

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**MOTIVACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO
Y CRÉDITO ICA AGENCIA ANDAHUAYLAS, 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

ANTONIA PECEROS TOLEDO

Andahuaylas, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**MOTIVACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO
Y CRÉDITO ICA AGENCIA ANDAHUAYLAS, 2019**

ANTONIA PECEROS TOLEDO

Asesor:

Mag. Julio César Machaca Mamani

Andahuaylas, Perú

2019



Universidad Nacional José María Arguedas



Unidad y Simbancia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Auditorías de EPAE-FCE de la Sede Académica de Coahuacochi
 de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de
San Jerónimo Andahuaylas siendo las 12:00 horas del día Dieciocho
Septiembre del año 2019, se reunieron el Dr. Joaquín Machaca
Rejas - presidente, Mg. Edwin Moscoso Cáceres
Secretario y el Mg. Simon José Cerna Flores vocal
 integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Motivación
laboral y la productividad de los Trabajadores de
la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tca
Agencia Andahuaylas, 2019
 cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas
Antonia Geceros Toledo y su Asesor Mg. Julio
César Machaca Mariani con el propósito de
 proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ:
Aprobar por Unanimidad, al Bachiller en Administración de
Empresas Antonia Geceros Toledo, obteniendo la siguiente
 calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
16	Dieciseis	Muy Bueno

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02)
 ejemplares

Dr. Joaquín Machaca Rejas

 Mg. Edwin Moscoso Cáceres

UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Mg. Simón José Cerna Flores
 V. C. E. T. S.

DEDICATORIA

A Dios, por darme fuerza y coraje para seguir adelante día a día.

A mis padres: Elías y Fernandina, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar brindándome su apoyo y comprensión incondicional en mi vida personal y profesional, han dado razón a mi vida para seguir escalando y ser mejor cada día.

A mis hermanos, por estar siempre acompañándome en todo momento brindándome su apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional José María Arguedas, por haber aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno para poder estudiar mi carrera, así como también a los deferentes docentes, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes.

A mi familia, por haberme brindado su apoyo en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante, que me ha permitido culminar con este trabajo de investigación.

Agradezco al Mag. Julio Cesar Machaca Mamani, en calidad de asesor por su apoyo constante durante el desarrollo de esta investigación.

A los Jurados Evaluadores: Dr. Joaquín Machaca Rejas, Mag. Edwin Mescoco Cáceres y Mag. Simón José Cama Flores, agradezco por haberme brindado su tiempo, así como la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, con quienes compartí aulas de estudiante universitaria.

A los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, quienes tuvieron la voluntad y disposición completa al momento de brindar la información y los datos necesarios para la ejecución de la presente investigación.

PRESENTACIÓN

En concordancia con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y sustentación de tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas , Escuela Profesional de Administración de Empresas, señores miembros del jurado evaluador, dispongo a vuestra consideración el presente trabajo titulada: Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019, con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

La presente investigación fue realizada con el objetivo de determinar la relación que existe entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019.

En la ejecución del presente estudio se ha tenido en cuenta los pasos metodológicos y procedimentales que comprende el proceso de la investigación científica, donde se realizó de la siguiente manera: revisión bibliográfica de ambas variables para la construcción del marco teórico; la metodología del presente estudio corresponde al enfoque cuantitativo, al diseño no experimental de corte transversal y de tipo “transeccional Correlacional”, así mismo para la investigación se trabajó con toda la población que es 30 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, para la cual se elaboró un cuestionario y se procedió a la validación de expertos (juicio de expertos) , una vez recogido la información se realizó el procesamiento de los datos en el programa SPSS con el objetivo de llegar a conocer los resultados que contribuyan a una solución para esta entidad financiera, esta última comprende la discusión, conclusiones y las recomendaciones.

Además, con los resultados de este trabajo de investigación se pretende aportar en el conocimiento teórico científico de los interesados en su lectura, y de cómo ambas variables se desarrollan en los diversos puestos de trabajo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, considerando que son indispensables para el desarrollo de las funciones laborales en una empresa. Así mismo que sirva de fuente o inspiración a otros investigadores en los temas similares.

La autora.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento de problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Delimitación	18
1.3.1. Delimitación espacial	18
1.3.2. Delimitación temporal	19
1.3.3. Delimitación teórica	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. Justificación práctica.....	20
1.4.2. Justificación teórica	20
1.4.3. Justificación metodológica.....	20
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo general	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21
CAPITULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.3. Antecedentes locales.....	25
2.2. Marco teórico.....	27
2.2.1. Motivación laboral.....	27
2.2.2. Productividad.....	41

2.3. Marco conceptual	47
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.1. Hipótesis.....	49
3.1.1. Hipótesis general.....	49
3.1.2. Hipótesis específicos	49
3.2. Variables.....	50
3.3. Operacionalización de variables	51
3.4. Metodología.....	52
3.4.1. Enfoque.....	52
3.4.2. Tipo de estudio	52
3.4.3. Diseño de investigación.....	52
3.5. Población y muestra	54
3.5.1. Población.....	54
3.5.2. Muestra	54
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
3.6.1. Técnica.....	55
3.6.2. Instrumento.....	55
3.7. Métodos de análisis de datos.....	57
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	59
4.1. Resultados de la investigación.....	59
4.1.1. Validez del instrumento.....	59
4.1.2. Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach.....	59
4.1.3. Datos generales de los trabajadores.....	61
4.1.4. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones	64
4.2. Contrastación estadística de hipótesis.....	70
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	75
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Diferencia entre eficiencia y eficacia	46
Tabla 2. Personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas	54
Tabla 3. Escala de Likert.....	56
Tabla 4 . Valores del Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	58
Tabla 5. Fiabilidad según Kuder Richardson.....	59
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de motivación laboral y productividad.....	60
Tabla 7. Estadística de fiabilidad de motivación laboral	60
Tabla 8. Estadística de fiabilidad de productividad.....	60
Tabla 9. Frecuencia de género de los trabajadores de la Caja Ica.....	61
Tabla 10. Frecuencia de edad de los trabajadores de la Caja Ica	62
Tabla 11. Frecuencia del nivel de estudio alcanzado por los trabajadores	63
Tabla 12. Frecuencia de motivación laboral.....	64
Tabla 13. Frecuencia de productividad	65
Tabla 14. Frecuencia de factores higiénicos	66
Tabla 15. Frecuencia de factores motivacionales	67
Tabla 16. Frecuencia de eficiencia.....	68
Tabla 17. Frecuencia de eficacia	69
Tabla 18. Correlación entre motivación laboral y productividad.....	70
Tabla 19. Correlación entre factores higiénicos y la eficiencia	71
Tabla 20. Correlación entre factores higiénicos y la eficacia	72
Tabla 21. Correlación entre factores motivacionales y la eficiencia.....	73
Tabla 22. Correlación entre factores motivacionales y la eficacia	74

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo simple de elementos de la motivación	29
Figura 2. Modelo simple del proceso de motivación.....	30
Figura 3. El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales.....	34
Figura 4. Los factores que producen satisfacción o insatisfacción	35
Figura 5. Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg.....	35
Figura 6. Clasificación de las teorías de motivación.....	36
Figura 7. La pirámide de las necesidades humanas de Maslow.....	37
Figura 8. Esquema que representa la teoría de establecimientos de metas.....	39
Figura 9. Modelo de la teoría expectativa simplificado	40
Figura 10. Esquema de diseño transeccionales o transversal.....	53
Figura 11. Esquema de diseño correlacional	53
Figura 12. Género de los trabajadores de la Caja Ica Agencia Andahuaylas	61
Figura 13. Edad de los trabajadores de la Caja Ica Agencia Andahuaylas.....	62
Figura 14. Nivel de estudio alcanzado por los trabajadores de la Caja Ica.....	63
Figura 15. Motivación laboral de los trabajadores de la Caja Ica Agencia Andahuaylas	64
Figura 16. Productividad de los trabajadores de la Caja Ica Agencia Andahuaylas	65
Figura 17. Factores higiénicos	66
Figura 18. Factores motivacionales	67
Figura 19. Eficiencia	68
Figura 20. Eficacia	69

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación.....	88
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables	90
Anexo 3. Matriz del instrumento de recojo de datos.....	91
Anexo 4. Ficha de validación por criterio de jueces o experto	93
Anexo 5. Fotografías de investigación	96
Anexo 6. Instrumento de recojo de datos.....	97
Anexo 7. Guía de observación	99
Anexo 8. Encuesta piloto	100
Anexo 9. Entrevistas realizadas.....	102
Anexo 10. Propuesta de la investigación	105
Anexo 11. Solicitud de información para realizar el trabajo de investigación.....	116
Anexo 12. Solicitud de autorización para la ejecución de la encuesta.....	117
Anexo 13. Carta de presentación de propuesta de un programa de motivación.....	118
Anexo 14. Relación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica...	119
Anexo 15. Base de datos del cuestionario	120

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores; la metodología corresponde al enfoque cuantitativo, tipo básica, al diseño no experimental de corte transversal y de tipo “transeccional correlacional”.

La población se conformó por todos los trabajadores que realizan labor en la institución financiera, un total de 30 trabajadores, para la muestra se ha tenido en cuenta la totalidad de la población, porque se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que la población es pequeña y finita.

La técnica para la recolección de información fue la encuesta, debidamente validado por el juicio de expertos, el instrumento fue el cuestionario, donde cuenta con 30 preguntas distribuidas de la siguiente manera: 15 ítems para la variable motivación laboral y 15 ítems para la variable productividad ambas con escala de cinco alternativas (escala de Likert). Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete SPSS, este programa nos ha permitido medir la fiabilidad del instrumento, donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.901, que significa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de la investigación.

Asimismo, al contrastar la hipótesis general de la investigación, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.731**, con un nivel de significancia de 0,000 que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), con un nivel de confianza del 99%, esto revela que existe una correlación positiva alta entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019, por lo tanto, el análisis de los resultados y la contrastación estadística de hipótesis ha permitido cumplir el objetivo de la investigación.

Finalmente, se incluyen las conclusiones y recomendaciones que proporciona síntesis y sugerencias en base a los resultados del estudio.

Palabras claves: Motivación laboral, factores higiénicos, factores motivacionales, productividad, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

The present research work entitled: Labor motivation and productivity of the employees of the Municipal Savings and Credit Fund Ica Agencia Andahuaylas, 2019, aimed to determine the relationship between labor motivation and worker productivity; The methodology corresponds to the quantitative approach, basic type, to the non-experimental cross-sectional design and of the "correlational translational" type.

The population was made up of all the workers who work in the financial institution, a total of 30 workers, for the sample the entire population has been taken into account, because a non-probabilistic sampling was used for convenience, because the Population is small and finite.

The technique for collecting information was the survey, duly validated by the expert opinion, the instrument was the questionnaire, where it has 30 questions distributed as follows: 15 items for the labor motivation variable and 15 items for the productivity variable both with five alternatives scale (Likert scale). For the data processing the SPSS package was used, this program has allowed us to measure the reliability of the instrument, where a Cronbach alpha of 0.901 was obtained, which means excellent reliability of the application of the research instrument.

Likewise, when comparing the general hypothesis of the investigation, a correlation coefficient of Spearman's Rho of 0.731 ** was obtained, with a significance level of 0.000 that is lower than the expected level ($p < 0.05$), with a level 99% confidence, this reveals that there is a high positive correlation between the labor motivation and the productivity of the employees of the Municipal Savings and Credit Fund Ica Agencia Andahuaylas, 2019, therefore the analysis of the results and the statistical contrast of hypothesis has allowed to fulfill the objective of the investigation.

Finally, the conclusions and recommendations that provide synthesis and suggestions based on the results of the study are included.

Keywords: Work motivation, hygienic factors, motivational factors, productivity, efficiency, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

La motivación laboral, es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y de esta manera lograr los objetivos planeados de la institución, en cambio la productividad de los trabajadores representa el acto más valioso del capital humano dentro de las empresas, ya que los trabajadores movilizan sus experiencias y saberes en el cumplimiento de las metas y objetivos con la finalidad de asegurar el futuro y crecimiento de las empresas.

Por consiguiente, la presente investigación titulada: Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019, surge a partir de la necesidad de estudiar la motivación laboral y productividad de los trabajadores, lo cual induce a buscar y comprender la relación entre estas variables y de contrastar la hipótesis general de la presente investigación. El interés del presente estudio es contribuir en la mejora de motivación laboral que se ejerce en la institución ya que influye en la productividad de los trabajadores.

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019. El estudio es de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de tipo “transeccional correlacional”, compuesto por una población de 30 trabajadores, para la muestra se ha considerado la totalidad de la población, porque se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que la población es pequeña y finita, para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para analizar la motivación laboral y productividad utilizando como opciones de respuesta la escala de Likert. El presente estudio consta de cinco capítulos establecidos de la siguiente manera:

El primer capítulo, contiene el planteamiento del problema de investigación, formulación del problema y de los objetivos, tanto general y específicas; asimismo se desarrolló la delimitación y justificación de la investigación.

En el segundo capítulo, se desarrolló la fundamentación teórica, como los antecedentes internacionales, nacionales y locales, el marco teórico y conceptual.

En el tercer capítulo, se da a conocer la metodología utilizada de la presente investigación como son las hipótesis, la operacionalización de variables, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recojo de datos y el método de análisis de los mismos.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados obtenidos, dados en tablas y figuras representativas y la contrastación estadística de la hipótesis.

En el quinto capítulo, se desarrolló la discusión en base a los resultados obtenidos, comparando los resultados de la hipótesis en función a las diversas teorías que sostienen diferentes autores en sus libros o en otras investigaciones similares a la investigación.

