dirección*. Cuarta reimpresión. México: Trillas. 365p. ISBN: 968-24-0747-8. Recuperado de  
<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=5961>

## ANEXOS

## Anexo A: matriz de consistencia

TÍTULO: EFECTOS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EXTRINSECA EN LA PRODUCTIVIDAD DE VENTAS DE SEGUROS DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA, 2018.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema general</b> ¿Cómo la motivación laboral extrínseca influye en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores de la Financiera Confianza, Lima 2018?  <b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos general</b> Determinar la influencia de la motivación laboral extrínseca en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018.	<b>Hipótesis general</b> Existe efecto positivo de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018.	Variable 1: motivación laboral (Variable independiente)			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Necesidad de logro	-Tareas difíciles -Mejora y logro laboral	4,7,11 1,10,16,17	Nivel bajo
Necesidad poder	-Presión y competencia -Influencia y control	2,5,8,				

¿Cómo la necesidad de logro de la motivación laboral extrínseca influye en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la influencia de la necesidad de logro de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018.	<b>Hipótesis específica</b> Existe efecto positivo de la necesidad de logro de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018.	Necesidad de afiliación	de -Construcción relaciones -Pertenenencia de grupo	11,14,18,19 3,6,9 12,15,20,21	Nivel Medio Nivel alto
¿Cómo la necesidad de poder de la motivación laboral extrínseca influye en la productividad de las ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza	Determinar la influencia de la necesidad de poder de la motivación laboral en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores, de la	Existe efecto positivo de la necesidad de poder de la motivación laboral extrínseca en la productividad de ventas de seguros de los colaboradores, de la Financiera Confianza Lima, 2018.	<b>Variable 2: factores de la productividad (Variable dependiente)</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
				-Condición de trabajo	1,2,3,4,5,6,7,	

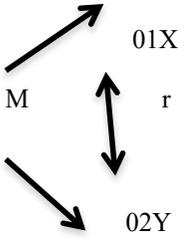
Lima, 2018?				-Comunicación	8,9,	
-------------	--	--	--	---------------	------	--



			productividad			
--	--	--	---------------	--	--	--

			<p>Dimensión factores motivacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aprendizaje y la formación.</li> <li>-comunicación.</li> <li>-participación.</li> <li>-hábitos de trabajo.</li> <li>-clima laboral.</li> <li>-Actitudes y sentimientos.</li> <li>-solución de conflictos.</li> <li>-liderazgo y estilo gerencial.</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Ampliación o enriquecimiento de cargo</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
--------------------------------	---------------------	-------------------------	------------------------

<p>TIPO: Según su finalidad: Investigación sustantiva Enfoque de investigación: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: Diseño de investigación: No experimental Nivel de Investigación Correlacional.</p> 	<p>POBLACIÓN: 40 colaboradores del área comercial de la Financiera confianza, 2018.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Motivación laboral</p> <p>Técnicas: Recolección de datos</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: David McClelland</p> <p>Año: 1961</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Colaboradores del área comercial de la financiera confianza, 2018.</p> <p>Forma de Administración: Individual o colectiva</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Los datos serán vaciados en el Programa Excel (Hoja de cálculo) y analizados con el Programa SPSS versión número 23. A su vez serán representados en tablas y gráficos cada uno de ellos con su respectiva interpretación que nos permitirá conocer los resultados obtenidos.</p> <p><b>INFERENCIAL</b></p> <p>Se empleó la prueba de coeficiente de correlación de SPEARMAN para determinar la relación de la variable motivación laboral y la variable 2 factores de la productividad.</p>
--	---	---	--

		<p><b>VARIABLE 2:</b> Factores de la productividad</p> <p>Técnicas: Recolección de datos</p>	
<p>MÉTODO: Método</p> <p>Hipotético deductivo.</p>		<p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: en base a Herzberg-</p> <p>Fuentes Año: 2012 Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Colaboradores del área comercial de la financiera confianza, 2018.</p> <p>Forma de Administración:</p> <p>Individual o colectivo</p>	

**Anexo B: Instrumentos****CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL**

A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones sobre su trabajo, indique si está de acuerdo o no con cada una de ellas haciendo uso de una escala numérica del 1 al 5, donde:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: Algunas veces

4: Casi siempre

5: Siempre

Escala de motivación de Steers R. y Braunstein D.		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	Necesidad de logro					
1.	Intento mejorar mi desempeño laboral					
2.	Me gusta trabajar en competencia y ganar					
3.	A menudo me encuentro hablando con otras personas de mi área de labores sobre temas que forman parte del trabajo					
4.	Me gusta trabajar en situaciones difíciles					