Finalmente, se presenta las conclusiones y a partir de ella se realizó las recomendaciones, se espera de este estudio, que sea de agrado y entendimiento del lector y que sirva como base para futuras investigaciones que se desarrollen en el ámbito local, regional y nacional.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema

A medida que pasan los años, la globalización ha traído nuevos retos, oportunidades para las personas y empresas de diferentes sectores, las que han ido incrementando, sobre todo en el sector financiero, donde las instituciones que brindan servicios financieros buscan posicionarse en la mente del usuario para captarlo, tratando de diferenciarse entre sí; a través, de la oferta de nuevos productos o servicios, en ese sentido, las instituciones financieras necesitan tener a sus trabajadores capacitados y motivados para así lograr los objetivos establecidos.

En el ámbito internacional, se ha suscitado una tendencia creciente de las empresas por la preocupación de generar condiciones favorables para motivar a los trabajadores en el ambiente de trabajo con la finalidad de mejorar la productividad de los trabajadores. Ramírez & Abreu (2008) manifiestan que “en la actualidad uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo”, en ese sentido, las empresas se ven en la necesidad y el compromiso de lograr que el personal, que en ella labore, se encuentre adecuadamente motivado para obtener las metas y resultados que la empresa planifica y ejecuta para asegurar su desarrollo sostenible en un mundo empresarial altamente competitivo y complejo.

La productividad de los trabajadores representa el acto más valioso del capital humano dentro de las empresas hoy en día, por ello todos quieren que sus colaboradores sean productivos. Gómez, Balkín, & Cardy (2005) manifiestan que “la productividad es la medida del valor que añade el empleado particular a los bienes o servicios que produce la organización, cuanto mayor es la producción por individuo, mayor será la productividad de la organización”, por ello la productividad de los empleados depende de la capacitación, la motivación y la calidad de vida laboral.

A nivel nacional, los trabajadores de las empresas del sistema financiero tienen una percepción negativa de sus labores diarias, ya que están sometidos a la presión constante, esto hace que los trabajadores se encuentren desmotivados. Una consecuencia de la desmotivación de los trabajadores en las empresas es la baja.

productividad o desempeño de un trabajador, problema que es una de las principales preocupaciones para las empresas dentro de un contexto de competitividad y de rentabilidad que aseguren la sostenibilidad de una empresa. (Rojas & Velásquez, 2018). Sin duda alguna, la productividad en el trabajo depende del nivel de motivación de sus trabajadores, por eso, es indispensable el análisis de los factores motivacionales e higiénicos, así como de aquellos provenientes del trabajo mismo que determinan de manera efectiva sus grados de productividad en la empresa.

En la Actualidad en la Provincia de Andahuaylas existen 04 cajas reconocidas por la SBS y con una descentralización de agencias a nivel nacional, donde enfrentan hoy una seria competencia, con un esquema agresivo de colocaciones vía reducción de tasas, por ello es fundamental la motivación ya que ayuda a mantener comprometidos e identificados a los trabajadores con la institución.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA Agencia Andahuaylas dedicada al financiamiento de créditos a pequeños, medianos empresarios y captación de ahorros, el investigador mediante la técnica de observación pudo identificar incomodidades expresados por los trabajadores, en cuanto a la motivación laboral y productividad, donde actualmente la institución proporciona incentivos a los trabajadores; además no solo el factor incentivo es la más importante, sino también el reconocimiento simbólico, relaciones interpersonales, aspectos importantes para desarrollarse como profesionales, las condiciones del ambiente laboral, son aspectos que están descuidados como consta en la guía de observación, adjunto en el anexo (n° 7), asimismo se realizó una encuesta piloto a quince trabajadores de lo cual se pudo extraer sus manifestaciones donde, el 53% indican estar en desacuerdo con las condiciones del ambiente laboral, el 33% señalan que las relaciones interpersonales no son satisfactorias debido a que las oficinas están distribuidas en diferentes pisos lo cual impide expresar sus inquietudes y necesidades tanto laborales como personales, el 40% manifiestan estar en desacuerdo con el desarrollo personal ya que no les brinda facilidades para que puedan llevar cursos libres de reforzamiento, el 26% señalan que no se sienten apreciados por la institución, el 13% afirman estar en desacuerdo con los materiales y equipos de trabajo, como consta en la encuesta piloto, adjunto en el anexo (n° 8), todo ello, son manifestaciones de la problemática existente en relación a la motivación laboral y sus resultados en relación a la productividad de sus trabajadores.

En consecuencia, el presente estudio pretende abordar para encontrar las relaciones que pudieran existir entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera se relaciona los factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas?
- b. ¿De qué manera se relaciona los factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas?
- c. ¿De qué manera se relaciona los factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas?
- d. ¿De qué manera se relaciona los factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

El presente estudio se realizó en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA Agencia Andahuaylas, donde se investigó a los trabajadores, ubicado en la siguiente dirección Jr. Ramón Castilla N° 438 Andahuaylas- Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal

El estudio se desarrolló a los hechos que corresponden al año 2019. Al respecto, Carrasco (2009) manifiesta que “está referida al periodo de tiempo que se toma en cuenta, con relación a los hechos, fenómenos y sujetos de la realidad, y deben ser de uno, dos o más años” (p. 87).

1.3.3. Delimitación teórica

El estudio consideró dos temas ejes: motivación laboral y productividad, dentro de los cuales se han desarrollado sus definiciones, conceptos, importancias, teorías, características, tipos, elementos y su aplicación en el ámbito organizacional, dónde:

Dentro de motivación laboral se tomó en cuenta principalmente:

- Factores motivacionales
- Factores higiénicos

Así como, por productividad lo siguiente:

- Eficiencia
- Eficacia

1.4. Justificación

La importancia de investigar y estudiar este hecho, es debido a que la motivación laboral es un elemento fundamental para el desempeño de los trabajadores, también se busca despertar el interés de los gerentes de las instituciones financieras sobre las condiciones laborales en la que se desempeñan los trabajadores de su institución.

Los resultados del estudio beneficiaran a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, puesto que se podrá determinar la relación existente entre la motivación laboral y la productividad, lo cual servirá para poder ofrecer un mejor servicio a los clientes brindando así beneficio a la comunidad. Asimismo, se podrá implementar estrategias de motivación laboral para motivar a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas para elevar su productividad.

1.4.1. Justificación práctica

El presente estudio se realizó con el fin de recomendar soluciones prácticas al problema suscitado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, para fortalecer la motivación laboral y mejorar la productividad de trabajadores, ya que un trabajador motivado y satisfecho alcanzará los mejores resultados u objetivos establecidos.

Así mismo, los resultados y las recomendaciones del presente estudio beneficiaran a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, por cuanto, se conocerá sus necesidades o factores motivacionales que son capaces de estimular la fuerza de trabajo. Además, servirá como modelo para futuras investigaciones con respaldo en la validación del instrumento.

1.4.2. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico en el presente estudio, se llevó a cabo el desarrollo de las conceptualizaciones y tratamiento de diversas teorías referentes a la motivación laboral y productividad que contribuyeron a resolver cada propósito de la investigación. Asimismo, se contrastaron las teorías para comprobar la relación existente entre las variables de estudio, los cuales son de utilidad y de base para otras investigaciones que desarrollen temas similares.

1.4.3. Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación esta metodológicamente compuesto por un método deductivo, siendo una investigación básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, y para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta para cada una de las variables a estudiar: motivación laboral y productividad, para el análisis de estos datos se utilizó el programa SPSS con el cual se midió la fiabilidad y la correlación o grado de asociación de las variables. Al respecto, Carrasco (2009) manifiesta que “son métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos diseñados que se emplean en el desarrollo de la investigación que sustenta la validez y la confiabilidad” (p.119).

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.
- b. Determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.
- c. Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.
- d. Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a. Montenegro (2015), realizó el estudio: *La influencia que ejerce la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la panadería y repostería Belén en el Municipio de Matagalpa durante el segundo semestre del año 2015*, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- El cumplimiento del salario, los beneficios laborales (de salud, alimentación y transporte) así como la participación del equipo en la toma de decisiones del área de producción. Son los principales factores motivacionales.
 - La motivación influye de forma significativa en la jornada laboral, debido a que se evidenció colaboradores eficientes con predisposición para el trabajo en equipo y asumir nuevos retos laborales. Ello ha contribuido a la mejora del clima de trabajo y un aumento significativo de la productividad laboral y organizacional, resultando este en un aumento del 30% en ventas.
- b. Olevera (2013), realizó la investigación: *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani, obras y proyectos*, en la Universidad Guayaquil.

La investigación llegó las siguientes principales conclusiones:

- Los principales factores que influyen son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son trabajo en equipo y seguridad e higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son factores extrínsecos.

- Los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el salario y el reconocimiento, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa.
 - Los resultados de la evaluación del desempeño revelan que un 50% obtuvo una puntuación aceptable.
- c. Sum (2015), realizó el estudio: *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*, en la Universidad Rafael Landívar.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

- Los resultados obtenidos de la presente investigación, establece que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos, los mismos que realizan sus actividades laborales, en su puesto de trabajo con gran entusiasmo y por su buen desempeño laboral reciben alguna recompensa o incentivo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a. Raymundo & Chiririto (2015), realizó el estudio: *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014*, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- La motivación incide positivamente en el desempeño laboral.
- En la organización constituyen fuentes de motivación importantes para un desempeño eficaz y eficiente de los trabajadores: el ambiente de trabajo que es agradable, las políticas organizacionales, la seguridad en el puesto y la comunicación efectiva.
- En la organización, la toma de decisiones de los jefes basada en la participación y aporte de sus trabajadores a través de soluciones y/o ideas ante los problemas o dificultades que pueda afrontar la Institución contribuyen a que los trabajadores se sientan más motivados y hagan mejor su trabajo.

- b. Serrano (2016), realizó el estudio: *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

- Existe correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable factores motivacionales con el variable rendimiento laboral. Además, existe un 97.7% de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. Entonces se concluye que los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS.
- c. Tito & Acuña (2015), realizó el estudio: *Impacto de la motivación en la productividad empresarial: Caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Se comprobó que la motivación ejerce influencia en la mejora del desempeño y el logro de los objetivos en la empresa. Se identificó que las recompensas materiales, el dinero constituyen motivadores extrínsecos dentro de la organización, así como el reconocimiento y la valoración de su desempeño laboral son motivadores intrínsecos. Además, las relaciones positivas basadas en la comunicación y la retroalimentación con los jefes constituyen fuentes de motivación para la mejora de la productividad, representando un nivel de motivación de un 49%.
- Se comprobó que el nivel de productividad obtenido en la empresa estudiada es regular con un 43%.
- Si bien es cierto se reconoce que para el buen desempeño es importante la motivación, lo cual es compartido por jefes y trabajadores, es necesario buscar formas novedosas para motivar al personal para el logro de los objetivos de la organización.

2.1.3. Antecedentes locales

- a. Ccorimanya (2015), realizó el estudio: *Motivación y su relación con el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, 2015*, en la Universidad Nacional José María Arguedas.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Con relación al objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, se afirma que existe correlación positiva directa entre la motivación y clima organizacional. Asimismo, la correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,455, entonces se concluye que existe una correlación positiva directa y la fortaleza es moderada.
 - Existe correlación positiva directa entre los factores motivacionales y las relaciones interpersonales en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
 - Existe relación positiva directa, entre los factores higiénicos y la recompensa de los trabajadores administrativos de la universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
- b. Román (2017), realizó el estudio: *Relación de la motivación bifactorial con el compromiso organizacional del personal administrativo de la dirección de salud Apurímac II, Andahuaylas, Región de Apurímac – 2017*, en la Universidad Nacional José María Arguedas.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Con relación al objetivo general: Determinar la relación entre los factores motivacionales bifactoriales y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Dirección de Salud Apurímac II mediante la aplicación del cuestionario estructurado, se afirma que existe una relación positiva baja entre los factores motivacionales bifactoriales y el compromiso organizacional. Asimismo, la correlación de Spearman arrojó un resultado de ($r = ,302^{**}$, $p = ,000 < ,05$).

- Existe una correlación positiva baja entre el factor motivacional y el compromiso afectivo del personal administrativo de la dirección de salud Apurímac II, es decir, que a medida que se incrementa el factor motivacional incrementa el compromiso afectivo del personal.
 - Existe una correlación positiva baja entre el factor de higiene y el compromiso afectivo del personal administrativo de la dirección de salud Apurímac II, es decir, que a medida que se incrementa el factor de higiene incrementa el compromiso afectivo del personal.
- c. Reynaga (2015), realizó el estudio: *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*, en la Universidad Nacional José María Arguedas.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Con relación al objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Se afirma que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal. Asimismo, la correlación de spearman arrojó un resultado de 0.488, entonces se concluye que existe una correlación positiva moderada.
- Existe una relación significativa entre la dimensión intensidad y participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.
- Existe una relación significativa entre la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Motivación laboral

Para empezar el presente estudio, es importante definir el término “motivación”. Al respecto, Chiavenato (2009) manifiesta que:

La palabra motivación proviene del latín “moveré” que significa mover, donde motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tenencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede ser provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo (p.236).

Robbins & Coulter (2009) sostienen que la motivación se “refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta” (p.341). Por lo tanto, es la cantidad de esfuerzo o energía que emplea la persona para ejecutar una actividad con el fin de poder alcanzar las metas.

Chiavenato (2009) indica que la motivación es “un proceso que depende del curso, la intensidad y la persistencia de los esfuerzos de una persona para alcanzar determinado objetivo” (p. 237).

Así mismo, Gray (2008) define la motivación como “el proceso que comprende un conjunto de factores que son capaces de mantener y direccionar la conducta de un individuo hacia el logro de una meta o de un objetivo” (p.179).

Por su parte, Porret (2008) considera que “la motivación es todo lo que incentiva, impulsa y mantiene el comportamiento de las personas dentro una organización” (p.86).

Para, Robbins & Judge (2009) “la motivación es como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo o meta” (p.175).

Newstron (2011) señala que:

La motivación laboral es la fuerza que tienen los colaboradores para lograr metas u objetivos, pero la motivación es provocada por diferentes factores tanto externos o en la organización. Los colaboradores tienen diferentes preferencias en tres elementos de la motivación los que son la dirección y enfoque de la conducta, el nivel del esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta (p.107).