5.	Hay alguien en el trabajo que te anime a crecer como profesional.					
6.	Me gusta fijar y alcanzar las metas asignadas por la administración.					
7.	Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo					
	Necesidad de poder					
8.	Me gusta trabajar en situaciones de presión					
9.	Considera Ud, que el comportamiento de su jefe inmediato es de un líder					
10.	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo					
11.	Me gusta participar en reuniones de confraternidad con mis compañeros(as) de trabajo					
12.	Has tenido oportunidades en el trabajo de aprender y ascender como profesional					
13.	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil					

14.	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.					
	Necesidad de afiliación					
15.	Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a).					
16	Su jefe inmediato realiza frecuentemente reuniones de confraternidad y reconocimiento a los asesores					
17	Me gusta que me asignen en tareas diversas					
18	Tu opinión y recomendación como profesional ha sido tomado en cuenta					
19	Confronto a la gente con quien tengo diferencias					
20	Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo					
21	Me gusta trabajar en equipo					

Autor (McClellan, 1961)

### Anexo C: Instrumentos

**Test. ESCALA DE FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD**

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

ITEM						
N°	Dimensiones factores higiénicos	1	2	3	4	5
1	Las condiciones de infraestructura del área de las financieras son adecuadas para la ejecución de mi trabajo					
2	Los procesos de comunicación (sistemas de información, flujo de información, normas y rutinas) es adecuado para la ejecución de mi trabajo					
3	La política salarial es adecuada en la financiera donde trabaja o en las labores que ejecuta.					
4	La política de beneficios de la financiera confianza es adecuada					
5	Mi relación con el supervisor (dialogo, facilidad de acceso) es adecuada.					
6	A un que haya sido establecido por la ley. Las políticas de administración de la financiera (plano de cargos) son adecuadas para el desenvolvimiento de mi carrera.					
7	La estabilidad de su empleo es un factor motivador para el ingreso del servidor en la financiera.					

	Las dimensiones humanas de la productividad.					
8	Considera buena la relación con los demás colegas.					
9	Me considero realizado profesionalmente (autorrealización) con mi trabajo					
10	Mi trabajo es desafiante					
11	Mi trabajo es reconocida y valorizado por la supervisión					
12	La función que ejerzo es adecuada para mi perfil					
13	La financiera disponibilidad oportunidades para mi crecimiento y desenvolvimiento profesional					
14	El contenido de mi trabajo (actividades del día a día) es motivador.					
	Dimensión factores motivacionales					
15	La remuneración de mi cargo es mejor del que es ofrecida por el mercado de trabajo.					
16	La imagen y el prestigio de la financiera es un factor motivador					
17	A un que no se le solicite, brinda más tiempo del requerido					
18	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad					
19	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo					
20	Consultas manuales que tengan relación con su trabajo					
21	Participa de capacitaciones o especializaciones en relación a su trabajo					

Adaptado de Herzberg-Chiavenato (1999).

### Anexo D. Interpretaciones de Rho de Spearman

El coeficiente  $r$  de Spearman puede variar de  $-1.00$  a  $+1.00$ , donde:

Valor	Lectura
De $-0.91$ a $-1$	Correlación muy alta
De $-0,71$ a $-0.90$	Correlación alta
De $-0.41$ a $-0.70$	Correlación moderada
De $-0.21$ a $-0.40$	Correlación baja
De $0$ a $-0.20$	Correlación prácticamente nula
De $0$ a $0.20$	Correlación prácticamente nula
De $+0.21$ a $0.40$	Correlación baja
De $+0.41$ a $0.70$	Correlación moderada
De $+0,71$ a $0.90$	Correlación alta
De $+0.91$ a $1$	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

## Confiabilidad de motivación laboral

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	4	1	2	4	2
2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	5	2
3	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2
4	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	5	3	2	2	2	2
5	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
6	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2
7	2	5	1	1	1	2	1	2	1	5	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1
8	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2
9	1	1	2	3	4	3	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2
10	2	2	3	2	1	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2
11	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3
12	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3
13	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2	2	4	2	3	3	1	2	2
14	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	5	1	2	2	1
15	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2
16	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2
17	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1
18	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
19	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2
20	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5

## Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del

procedimiento.

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	21

## Interpretación:

El resultado nos indica que el instrumento de motivación laboral es altamente confiable con una puntuación de 0,922 puntos.

## Anexo E. Confiabilidad de la variable productividad

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	2	3	3	2	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	2	2	5	2	3	5	3	4

3	4	2	5	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
6	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	2	3	4	4	1
7	2	5	1	4	4	2	3	2	1	5	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	2
8	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
10	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
12	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2
13	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	4	3	4	2	2	1	2	4	1	4	2	2	1	2	1	5	1	2	2	4
15	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2
16	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	4
17	1	2	3	4	1	1	3	3	2	3	3	1	3	1	1	4	3	3	1	1	4
18	3	2	5	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
19	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2
20	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	4	2	2

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	21

## Interpretación:

La confiabilidad de la productividad es de 0.951, interpretándose como alta confiabilidad