A sí mismo, Jones & George (2006) argumentan la motivación laboral “como fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, el nivel de esfuerzo que realiza el individuo y el nivel de persistencia de una persona frente a los obstáculos” (p.457).

Amorós (2007) manifiesta que “la motivación son las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p.81).

A partir de estas definiciones podemos afirmar que la motivación es considerada como el motivo o la razón que impulsa al ser humano al logro de una meta establecida o también es el impulso interno de cada ser humano, el cual nace por una necesidad y que una vez lograda ésta será saciada.

2.2.1.1. Elementos de la motivación

Según Chiavenato (2009) la motivación se compone de tres elementos, interdependientes que interactúan entre sí como son las necesidades, los impulsos y los incentivos.

Las necesidades son variables y surgen cuando aparece un desequilibrio psicológico o fisiológico, una carencia interna (hambre, sueño, inseguridad, soledad), es decir surgen del interior de la persona y dependen de componentes culturales.

Los impulsos o motivos vienen a ser el corazón del proceso de la motivación y comprende los diferentes medios que se emplean para aliviar las necesidades. Genera una actitud de búsqueda y de investigación con el propósito de identificar objetivos o incentivos, que, al ser atendidos, lograrán satisfacer la necesidad y reducirán la tensión. En el trabajo, por ejemplo, la necesidad de tener amigos se convierte en un impulso para la formación de grupos de amigos.

Los incentivos están al final del ciclo motivacional. Se define como el elemento que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. Estos incentivos están fuera de la persona y varían en función de la situación. En el trabajo, por ejemplo, las celebraciones de cumpleaños constituyen un incentivo para fortalecer la necesidad de tener amigos y reducir el impulso de hacer cualquier otro tipo de amigos en el trabajo.

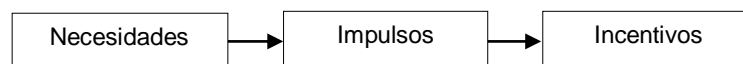


Figura 1. Modelo simple de elementos de la motivación

Fuente: (Chiavenato, 2009, p.238)

2.2.1.2. Proceso de motivación

El proceso de motivación comienza con el surgimiento de una necesidad, la cual crea tensión en el individuo, esto hace a que tenga el deseo de conseguir una meta y su vez va a estimular los impulsos en el interior del individuo, y que genere un comportamiento para encontrar aquello que se desea. Al respecto, Chiavenato (2009) refiere que “una enorme variedad de factores motiva a los seres humanos. A una persona le puede gustar su trabajo porque satisface sus necesidades sociales y de seguridad. No obstante, las necesidades humanas siempre están cambiando” (p.238).

El mismo autor manifiesta que, el proceso motivacional está dirigido a las metas o necesidades. Las metas son los resultados que busca la persona y actúan como fuerzas virales que la atraen. Las necesidades son carencias o deficiencias que la persona experimenta en un periodo determinado. Donde si la persona satisface la necesidad, el proceso de motivación habrá tenido éxito. La satisfacción reduce o elimina la carencia de una necesidad, no obstante, si por algún obstáculo no logra la satisfacción surge la frustración, el estrés o el conflicto.



Figura 2. Modelo simple del proceso de motivación

Fuente: (Chiavenato, 2009, p.239).

2.2.1.3. Importancia de motivación laboral

La motivación es fundamental dentro de las organizaciones. Chiavenato (2009) manifiesta que “la motivación es un proceso psicológico básico, junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano” (p. 236).

Por ello, las organizaciones buscan que sus trabajadores se sientan motivados, entusiasmados y satisfechos con su trabajo y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. Tito & Acuña (2015) al respecto mencionan que:

En el ámbito organizacional, el estudio de la motivación en el trabajo es un aspecto fundamental por cuanto es un proceso que impulsa a las personas o colaboradores a actuar y a trabajar de forma efectiva para obtener mejores resultados en la productividad de su trabajo y en el de la organización en general (p. 52).

2.2.1.4. Dimensiones de motivación

El estudio de los factores de la motivación proviene de la década del sesenta del siglo XX, de la teoría de los dos factores de Herzberg: los factores higiénicos y los factores motivaciones.

Herzberg (citado en Chiavenato, 2009) describe que la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados:

- a. **Los factores higiénicos:** Son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Donde su existencia evita la insatisfacción en el trabajo.

Los factores higiénicos están relacionados con el contexto de trabajo y hacen referencia al tratamiento que las personas reciben en su trabajo. Al respecto, Robbins & Coulter (2009) señalan que:

Las organizaciones tradicionalmente siempre han considerado que estos factores son los que se deben tener en cuenta para motivar a los trabajadores. En ese sentido, engloban: las condiciones laborales (físicas, tecnológicas), la retribución, el perfil del líder de la organización, las relaciones entre directivos y los trabajadores, las normas y políticas de la organización, las posibilidades de ascenso y promoción, entre otras. (p.343).

Así mismo, Amorós (2007) sostiene lo siguiente:

(...) Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual este se realiza. Los factores de higiene son externos al trabajo, actúan como recompensas a causa de alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo, apaciguan a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos. (p.83).

“La política organizacional incluye actividades para adquirir, desarrollar y utilizar el poder y otros recursos a efecto de obtener los resultados pretendidos cuando existe incertidumbre o disenso en cuanto a las elecciones (...)” (Chiavenato, 2009, p.341).

Vallejo (2015) en términos generales, señala que la remuneración “consiste en el pago que cada empleado recibe en forma de sueldos, bonos, premios y comisiones, gratificaciones en función del puesto que ocupa y de los servicios que presta durante determinado tiempo” (p.84).

Las condiciones de trabajo, Chiavenato (2007) manifiesta que “se refiere a las condiciones básicas (instalaciones y tecnología) que rodea al empleado mientras desempeña un cargo; por ejemplo, seguridad, espacio físico, iluminación, ventilación” (p.230). Donde el empleado exige una dura adaptación, a fin de conservar la productividad y el rendimiento en sus funciones.

La supervisión es seguir, acompañar, orientar, mantener y controlar el cumplimiento de las reglas y reglamentos impuestos en la organización. Es dar seguimiento a las operaciones y actividades a efecto de garantizar que los planes y los objetivos de la organización sean ejecutados. (Vallejo, 2015, p. 117).

Chiavenato (2007) indica que “la relación interpersonal consiste en la interacción recíproca entre dos o más personas e involucran los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse de forma asertiva, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de una o unos” (p.108). En conclusión, estos factores proceden del exterior de las personas y se corresponden con los estímulos o las condiciones ofrecidas por las organizaciones para que el empleado realice su trabajo.

- b. **Factores motivacionales:** Están relacionados directamente con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por lo tanto, estos factores se hallan bajo el control del individuo, pues se refiere a lo que hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos de crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización, y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Amorós (2007) sostiene al respecto:

(...) Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros y responsabilidad del individuo. En conclusión, los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona (p.83).

Por otro lado, al respecto Chiavenato (2009) indica que:

Los factores motivacionales están relacionados al cargo que ocupa un trabajador, a las funciones, obligaciones y tareas que realiza; es posible que la satisfacción se incremente por encima de niveles normales cuando exista motivación, haciendo que la satisfacción sea más duradera y la productividad incremente a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella, estos factores son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción, que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, el logro, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo (p.245).

La realización personal está relacionada con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y plena realización de aquello que cada persona tiene de potencial y como virtud, así como la utilización plena de sus talentos individuales (Chiavenato ,2009).

El mismo autor manifiesta que el reconocimiento es lo que “(...) las personas esperan que se reconozca y recompense su desempeño. Esto sirve de refuerzo positivo para que ellas perfeccionen su desempeño y para que se sientan satisfechas con lo que hacen” (p.30).

Chiavenato (2009) manifiesta que la responsabilidad “se muestra según la función que le es asignada dentro de la organización. La función representa el conjunto de actividades y comportamientos que se esperan de cada persona que ocupa un puesto” (p. 137).

El mismo autor afirma que el trabajo en sí es cuando el trabajador emplea su creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente su trabajo (p.137).

Chiavenato (2007) sostiene que el ascenso “se refiere al movimiento vertical de una persona que sube a un puesto más alto dentro de la organización. Cuando un trabajador obtiene un ascenso, su salario también registra una recompensa adicional (...)” (p. 358).

En conclusión, los factores motivacionales esta vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona. En la siguiente figura se muestra los factores de higiene y motivacionales que afectan las actitudes en el trabajo.

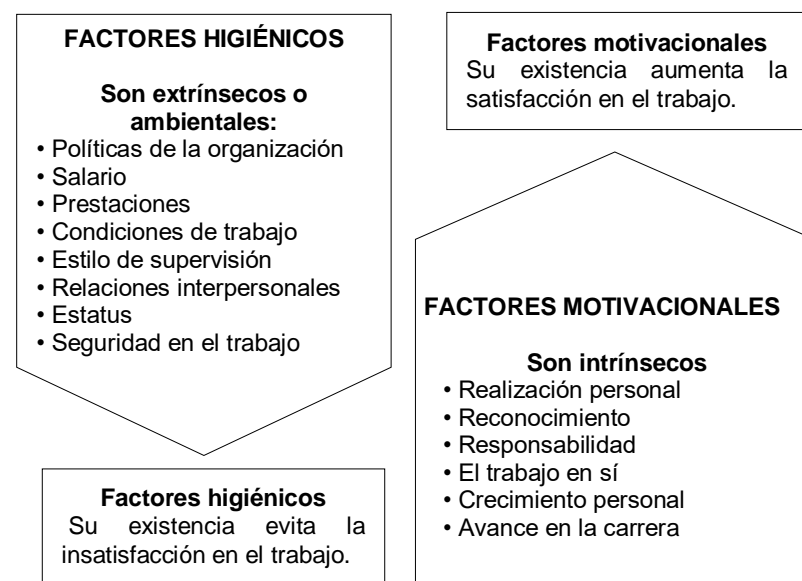


Figura 3. El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales
 Fuente: (Chiavenato, 2009, p.245).

Donde Herzberg (citado en Chiavenato, 2009), llego a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional esta desligados y, son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción, “lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de la satisfacción; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional y, no la satisfacción” (p.245).

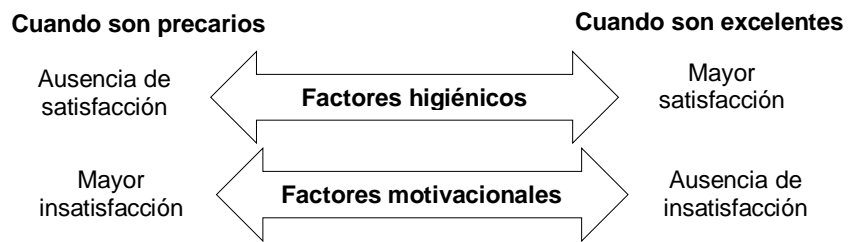


Figura 4. Los factores que producen satisfacción o insatisfacción
Fuente: (Chiavenato, 2009, p.246).

Por ello, esta teoría se asemeja con la teoría de Maslow ya que las primeras necesidades fisiológicas, seguridad y aceptación están relacionadas a los factores higiénicos, los niveles altos de estimación y autorrealización se relacionan a los factores motivacionales.

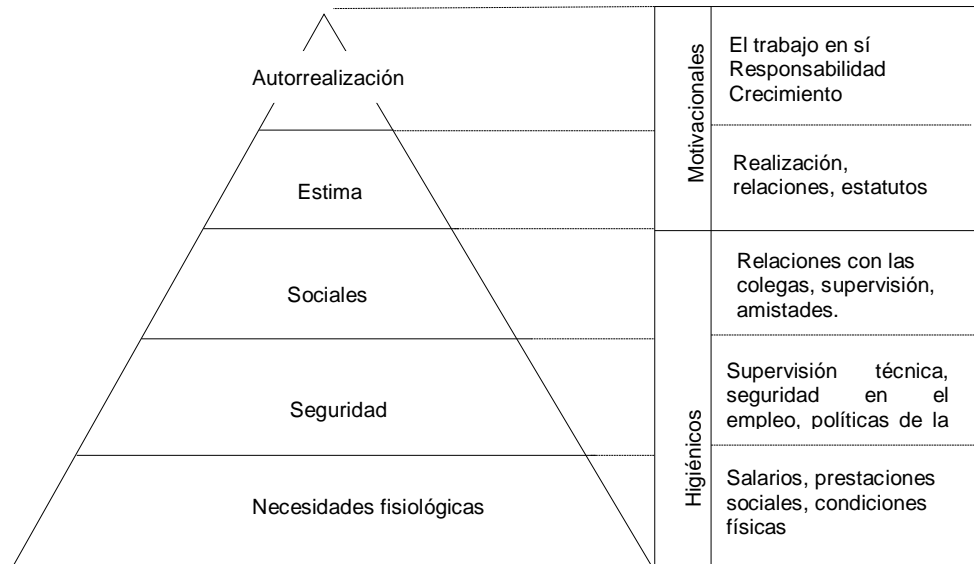


Figura 5. Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg

Fuente: (Chiavenato, 2009, p.246).

2.2.1.5. Teorías de la motivación

Existen muchas teorías e investigaciones sobre la motivación desde diferentes perspectivas, donde está centradas en el descubrimiento de diversos elementos o estímulos que incidan en la forma de actuar de las personas.

Clasificación de las teorías	Teorías de la motivación
Teorías de contenido	<ul style="list-style-type: none">• Maslow: Teoría de pirámide de necesidades• Alderfer: Teoría ERC• Herzberg: Teoría de dos factores• McClelland: Teoría de las necesidades adquiridas
Teorías de proceso	<ul style="list-style-type: none">• Adams: Teoría de equidad• Locke: Teoría de la definición de objetivos• Vroom: Teoría de las expectativas• Porter y Lawler: Desempeño y satisfacción
Teorías del refuerzo	<ul style="list-style-type: none">• Teoría de refuerzo

Figura 6. Clasificación de las teorías de motivación
Fuente: (Chiavenato, 2009, p.242).

2.2.1.6. Teorías de contenido

Estas centradas en los elementos que motivan a las personas, responde a la pregunta ¿Qué motiva al trabajador?, puesto que estos determinan la forma de ejecutar las tareas y la energía y el entusiasmo con la que desarrollan.

a. Teoría de Pirámide de Necesidades de Maslow

Según Maslow (citado en Chiavenato, 2009) menciona que cada ser humano tiene una jerarquía de cinco necesidades, donde las necesidades se jerarquizan o clasifican por orden de importancia, donde cada ser humano tiene una jerarquía de cinco necesidades que se clasifican en necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y autorrealización.

La primera necesidad corresponde al nivel básico, es decir, a las necesidades primarias que tiene una persona para subsistir ya que un ser humano no puede vivir sin comer, beber y dormir. En relación al campo laboral, esta primera etapa se puede relacionar con el salario, horario de trabajo y condiciones laborales.

El segundo nivel es denominado de seguridad ya que corresponde a la necesidad de protección y seguridad; en el aspecto laboral equivale a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social.

El tercer nivel es considerado como una necesidad social porque está vinculado con la pertinencia, participación, amistad. En el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales, el trabajo en equipo, etc.

El cuarto nivel corresponde a las necesidades de estima donde corresponde al mantenimiento de un estatus en una sociedad. En el ámbito del empleo se relaciona el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, asensos y reconocimiento.

Las necesidades de autorrealización que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. En el ámbito laboral se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y participar en las decisiones.

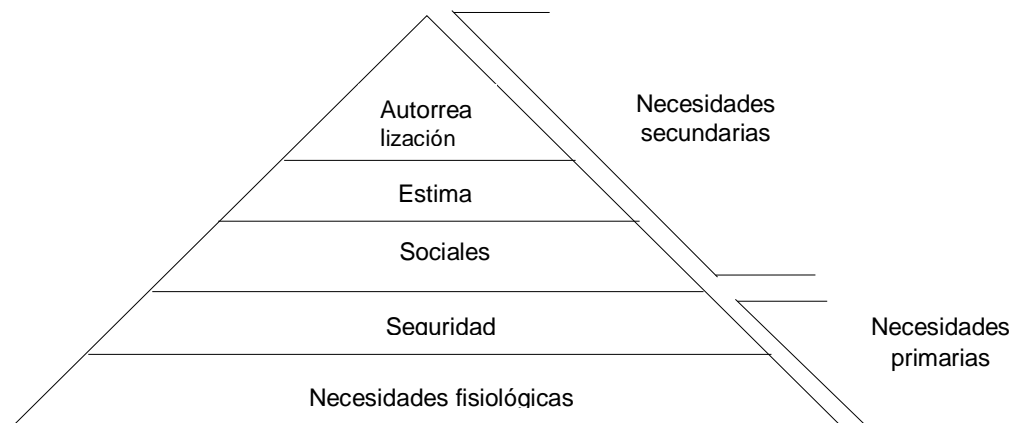


Figura 7. La Pirámide de las Necesidades humanas de Maslow

Fuente: (Chiavenato, 2007, p. 51)

b. Teoría ERC

Alderfer (citado en Chiavenato, 2009) sugiere que existen tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento; es por ello que esta teoría es también conocida por el nombre de ERC.

- Las necesidades de existencia (E): Se refieren al bienestar físico: la existencia, la preservación y la supervivencia. Incluyen las necesidades fisiológicas y las de seguridad de Maslow.
- Las necesidades de relaciones (R): Se refieren al deseo de interacción con otras personas, es decir, a las relaciones sociales. Incluyen las categorías sociales y los componentes externos de las necesidades de estima de Maslow.
- Las necesidades de crecimiento (C): Se refieren al desarrollo del potencial humano y al deseo de crecimiento personal. Incluyen los componentes intrínsecos de la necesidad de estima de Maslow, así como la necesidad de autorrealización.

c. Teoría de las necesidades adquiridas

McClellan (citado en Chiavenato, 2009), sostiene que las personas tienden a desarrollar ciertos impulsos, en su puesto de trabajo por medio de tres factores.

- Necesidad de realización: El deseo de alcanzar el éxito competitivo, la búsqueda de responsabilidad personal, dominar tareas complejas y la superación de retos a fin de alcanzar metas.
- Necesidad de poder: Es el deseo de influir, persuadir o controlar a los demás, ser responsable por los demás y tener autoridad sobre los demás.
- Necesidad de afiliación: Es el deseo de formar relaciones personales, evitar el conflicto y establecer amistades cercanas y amigables.

2.2.1.7. Teorías de proceso

Las teorías de proceso tratan de analizar el proceso de motivación que se desarrolla en el puesto, es decir ¿cómo se motiva al trabajador?

a. Teoría de equidad

Según Adams (citado en Robbins & Coulter, 2009) menciona que los empleados tienden a juzgar la justicia mediante la comparación de los resultados de sus esfuerzos contra los esfuerzos mismos y también al comparar esta proporción contra la de otras personas.

Se basa en la comparación subjetiva que el trabajador realiza sobre sus tareas y recompensas y la similitud de otro en condiciones similares. Las personas contrastan su trabajo, sus entradas (esfuerzos, experiencia, educación y competencia) y los resultados que obtienen (remuneración, aumentos y reconocimiento) en comparación con los de otra persona.

b. Teoría de la definición de objetivos

Según Locke (citado en Chiavenato, 2009) señala que la principal fuente de motivación es la intención de luchar por alcanzar un objetivo. Este indica a la persona que debe hacer y cuanto esfuerzo tendrá que invertir para lograrlo.

Locke busca demostrar varios aspectos de la definición de los objetivos:

- La importancia de los objetivos para motivar a las personas.
- Porque los objetivos bien definidos mejoran el desempeño individual.
- Porque los objetivos más difíciles, cuando son aceptados, mejoran más el desempeño de los objetivos fáciles.
- La realimentación generada por el logro de objetivos favorece un mejor desempeño.

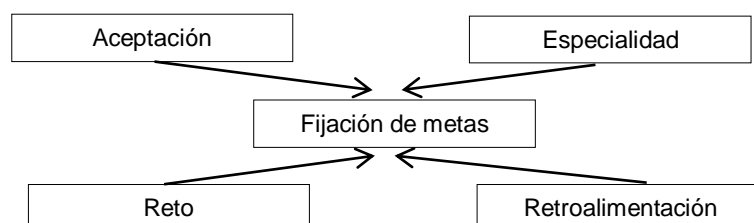


Figura 8. Esquema que representa la teoría de establecimientos de Fuente: (Newstron, 2011).

c. Teoría de las expectativas

Según Robbins & Coulter (2009) la motivación de un individuo en su puesto de trabajo depende de los logros y objetivos que desea o pretende alcanzar en su trabajo y de las probabilidades reales de poder conseguirlos. Por ello, los trabajadores se esfuerzan en trabajar de determinada forma con la expectativa de conseguir y alcanzar resultados.

El esfuerzo que desarrolla un trabajador se enfocará en tres relaciones:

- Relación esfuerzo-desempeño: La probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.
- Relación desempeño-recompensa: El grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.
- Relación recompensas-metas personales: El grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que le sean. (p.352).

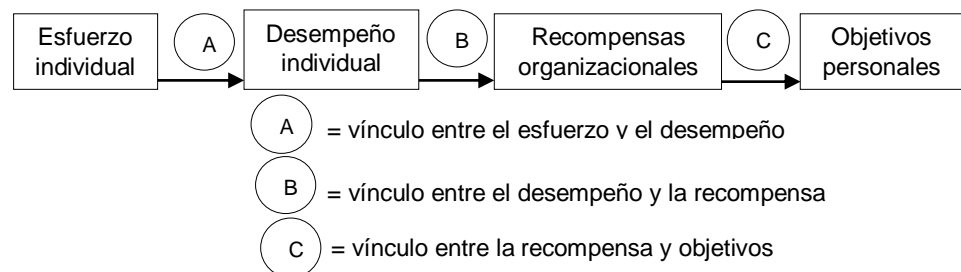


Figura 9. Modelo de la teoría expectativa simplificado

Fuente: (Robbins & Coulter, 2009, p. 404).

2.2.1.8. Teorías del refuerzo

a. Teoría del refuerzo.

La teoría del reforzamiento se basa en “la ley del efecto”, es decir, la idea de que la conducta que tiene consecuencias positivas suele ser repetida, mientras que la conducta que tiene consecuencias negativas tiende a no ser repetida.

Es decir, un administrador motiva a los empleados alentando los comportamientos deseados y desalentando los comportamientos no deseados. Al respecto, Robbins & Judge (2009) sostienen que la teoría del reforzamiento surge desde un punto cognitivo que propone que los objetivos de un individuo dirigen sus acciones, donde ignora el estado interno del individuo y únicamente se concentra en lo que le sucede cuando ejecuta cierta acción.

2.2.2. Productividad

Al respecto, Chiavenato (2007) manifiesta que:

La productividad es concebida como el resultado y no como la causa de la gestión de diferentes recursos. Es la relación mensurable que existe entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo humano es igual al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas. El desconocimiento de estos últimos aspectos es la causa de los pobres resultados de las técnicas de productividad de la mano de obra directa.

Heizer & Render (2014) sostienen que “la productividad es la razón que existe entre las salidas (bienes y servicios) y una o más entradas (recurso mano de obra, y capital) la razón entre las salidas y las entradas. Mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia” (p.13).

Según Robbins & Coulter (2009) “la productividad de los empleados es una medida de desempeño, tanto de la eficiencia como de la eficacia” (p. 343).

Para Gutiérrez (2014), “la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos” (p.20).

Por otro lado, Chiavenato (2009) refiere que:

La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos, mientras que la eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos (p.13).

Lagos (2014) al respecto indica que:

La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizada para obtenerlos, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida (p.30).

Para García (2011) la productividad “es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron” (p.17).

Así mismo, Gómez, Balkin, & Cardy (2005) manifiestan que:

La productividad es la medida del valor que añade el empleado particular a los bienes o servicios que produce la organización. Cuanto mayor es la producción por individuo, mayor será la productividad de la organización. Desde la perspectiva de los RRHH, la productividad de los empleados depende de la capacidad, la motivación y la calidad de la vida laboral (p.22).

Según Robbins & Judge (2009) la productividad hace referencia al nivel de análisis más elevado que se logra en el comportamiento humano en las organizaciones. De ahí que una organización es valorada como “productiva” si logra la transformación de insumos en productos, al menor costo. En consecuencia, la productividad es el resultado de la eficacia como de la eficiencia (p. 27).

Según las definiciones de los autores se puede afirmar que la productividad laboral depende del desarrollo eficiente y eficaz de los colaboradores en trabajos personales, equipos, grupos y a través de labores colectivas y el aprovechamiento de todos los recursos empleados para obtener los objetivos planeados por la entidad.

2.2.2.1. Importancia de la productividad

Van Der (citado en Ochoa, 2014) indica que la productividad de los trabajadores representa el acto más valioso del capital humano dentro de la organización, precisamente porque en este acto, las personas movilizan sus experiencias y saberes en el cambio, en la innovación, la creatividad y en la calidad laboral, la obtención de mejores productos y servicios con la finalidad de asegurar el futuro y crecimiento de la empresa.

Este mismo autor señala que para el logro de una buena productividad se debe tomar en cuenta los siguientes principios: Despertar el sentido de pertinencia e identidad hacia la organización, motivar adecuadamente a los trabajadores, valorar la importancia de los cargos y puestos, favorecer el proceso de toma de decisiones, atribuir y compensar económicamente a los trabajadores de acorde a los resultados obtenidos en la producción.

2.2.2.2. Dimensiones de productividad

a. Eficiencia

La eficiencia, es un factor importante en la productividad, ya que tiene que ver con el cumplimiento de las actividades previstas por la organización. Chiavenato (2009) manifiesta que “la eficiencia es la relación entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir, significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados” (p.494). Por lo cual, la eficiencia es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

El mismo autor indica que “la eficiencia se caracteriza en la importancia de los medios, hacer correctamente las tareas realizadas, dar soluciones a los problemas, salvar los recursos, cumplir con las tareas y obligaciones, así como capacitar a los trabajadores” (p.494).

Para Gutiérrez (2014), “la eficiencia es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos” (p.20).

Así mismo, García (2011) señala que “la eficiencia es la relación entre los recursos programados y los insumos utilizados realmente” (p.16).

La eficiencia según Robbins & Coulter (2009), es el cumplimiento de las actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. Es decir, es la relación entre el trabajo útil desarrollado por el individuo y el esfuerzo y tiempo empleado en realizarlo.

Cumplimiento de actividades “es la obtención de todos los bienes y servicios deseados por la organización” (Gutiérrez, 2014, p.20). Es decir, son todos los logros u objetivos de corto plazo que obtienen los colaboradores ya sea de manera personal o colectiva para el beneficio de la empresa.

Para Gutiérrez (2014), “los recursos son todos los insumos empleados, para la obtención de los resultados planeados de la empresa” (p.20). Es decir, es el uso de todos los recursos que influyen en la producción de bienes y servicios.

Robbins & Coulter (2009) señala que el tiempo “es cuando el trabajador desarrolla las actividades encargadas en un periodo determinado” (p.27).

Solución de problemas es capacidad para tomar decisiones en la ejecución del puesto, haciendo uso de la información disponible, con lógica y de acuerdo a la situación (Chiavenato ,2007).

Las funciones consisten en el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas (Robbins & Judge ,2009).

b. Eficacia

Gutiérrez (2014) señala que “la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planteadas y se alcanzan los resultados planteados; en otras palabras, se puede ver como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (p. 20). Consiste en hacer bien las cosas maximizando los esfuerzos y recursos orientados al cumplimiento de objetivos y metas bien definidas.

Por otro lado, Chiavenato (2009) indica que “la eficacia o efectividad hace énfasis en los resultados, es decir, en hacer las cosas correctas, lograr objetivos y crear más valores” (p.494).

García (2011) nos dice que “la eficacia es la relación entre los productos logrados y las metas que se tienen fijadas” (p.17). En ese entender, la eficacia tiene que ver con el aporte para el logro de las metas u objetivos planteados por la entidad.

Según Robbins & Coulter (2009) la eficiencia “consiste en hacer las cosas correctas o realizar las actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización” (p.7).

Gutiérrez (2014) señala que los resultados “se refieren al desarrollo de las actividades de manera integrada y se lleve a cabo tal y como han sido planeadas por la empresa” (p.20).

El mismo autor manifiesta que los objetivos “se puede ver como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en determinado tiempo” (p.20). Es decir, son las metas o resultados que busca alcanzar una persona u organización en un periodo específico.

Logro de metas “son objetivos que se alcanzan a corto plazo, por lo cual es un resultado deseado que una persona, planea y se compromete a lograr” (Chiavenato, 2007, p.156).

Según Chiavenato (2009), la autonomía es el grado de responsabilidad, independencia y oportunidades para ejercer la iniciativa que las personas tienen en la organización.

Tabla 1
Diferencia entre eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia a los medios. • Hacer correctamente las cosas. • Resolver problemas. • Salvaguardar los recursos. • Cumplir tareas y obligaciones. • Capacitar a los subordinados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia a los resultados y fines. • Hacer las cosas correctas. • Alcanzar los objetivos. • Optimizar la utilización de los recursos. • Obtener resultados y agregar valor. • Proporcionar eficiencia a los subordinados.

Fuente: (Chiavenato, 2007, p.24).

2.3. Marco conceptual

Autonomía

Es el grado en el cual el puesto de trabajo proporciona libertad, independencia y discreción al trabajador en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Capacitación

Es el proceso educativo a corto plazo, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

Condiciones del trabajo

Es el ambiente físico que rodea al trabajador mientras desempeña un puesto.

Desempeño

Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.

Eficacia

Es realizar correctamente las cosas utilizando al máximo los esfuerzos, recursos destinados al logro de metas y objetivos debidamente planeados.

Eficiencia

Es el logro de los resultados en el tiempo preciso y con menor cantidad de recursos utilizados, es saber utilizar los recursos de manera correcta evitando mermas y presentando un producto o servicio final de calidad.

Factores higiénicos

Son las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, engloban las condiciones físicas y ambientales de trabajo, la remuneración, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Factores motivacionales

Son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción. Que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, el logro, la responsabilidad y los ascensos.

Logro

Es terminar el trabajo con éxito, solucionar problemas complejos, ver resultados del propio trabajo.

Metas

Son objetivos de corto plazo que se quieren alcanzar en un futuro.

Motivación

Es un estado psicológico que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia el logro de una meta o de un objetivo.

Objetivos

Metas o resultados que busca alcanzar la organización en un periodo específico.

Productividad

Es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia.

Reconocimiento

Consiste en distinguir o dar valor a un trabajador por un trabajo bien realizado o por que haya presentado una mejora en su rendimiento.

Remuneración

Todo lo que se refiere a sueldos, comisiones que percibe el trabajador a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo.

Responsabilidad

Es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo al respecto a su tarea.

Supervisión

Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicos

- a. Existe relación significativa entre factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.
- b. Existe relación significativa entre factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.
- c. Existe relación significativa entre los factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.
- d. Existe relación significativa entre los factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

3.2. Variables

Carrasco (2009) señala que las variables son “cualidades, características, atributos que poseen los individuos, grupos y fenómenos sociales o naturales que pueden sufrir cambios y que son sujetos a un análisis, medición, manipulación dentro de una investigación” (p. 256).

Variable 01: Motivación laboral

Gray (2008) define la motivación laboral como “el proceso que comprende un conjunto de factores (motivacionales, higiénicos) que son capaces de mantener y direccionar la conducta de un individuo hacia el logro de una meta o de un objetivo” (p.179).

Dimensiones:

- Factores motivacionales
- Factores higiénicos.

Variable 02: Productividad

Chiavenato (2009) refiere que la productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos, mientras que la eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos (p.13).

Dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
MOTIVACIÓN LABORAL	Gray (2008) define la motivación como el proceso que comprende un conjunto de factores que son capaces de mantener y direccionar la conducta de un individuo hacia el logro de una meta o de un objetivo (p.179).	Es un proceso que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento de las personas a realizar determinadas acciones, los factores higiénicos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona y los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen al sentimiento de satisfacción y realización personal.	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de la organización - Remuneración - Condiciones de trabajo - Supervisión - Relaciones interpersonales
			Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Realización personal - Reconocimiento - Responsabilidad - El trabajo en si - Ascenso
PRODUCTIVIDAD	Según Robbins & Coulter (2009) la productividad de los empleados es una medida del desempeño, tanto de la eficiencia como de la eficacia (p. 343).	Es el desempeño eficiente de un trabajador donde movilizan sus experiencias y saberes en relación al cumplimiento de las metas o tareas y el tiempo utilizado para obtenerlos.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimientos de actividades - Recursos - Tiempo - Solución de problemas - Funciones
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados - Objetivos - Logro de metas - Autonomía

3.4. Metodología

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método deductivo ya que se analizó de lo general a lo específico la información de fuentes primarias y secundarias de motivación laboral y productividad.

3.4.1. Enfoque

La investigación es de enfoque cuantitativo ya que se realizó el análisis estadístico a través del procesamiento de los datos recogidos con el propósito de probar hipótesis de las variables investigadas. Al respecto, Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señalan que el “enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

3.4.2. Tipo de estudio

El presente estudio corresponde al tipo de investigación básica debido a que “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2009, p. 43). Es decir, el presente estudio se desarrolló sin fines prácticos específicos e inmediatos, sino con el fin de incrementar y profundizar el conocimiento o la información previa ya existentes.

3.4.3. Diseño de investigación

El diseño que se ha utilizado en el presente estudio ha sido el de tipo no experimental de corte transversal y de tipo “transeccional Correlacional”, debido a que no se llevó a cabo experimentación o manipulación de las variables investigadas, sino más solo se recogió la información tal como se presenta en su contexto natural.

Al respecto, Hernández et al. (2014) sostienen que “es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Dentro del diseño no experimental, esta investigación es de tipo transversal porque los datos de las variables investigadas fueron recogidos en un solo momento y en un tiempo determinado.

Carrasco (2009) manifiesta que “se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p.73).

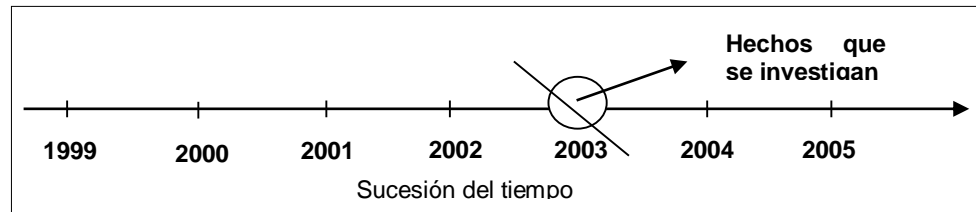


Figura 10. Esquema de diseño transeccionales o transversal

Fuente: (Carrasco, 2009, p.73).

Dentro del tipo de diseño transeccional o transversal, esta investigación se subdivide en el diseño transeccional correlacional, por cuanto se realizó la medición del grado de asociación entre las variables motivación laboral y productividad lo cual se comprueba estadísticamente. Hernández et al. (2014) afirman que “un estudio correlacional tiene como finalidad, conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

Así mismo, Carrasco (2008) nos dice que estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad, para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudia (p.73).

El diseño de investigación no experimental, transeccional correlacional, tiene la siguiente estructura:

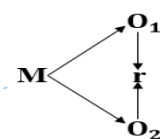


Figura 11. Esquema de diseño correlacional

Fuente: Autoría propia.

Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Observación de la V1 (motivación laboral).

O₂ = Observación de la V2 (productividad).

r = Correlación entre dichas variables.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Al respecto, Carrasco (2009) menciona que la población se entiende como “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” p.73). Para la presente investigación se consideró como la población a todos los trabajadores que realizan labor en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, conformada por un total de 30 trabajadores los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 2

Personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

MODALIDAD	MUJERES	VARONES	TOTAL
Administrador de agencia	0	1	1
Coordinador de créditos	0	3	3
Analista de créditos	9	11	20
Asistente de recuperaciones	0	1	1
Asistente de operaciones	0	1	1
Auxiliar de operaciones	3	0	3
Auxiliar de plataforma	1	0	1
TOTAL	13	17	30

Fuente: Autoría propia según la información del registro de la Caja Ica Agencia Andahuaylas.

3.5.2. Muestra

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que la población es pequeña y finita, que comprende un total de 30 trabajadores. Al respecto, Balestrini (2006) manifiesta que “cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se toma como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, no se aplica criterios muestrales” (p. 136).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

- Observación

En el presente estudio de investigación se utilizó la técnica de observación lo cual nos ha permitido ver o captar como se presentan las variables de estudio. Hernández, et al. (2014) manifiestan que “es un método de recolección de datos, consiste en el registro sistemático, valido y confiable de los comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p.252).

- La encuesta

Para la recolección de datos en el presente trabajo de investigación, la técnica que se ha empleado es la encuesta, ya que, “es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (Carrasco, 2009, p.314).

- Entrevista

Esta técnica se utilizó para recopilar la información a través de un dialogo o conversación “cara a cara” con el fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas. Al respecto, Arias (2012) menciona que la entrevista es “más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (p.73).

3.6.2. Instrumento

- Guía de observación

Este instrumento se empleó debido a que nos permitió obtener la información para entender la raíz del problema o situación de las variables

estudiadas. Arias (2012) señala que “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.70).

- Cuestionario

Para el presente estudio, se empleó como instrumento el cuestionario. Arias (2012) refiere que el cuestionario; “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado” (p.74).

Así mismo, “el cuestionario está diseñado en base a una serie de preguntas formuladas con claridad, precisión, objetividad (directas o indirectas) donde se recopilan datos de las diferentes dimensiones e indicadores de las variables de un trabajo de investigación” (Hernández et al, 2014, p. 217).

El cuestionario se realizó en base a las dimensiones e indicadores de la investigación, para analizar la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas utilizando como opciones de respuesta la escala Likert.

Tabla 3
Escala de Likert

Escala de Likert				
Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Medianamente de acuerdo	De desacuerdo	Totalmente de desacuerdo
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Fuente: Autoría propia.

- Guía de entrevista

Este instrumento se utilizó con la finalidad de recabar información de forma verbal, a través de preguntas, lo cual fue aplicado al administrador de la entidad y a los supervisores de las diferentes áreas. Arias (2012) al respecto nos indica que “se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas sugeridas y aspectos a analizar que serán formuladas al entrevistado para registrar las respuestas” (p.73).

3.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los resultados de la presente investigación, se aplicaron los medios electrónicos que a continuación se mencionan:

a. Programa PSS V22 (Statistical Package for the Social Sciences)

Para el procesamiento de los datos se empleó el programa estadístico SPSS luego de la aplicación de la encuesta, este programa nos permitió analizar y representar los datos por medio de tablas, figuras y medidas de resumen, para posteriormente realizar la interpretación y la descripción de los resultados.

El SPSS es un software que facilita a crear un archivo de datos de forma estructurada, y también organiza una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que existen otros programas (como Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos, SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas. Por otro lado, también es posible transformar un banco de datos creado en Microsoft Excel en una base de datos SPSS (Castañeda, Cabrera, Navarro, & Veries, 2010, p. 15).

b. Alfa de Cronbach

En el presente trabajo de investigación se utilizó el Alfa de Cronbach, para evaluar la fiabilidad y consistencia del instrumento a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica, según la tabla de kuder Richardson, establece el rango de cero a uno, caso donde cero significa nula fiabilidad y uno significa fiabilidad perfecta en los resultados, ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V22.

c. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística de Coeficiente de correlación Rho de Spearman, simbolizado como r_s . Al respecto, Hernández et al. (2014) sostiene que “son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías)” (p.322). Es decir, este coeficiente se emplea cuando una o ambas escalas de medidas de las variables son ordinales.

La contrastación de la hipótesis planteada se determinó de acuerdo a los márgenes de error que muestre el programa estadístico informático SPSS V22.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

- Nivel de significancia
 - Si p valor es (menor) $< 0,05$, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación.
 - Si p valor es (mayor) $> 0,05$, no existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación.
- Interpretación del coeficiente Rho de Spearman

El coeficiente de correlación oscila entre -1 y +1, el valor 0 que indica que no existe asociación lineal entre las dos variables de estudio.

Tabla 4

Valores del Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Significado	Nivel
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0,9 a -0,99
Correlación negativa alta	-0,7 a -0,89
Correlación negativa moderada	-0,4 a -0,69
Correlación negativa baja	-0,2 a -0,39
Correlación negativa muy baja	-0,01 a -0,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0,01 a 0,19
Correlación positiva baja	0,2 a 0,39
Correlación positiva moderada	0,4 a 0,69
Correlación positiva alta	0,7 a 0,89
Correlación positiva muy alta	0,9 a 0,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: Autoría propia adaptado según (Hernández, et al, 2014)

- Porcentaje de confianza para generalizar los resultados según Hernández, et al. (2014), existen dos niveles convenidos en ciencias sociales.
 - * Nivel 0,05; el cual implica que el investigador tiene 95% en su favor y el 5% en contra para generalizar los resultados.
 - ** Nivel 0,01; el cual implica que el investigador tiene el 99% en su favor y 1% en contra para generalizar los resultados.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

A continuación, se muestran los resultados que se obtuvieron luego de haber aplicado el instrumento de investigación, donde estos resultados se presentan en tablas y figuras por variables y dimensiones, el cual permitirá una mejor descripción de los resultados obtenidos.

4.1.1. Validez del instrumento

Al respecto, Arias (2012) menciona que “la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” (p.79).

La validación fue desarrollada a través de tres (3) expertos en la especialidad de administración de empresas, para que den relevancia y claridad con respecto al objetivo de investigación.

4.1.2. Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach

Para medir la fiabilidad y consistencia del instrumento se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, la cual puede tomar valores entre cero y uno donde cero significa fiabilidad nula y uno significa fiabilidad total de los resultados, según tabla de Kuder Richardson que se muestra a continuación:

Tabla 5
Fiabilidad según Kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiabilidad
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Autoría propia

Tabla 6
Estadísticas de fiabilidad (V1 y V2: Motivación laboral y Productividad)

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,901	30

Fuente: SPSS V22 autoría propia

Con relación a la tabla 6, donde se evidencia los resultados de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, el resultado obtenido de ,901 se ubica en el rango de ,72 a ,99. Por ello este resultado representa una excelente confiabilidad de aplicación del instrumento de investigación del presente estudio.

Tabla 7
Estadística de fiabilidad (V1: Motivación laboral)

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,823	15

Fuente: SPSS V22 autoría propia

Con relación a la tabla 7, donde se evidencia los resultados de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson el resultado obtenido de ,823 se ubica en el rango de ,72 a ,99. Por ello este resultado representa una excelente confiabilidad de aplicación del instrumento de investigación del presente estudio.

Tabla 8
Estadística de fiabilidad (V2: Productividad)

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,860	15

Fuente: SPSS V22 autoría propia

Con relación a la tabla 8, donde se evidencia los resultados de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson el resultado obtenido de 0,860 se ubica en el rango de ,72 a ,99. Por ello este resultado representa una excelente confiabilidad de aplicación del instrumento de investigación del presente estudio.

4.1.3. Datos generales de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Tabla 9

Frecuencia de género de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	13	43,3	43,3	43,3
	Masculino	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22 autoría propia

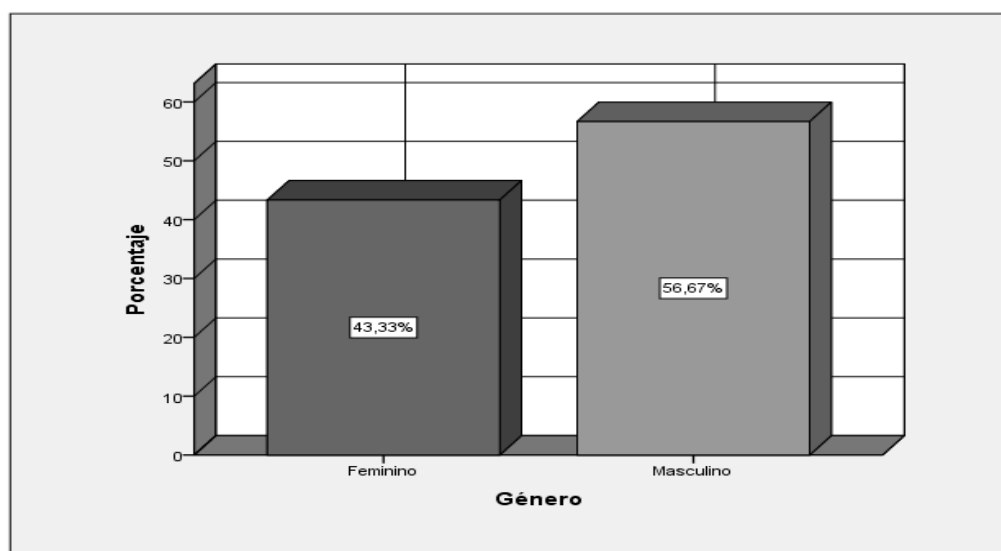


Figura 12. Género de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS V22 autoría propia

En la tabla 9 y figura 12, se puede observar que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, de los 30 trabajadores encuestados, existen 13 mujeres que representa el 43.33% y 17 varones que representa 56.7%.

En conclusión, este dato estadístico nos indica que en esta institución predomina el sexo masculino.

Tabla 10

Frecuencia de edad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Ica Agencia Andahuaylas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	4	13,3	13,3	13,3
	De 26 a 35 años	22	73,3	73,3	86,7
	De 36 a 45 años	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22 autoría propia

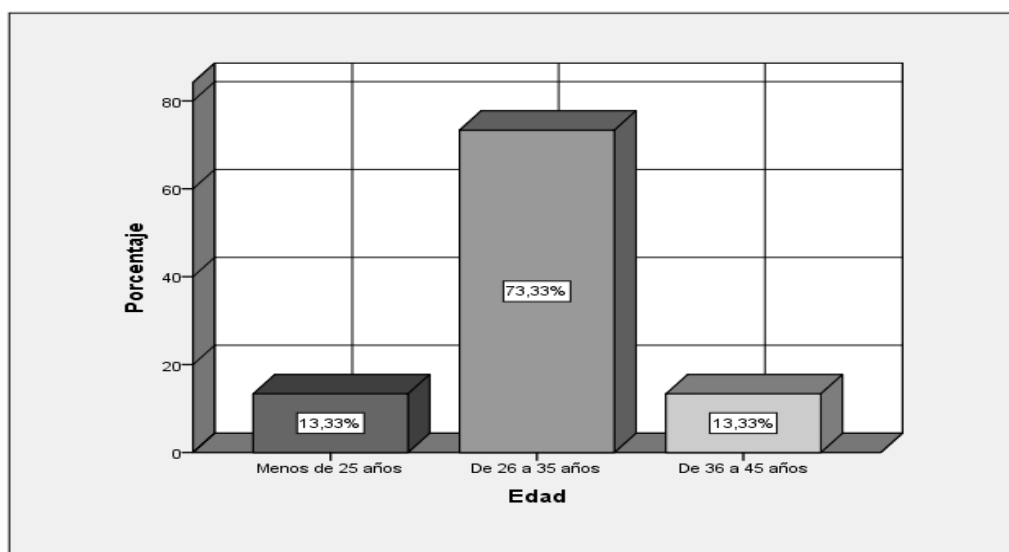


Figura 13. Edad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS V22 autoría propia

En la tabla 10 y figura 13, denota que, en esta institución, de los 30 trabajadores encuestados que el 73.33% de los trabajadores tiene de 26 a 35 de edad (22 trabajadores); el 13.33% tiene menos de 25 años (4 trabajadores); el 13.33% tiene de 36 a 45 años (4 trabajadores).

En conclusión, la mayor parte de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas tienen de 26 a 35 de edad.

Tabla 11

Frecuencia de nivel de estudio alcanzado de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Ica Agencia Andahuaylas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Titulado	17	56,7	56,7	56,7
	Bachiller	12	40,0	40,0	96,7
	Magister	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22 autoría propia

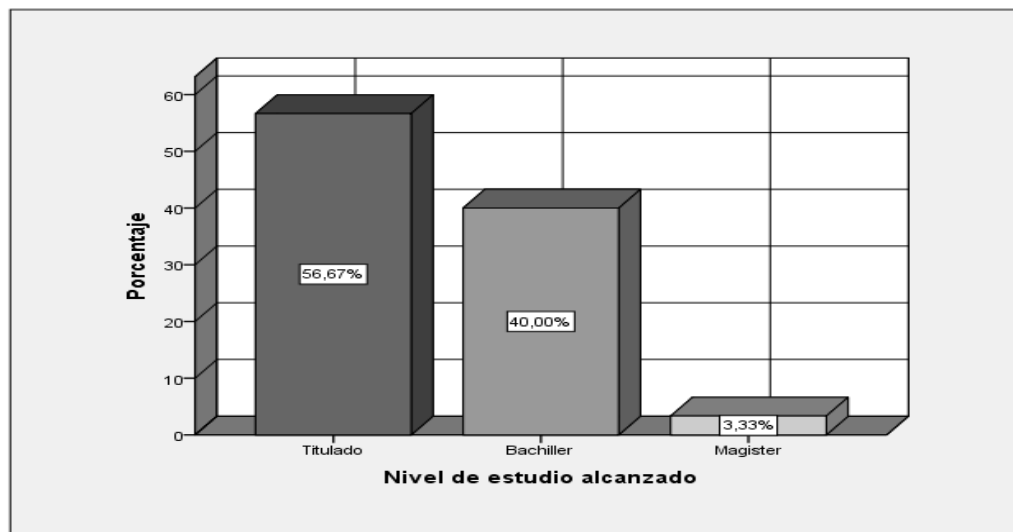


Figura 14. Nivel de estudio alcanzado por los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS V22 autoría propia

En la tabla 11 y figura 14, se muestra la frecuencia del nivel de estudio alcanzado por los trabajadores, donde se observa que el 56.7 % que representa a 17 trabajadores tiene título, el 40% que representa a 12 trabajadores tiene bachiller, el 3.33% que representa a 1 trabajador tiene magister.

Por lo tanto, la mayor parte de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas tienen estudios con título.

4.1.4. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 12

Frecuencia de Motivación laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22 autoría propia

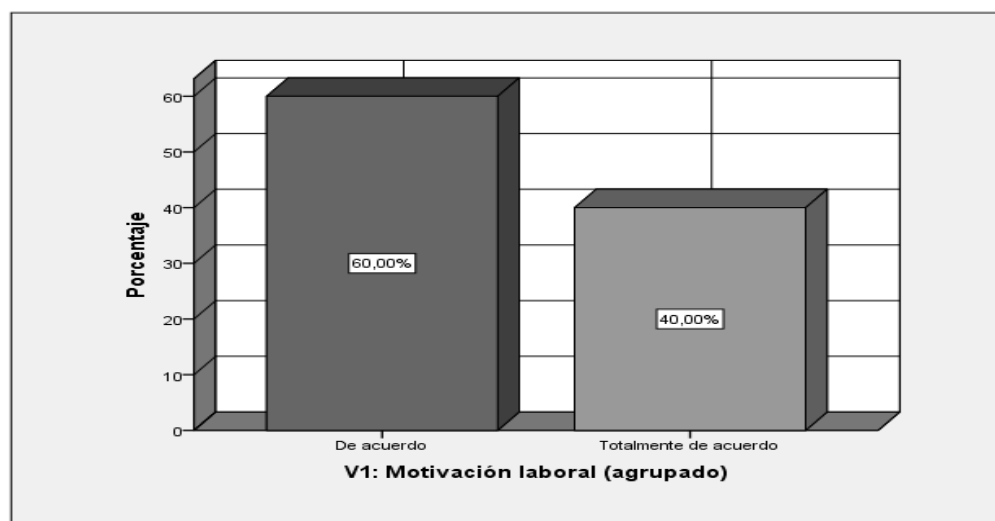


Figura 15. Motivación laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS V22 autoría propia

En la tabla 12 y figura 15, se puede observar que, de los 30 trabajadores encuestados, el 60.0% que representa a 18 trabajadores manifiestan que están “de acuerdo” con la motivación laboral que se viene dando a los trabajadores y el 40% que representa a 12 trabajadores afirman estar “totalmente de acuerdo”, esto evidencia que el ejercicio de motivación laboral en esta institución, se viene dando por parte del jefe.

Por consiguiente, la mayoría de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, manifiestan que están “de acuerdo” con la motivación laboral que reciben por parte del jefe.

Tabla 13

Frecuencia de Productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22 autoría propia

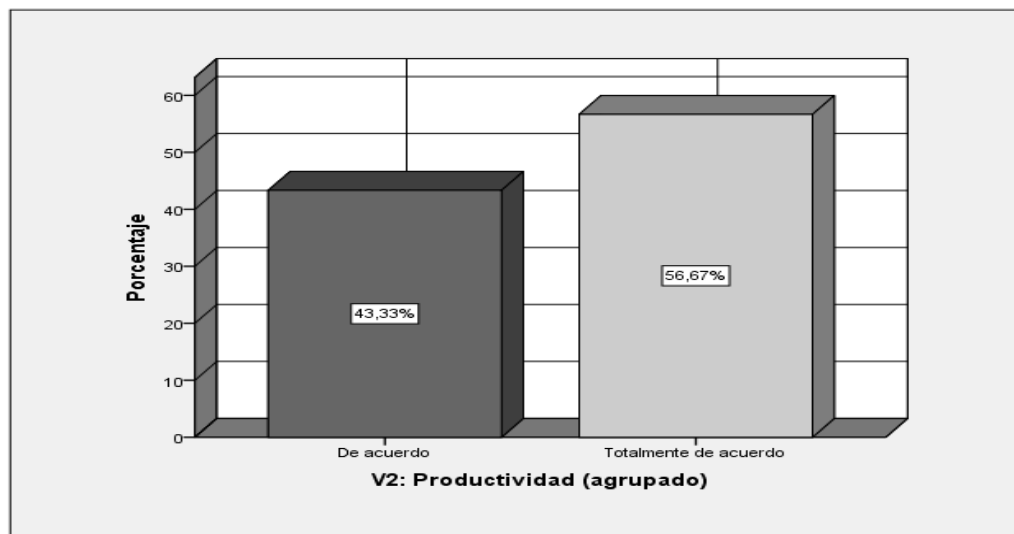


Figura 16. Productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS V22 autoría propia

En la tabla 13 y figura 16, se observa de los 30 trabajadores encuestados, el 56.7% que representa a 17 trabajadores manifiestan que están “totalmente de acuerdo” con la productividad y el 40% que representa a 12 trabajadores afirman estar “de acuerdo”, con la productividad que se viene dando.

En conclusión, la mayor parte de los trabajadores afirman estar “totalmente de acuerdo” la autonomía que se le brinda en el desarrollo de sus trabajos y consideran que al tener una buena capacitación la productividad de ellos aumentaría en su centro de trabajo.

Tabla 14
Frecuencia de la V1-D1: Factores higiénicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente de acuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	19	63,3	63,3	70,0
	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22 autoría propia

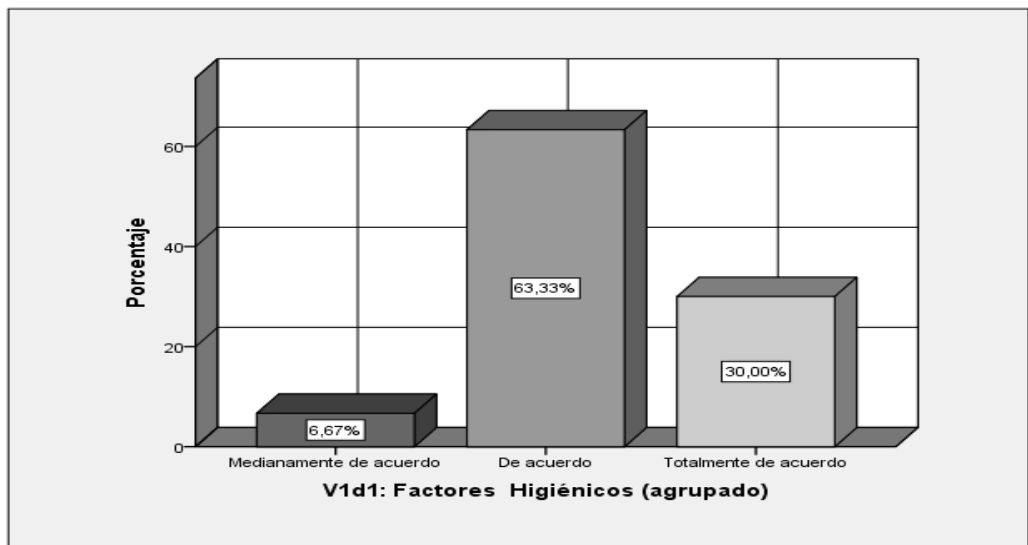


Figura 17. Factores higiénicos.

Fuente: SPSS V22 autoría propia

En la tabla 14 y figura 17, se observa de los 30 trabajadores encuestados, el 63.3% que representa a 19 trabajadores manifiestan que están “de acuerdo” con los factores higiénicos, el 30.0% que representa a 8 trabajadores afirman estar “totalmente de acuerdo” y el 6.7% que representa a 2 trabajadores afirman estar medianamente de acuerdo.

En conclusión, la mayoría los trabajadores afirman estar “de acuerdo” con los factores higiénicos, es decir, consideran adecuado las políticas de la institución, las remuneraciones que se les brinda, los ambientes físicos y las relaciones interpersonales que mantienen en su centro de trabajo.

Tabla 15

Frecuencia de la V1-D2: Factores motivacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	50,0	50,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22 autoría propia

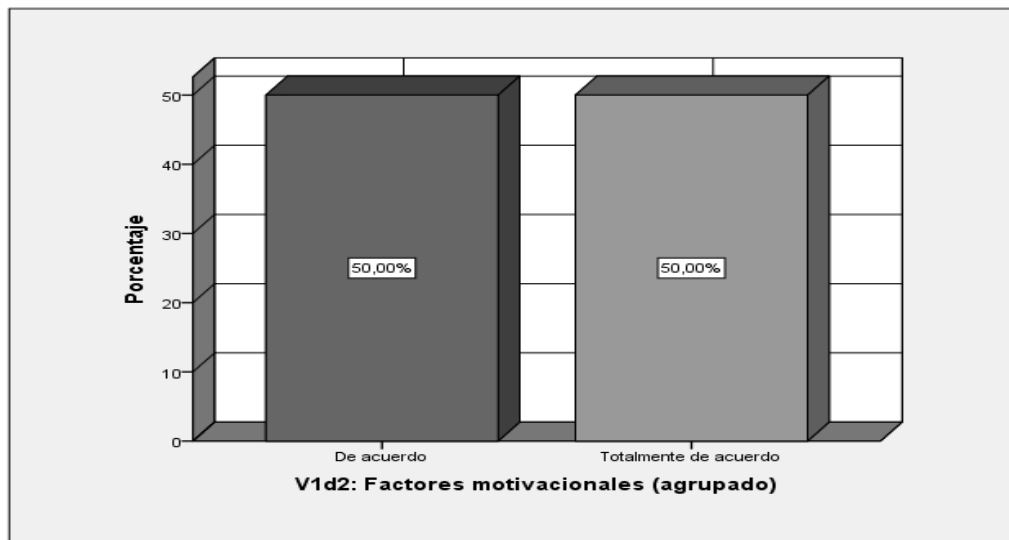


Figura 18. Factores motivacionales.

Fuente: SPSS V22 autoría propia

En la tabla 15 y figura 18, se observa de los 30 trabajadores encuestados, el 50.0% que representa a 15 trabajadores manifiestan que están “de acuerdo” con los factores motivacionales y el 50.0% que representa a 15 trabajadores afirman estar “totalmente de acuerdo”.

En conclusión, el mayor parte de los trabajadores afirman estar “de acuerdo” con los factores motivacionales, es decir, indican que la capacitación y el reconocimiento al personal en su centro de trabajo se viene realizando ya que la mayoría se esfuerza por cumplir al 100% sus metas.

Tabla 16
Frecuencia de la V2-D1: Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22 elaboración propia

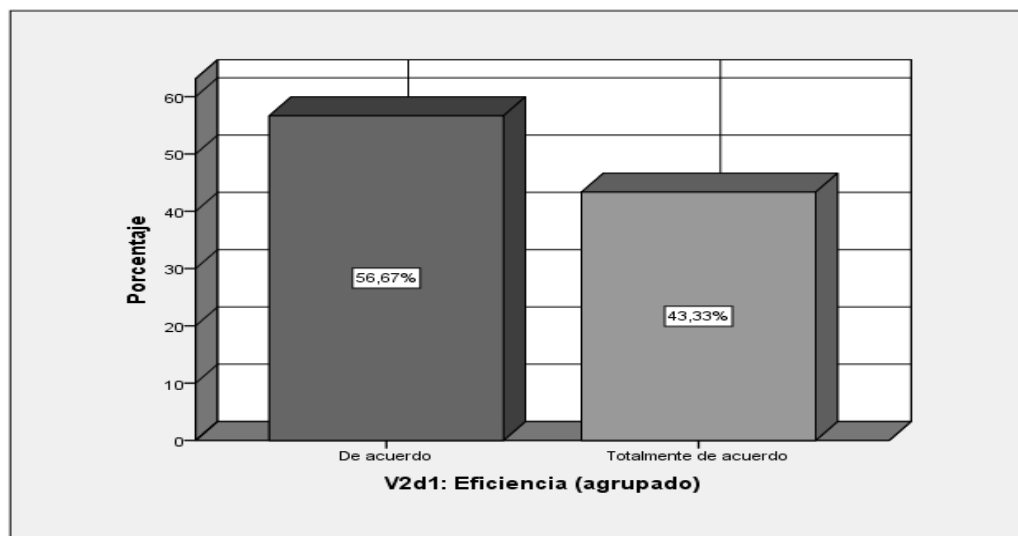


Figura 19. Eficiencia.

Fuente: SPSS V22 autoría propia

En la tabla 16 y figura 19, se observa de los 30 trabajadores encuestados, el 56.7% que representa a 17 trabajadores marcaron la alternativa “de acuerdo” y el 43.3% que representa a 13 trabajadores marcaron la alternativa “totalmente de acuerdo”.

En conclusión, la mayoría de los trabajadores realizan su labor de manera eficiente, cumpliendo con las tareas asignadas en su totalidad, utilizando los recursos y materiales disponibles de manera adecuada y de la misma forma los trabajadores se sienten conformes con las capacitaciones que se les brinda la institución para la ejecución de sus funciones.

Tabla 17
Frecuencia de la V2-D2: Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	26	86,7	86,7	86,7
	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22 autoría propia

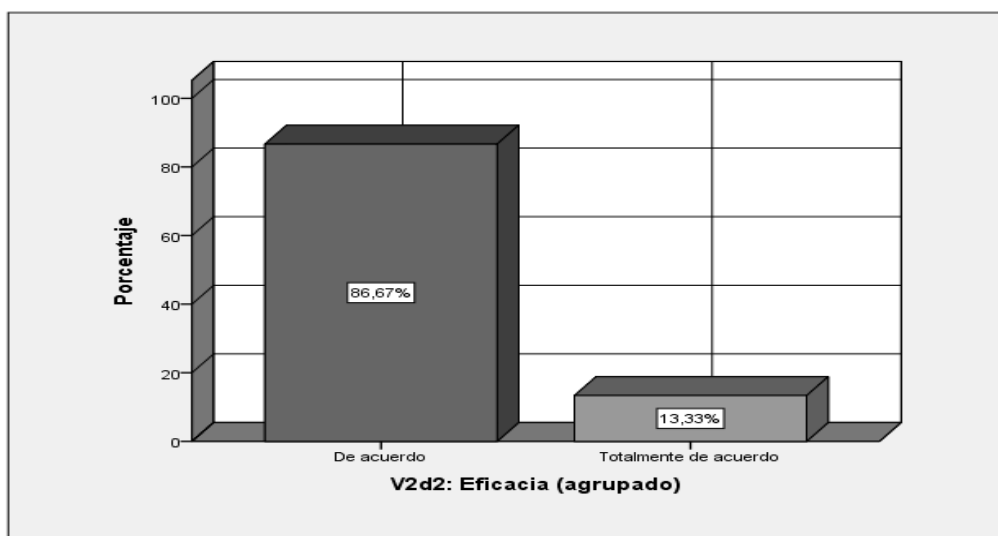


Figura 20. Eficacia.

Fuente: SPSS V22 autoría propia

En la tabla 17 y figura 20, se observa de los 30 trabajadores encuestados, el 86.7% que representa a 26 trabajadores marcaron la alternativa “de acuerdo” de la misma forma y el 13.3% que representa a 4 trabajadores marcaron la alternativa “totalmente de acuerdo”.

En conclusión, la mayoría de los trabajadores desarrollan su labor de manera adecuada, es decir, los trabajadores cumplen sus obligaciones y funciones utilizando los recursos de manera adecuada que les brinda la institución, por ende, el trabajo que realizan los trabajadores ayuda a alcanzar los objetivos de la institución.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

Contrastación de hipótesis general

De acuerdo a la formulación del problema y el objetivo general planteado con anterioridad, a continuación, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo evaluados con el Coeficiente Rho de Spearman.

H₀: No existe relación significativa entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019.

Tabla 18
Correlación entre motivación laboral y productividad

			V1: Motivación laboral (agrupado)	V2: Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	V1: Motivación laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,731** ,000
		N	30	30
	V2: Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,731** ,000	1,000 .
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V22 autoría propia

Como se aprecia en la tabla 18, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = ,731^{**}$ con nivel de significancia de 0.000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva alta entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, ello demuestra que, si uno de ellos crece, la otra tiene el mismo comportamiento.

Contrastación Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

H_a: existe relación significativa entre factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Tabla 19

Correlación entre factores higiénicos y la eficiencia

		V1d1: Factores Higiénicos (agrupado)	V2d1: Eficiencia (agrupado)
Rho de Spearman	V1d1: Factores Higiénicos (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30
	V2d1: Eficiencia (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,487** ,006 30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V22 autoría propia

Como se aprecia en la tabla 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = ,487^{**}$ con nivel de significancia de 0. 006, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, es decir, que si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.

Contrastación Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

H_a: Existe relación significativa entre factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Tabla 20
Correlación entre factores higiénicos y la eficacia

		V1d1: Factores		
			Higiénicos (agrupado)	V2d2: Eficacia (agrupado)
Rho de Spearman	V1d1: Factores Higiénicos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	V2d2: Eficacia (agrupado)	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V22 autoría propia

Como se aprecia en la tabla 20, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = ,580^{**}$ con nivel de significancia de 0. 001, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, es decir, que si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.

Contrastación Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre los factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

H_a : Existe relación significativa entre los factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Tabla 21

Correlación entre factores motivacionales y la eficiencia

			V1d2: Factores motivacionales (agrupado)	V2d1: Eficiencia (agrupado)
Rho de Spearman	V1d2: Factores motivacionales (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,766** ,000 30
	V2d1: Eficiencia (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,766** ,000 30	1,000 . 30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V22 autoría propia

Como se aprecia en la tabla 21, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = ,766^{**}$ con nivel de significancia de 0. 000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva alta entre factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, es decir, que si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.

Contrastación Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre los factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

H_a : Existe relación significativa entre los factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Tabla 22

Correlación entre factores motivacionales y la eficacia

		V1d2: Factores motivacionales (agrupado)		
		V2d2: Eficacia (agrupado)		
Rho de Spearman	V1d2: Factores motivacionales (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	V2d2: Eficacia (agrupado)	Coeficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V22 autoría propia

Como se aprecia en la tabla 22, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = ,628^{**}$ con nivel de significancia de 0. 000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, es decir, que si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de los datos en el programa SPSS V22 de la investigación titulada: Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019. A continuación, se expone la comparación de los resultados en base a las teorías, de acuerdo a objetivos e hipótesis planteados:

Primero: En el presente estudio se ha planteado como objetivo general, determinar la relación que existe entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019. En la tabla 18, se puede observar claramente que si existe correlación entre las dos variables con un coeficiente de correlación de 0.731** (rho de Spearman), lo cual indica que existe una correlación positiva alta.

Por lo tanto, significa que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir que, si la motivación laboral en esta institución aumenta, también aumentará la productividad de los trabajadores; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a deducir que este resultado es bastante confiable en su precesión.

Resultado que se contrasta con las investigaciones y teorías encontradas, como dice Raymundo & Chiririto (2015) en su investigación titulada: La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014, ha concluido que “la motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que queda comprobado que la seguridad en el puesto, el salario, el ambiente de trabajo que es agradable, las políticas organizacionales, la comunicación efectiva y la toma de decisiones de los jefes basada en la participación y aporte de sus trabajadores a través de soluciones y/o ideas ante los problemas o dificultades que pueda afrontar la Institución son fuentes de motivación que es fundamental para el desempeño de los trabajadores.

Dentro de guía de observación se pudo constatar, que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, proporciona incentivos a los trabajadores para incrementar los niveles de motivación hacia el trabajo, así como manifiestan, Tito & Acuña

(2015) en su estudio, impacto de la motivación en la productividad empresarial: Caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú , que la motivación influyen de manera positiva en la mejora del desempeño y el logro de los objetivos en la empresa, donde se identificó que las recompensas materiales, el dinero constituyen motivadores extrínsecos dentro de la organización, así como el reconocimiento y la valoración de su desempeño laboral son motivadores intrínsecos. Además, las relaciones positivas basadas en la comunicación y la retroalimentación con los jefes constituyen fuentes de motivación para la mejora de la productividad. Si bien es cierto se reconoce que para el buen desempeño es importante la motivación, lo cual es compartido por jefes y trabajadores, es necesario buscar formas novedosas para motivar al personal para el logro de los objetivos de la organización. Situación que se da en la institución de estudio, puesto que los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas están de acuerdo con la motivación laboral que se ejerce por parte del jefe inmediato.

Herzberg (citado en Chiavenato, 2009) afirma que la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados: Los factores higiénicos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. En ese sentido engloban: las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Los factores motivacionales están relacionados al cargo que ocupa un trabajador, a las funciones, obligaciones y tareas que realiza; es posible que la satisfacción se incremente por encima de niveles normales cuando exista motivación, haciendo que la satisfacción sea más duradera y la productividad incremente a niveles de excelencia. Asimismo, Gómez, Balkin, & Cardy (2005) manifiestan que la productividad es la medida del valor que añade el empleado particular a los bienes o servicios que produce la organización. Cuanto mayor es la producción por individuo, mayor será la productividad de la organización. Desde la perspectiva de los RRHH, la productividad de los empleados depende de la capacidad, la motivación y la calidad de la vida laboral.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general alterna que establece que existe relación significativa entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, por ende, a mayor motivación laboral de los trabajadores, la productividad de estos también aumentará.

Segundo: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 1, determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas. La tabla 19 de correlación muestra que, si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0 ,487**, lo cual indica que existe una correlación positiva moderada. Este resultado nos revela que ambas dimensiones sufren los mismos cambios, es decir que, ante una mejora de los factores higiénicos en esta institución, la eficiencia de estos también aumentará; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a conocer que este resultado es suficiente confiable.

Resultado que se contrasta con la investigación y teorías encontradas, como dice Olevera (2013), en su estudio, motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani, obras y proyectos”, donde concluye que, los principales factores que influyen en el desempeño de los trabajadores son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son trabajo en equipo , salario, las relaciones interpersonales y seguridad e higiene son considerados factores higiénicos que permiten a los trabajadores realizar sus funciones de manera eficiente.

Así mismo, Robbins & Coulter (2009) señalan que las organizaciones tradicionalmente siempre han considerado que estos factores son los que se deben tener en cuenta para motivar a los trabajadores. En ese sentido, engloban: las condiciones laborales (físicas, tecnológicas), la retribución, el perfil del líder de la organización, las relaciones entre directivos y los trabajadores, las normas y políticas de la organización, las posibilidades de ascenso y promoción, entre otras. Por otra parte, Chiavenato (2009) manifiesta que “la eficiencia es la relación entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir, significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados” (p.494). Es decir, la eficiencia consiste en lograr las metas planeadas utilizando los recursos de manera adecuada.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica1 alterna que establece que existe relación significativa entre factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, ya que, si los factores higiénicos son ejecutados adecuadamente los trabajadores lograrán los resultados de manera eficiente.

Tercero: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas. En la tabla 20, se puede observar claramente que, si existe correlación entre las dos dimensiones con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,580**, lo cual indica que existe una correlación positiva moderada. Es decir, si los factores higiénicos en esta institución aumentan, también aumentará la eficacia; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en precisión.

Resultado que se confirma con la investigación y teorías encontradas, como dice Reynaga (2015) en su trabajo de investigación, relación de la motivación bifactorial con el compromiso organizacional del personal administrativo de la dirección de salud Apurímac II, Andahuaylas, Región de Apurímac – 2017, donde concluye que, al analizar la relación entre el factor de higiene y el compromiso afectivo de los trabajadores, se afirma que existe una correlación positiva baja entre ellos, es decir que a medida que se incrementa el factor de higiene que son las políticas de la institución, el salario, las condiciones del ambiente físico y las relaciones interpersonales incrementa el compromiso afectivo de los trabajadores lo cual es vital para lograr la eficacia, es decir, cuánto más estén bien direccionados los factores higiénicos la eficacia de los trabajadores aumentarán.

Para, Amorós (2007) “los factores de higiene son externos al trabajo, actúan como recompensas a causa de alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo, apaciguan a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos” (p.83).

Con respecto a la eficacia Gutiérrez (2014) señala que “la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planteadas y se alcanzan los resultados planteados; en otras palabras, se puede ver como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (p. 20).

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 2 alterna que establece que existe relación significativa entre factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, es decir cuánto más estén bien direccionados los factores higiénicos la eficacia de los trabajadores aumentarán.

Cuarto: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas. La tabla 21 de correlación muestra que si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0 .766** con el cual se afirma que existe una correlación positiva alta. Por consiguiente, que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si los factores motivacionales en esta institución aumentan, también aumentará la eficiencia; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en precesión.

Resultado que se contrasta con la investigación y teorías encontradas, como dice Serrano (2016) en su estudio, Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, donde ha concluido, que existe una correlación significativa entre factores motivacionales y rendimiento laboral de los trabajadores.

Al respecto Chiavenato (2009) señala que los factores motivacionales están relacionados al cargo que ocupa un trabajador, a las funciones, obligaciones y tareas que realiza; es posible que la satisfacción se incremente por encima de niveles normales cuando exista motivación, haciendo que la satisfacción sea más duradera y la productividad incremente a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella.

De igual forma, el mismo autor manifiesta que “la eficiencia se caracteriza en la importancia de los medios, hacer correctamente las tareas realizadas, dar soluciones a los problemas, salva guardar los recursos, cumplir con las tareas y obligaciones, así como capacitar a los trabajadores” (p.494).

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 3 alterna que establece que existe relación significativa entre factores motivacionales y la de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, es decir, si los factores motivacionales son ejecutados adecuadamente los trabajadores lograrán los resultados de manera eficiente.

Quinto: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 4, determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas. En tabla 22, se puede observar claramente que, si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,628**, lo cual indica que existe una correlación positiva moderada. Es decir, si los factores motivacionales en esta institución aumentan, también aumentará la eficacia; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en precisión.

Resultado que se afirma con la investigación y teorías encontradas, como dice Montenegro (2015) en su trabajo de investigación, la influencia que ejerce la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la panadería y repostería Belén en el Municipio de Matagalpa durante el segundo semestre del año 2015, donde ha concluido que la motivación influye de forma significativa en el desempeño de los trabajadores, debido a que se evidenció colaboradores eficientes y eficaces con predisposición para el trabajo en equipo y asumir nuevos retos laborales para lograr los objetivos.

En la guía de entrevista se pudo constatar, que los reconocimientos verbales o felicitaciones, aspectos importantes para desarrollarse como profesionales y las capacitaciones son elementos fundamentales para estimular a los trabajadores. Asimismo, Amorós (2007) sostiene que los factores motivacionales se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros y responsabilidad del individuo. En conclusión, los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona.

Por otro lado, Robbins & Coulter (2009) precisan, que la eficacia consiste en hacer las cosas correctas o realizar las actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 4 alterna que establece que existe relación significativa entre factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, es decir cuánto más este bien direccionados los factores motivacionales la eficacia de los trabajadores aumentaran.

CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se determinó que existe una correlación positiva alta entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019; tal como se muestra en los resultados donde el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es de 0.731** con nivel de significancia de 0.000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), lo cual indica que mientras mayor grado de motivación presenten los trabajadores, mayor nivel de productividad demostrarán, es decir, que si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.
2. Con respecto al primer objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, tal como se muestra en los resultados donde el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es de 0.487** con nivel de significancia de 0.006, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), ello demuestra, que a medida que se incrementa los factores higiénicos a través de las políticas de la institución, remuneración, supervisión, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales, crecerán la eficiencia de los trabajadores a través del cumplimiento de actividades, utilización de recursos, tiempo, solución de problemas y delegación de funciones, es decir, que si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.
3. Con respecto al segundo objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, tal como se muestra en los resultados donde el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es de 0.580** con nivel de significancia de 0.001, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), esto revela, que a medida que se incrementa los factores higiénicos a través de las políticas de la institución, remuneración, supervisión, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales, crecerán la eficacia a través de resultados, objetivos, logro de metas y la autonomía, es decir, que si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.
4. Con respecto al tercer objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva alta entre factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, tal como se muestra en los resultados donde el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es de 0.766** con nivel

de significancia de 0. 000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), esto significa que la relación entre los factores motivacionales y la eficiencia, es alta, es decir, los trabajadores están satisfechos con el reconocimiento, delegación de responsabilidades, realización personal, el trabajo mismo y con los ascensos que desarrolla la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

5. Con respecto al cuarto objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, tal como se muestra en los resultados donde el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es 0.628** con nivel de significancia de 0. 000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), lo cual que indica, que a medida que se incrementa los factores motivacionales a través del reconocimiento, delegación de responsabilidades, realización personal, el trabajo mismo y ascenso, crecerán la eficacia a través de resultados, objetivos, logro de metas y la autonomía, es decir, que si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.

RECOMENDACIONES

1. En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, se debe mantener y mejorar la motivación laboral, a través de reconocimientos verbales o felicitaciones, capacitaciones, desarrollo personal y relaciones interpersonales, con el propósito de fortalecer la productividad de los trabajadores, ya que los resultados obtenidos reflejan una correlación positiva alta que tiene estas variables, es decir, si la motivación laboral aumenta también lo hará la productividad de los trabajadores y así viceversa mente.
2. Fomentar el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, la delegación de funciones de manera adecuada y concisa, los valores y el compromiso mediante talleres o seminarios donde los trabajadores puedan expresar sus inquietudes y necesidades tanto laborales como personales y que se sientan respaldados por sus jefes en sus funciones y toma de decisiones.
3. Realizar mejoras en las condiciones físicas de trabajo, remodelando las oficinas en cuanto a espacio, distribución e iluminación, así como equipos y dispositivos que se encuentren en buen estado y acorde con la tecnología y entregar los materiales necesarios, todo ello contribuyera a los trabajadores a mantener una actitud positiva con relación a su trabajo.
4. Seguir fomentando los incentivos económicos y no económicos que se practican en esta intuición, lo cual permitirá a los trabajadores sentirse satisfechos y comprimidos hacia la institución.
5. Se sugiere que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, siga fomentando la autonomía en la toma de decisiones y promover el desarrollo personal a través de diferentes actividades de formación, ya sea por medio de seminarios o talleres y cursos libres, si una persona se encuentra realmente empapada en temas que ayudan a desarrollarse en su puesto, esto traerá consigo buenos resultados ya que los mismos trabajadores se sentirán confiados y respaldados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (5a ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Balestrini, M. A. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación* (7a ed.). Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados.
- Carrasco, D. (2009). *Metodología de la investigación científica* (2a ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Castañeda, M. B., Cabrera, A. F., Navarro, Y., & Veries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS .Un libro práctico para investigadores y administradores educativos* (1a ed.). Porto Alegre, Brasil: Edipucrs.
- Ccorimanya, D. P. (2015). *Motivación y su relación con el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas,2015*, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8a ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2a ed.). San Francisco, México: McGraw Hill.
- García, A. C. (2011). *Productividad y reducción de costos* (2a ed.). México: Trillas.
- Gómez, L., Balkín, D., & Cardy, R. (2005). *Gestión de recursos humanos* (5a ed.). Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Gray, P. (2008). *Psicología una nueva perspectiva* (5a ed.). Santa Fe, México: McGraw Hill.
- Gutiérrez, H. P. (2014). *Calidad total y productividad* (4a ed.). Guadalajara, México: McGraw Hill.
- Heizer, J., & Render , B. (2014). *Principios de administración de operaciones* (9a ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jones, G., & George, J. (2006). *Administración* (4a ed.). México: McGraw Hill.

- Lagos, E. Q. (2014). La Motivación laboral en la productividad empresarial. *Voz Zootécnica*, 4,25-30.Obtenido de <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/vozzootecnista/article/view/146/144>
- Lira, J. (22 de Mayo de 2017). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad*. Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636>
- Montenegro, F. (2015). *Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la empresa panadería y repostería belén en el Municipio de Matagalpa en el II semestre del año*,Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Montoya, H. (1 de Setiembre de 2014). *Factores que desmotivan a los trabajadores*. La Prensa. Obtenido de <https://www.laprensa.hn/suplementos/743532-98/10-factores-que-desmotivan-a-los-empleados>
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13a ed.). México: McGraw Hill.
- Ochoa, K. C. (2014). *Motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la empresa Municipal aguas de Xelaju EMAX)*. Quetzaltenango, México: Universidad Rafael Landívar.
- Olevera. (2013). *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora furojani, obras y Proyectos*,Universidad de Guayaquil. Guayaquil.
- Porret, M. (2008). *Recursos humanos* (3a ed.). Madrid, España: Esic.
- Ramírez, R., & Abreu, J. (2008). *La Motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. Daena:International Journal of Good Conscience, 3(1), 143-185. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Raymundo, S. V., & Chiririto, E. M. (2015). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbanck, tiendas huacho, periodo 2014*,Universidad Nacional José Fausto Sánchez Carrión. Lima, Perú.
- Reynaga, Y. U. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas,2015*,Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Apurímac.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2009). *Administración* (10a ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). México: Pearson.
- Rojas, P. A., & Velásquez, F. M. (2018). *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella-Chimbote, 2018*, Universidad César Vallejo. Chimbote, Lima. Obtenido de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/28668/Rojas_TPA-Vel%C3%A1squez_RFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Román, L. H. (2017). *Relación de la motivación bifactorial con el Compromiso organizacional del personal administrativo de la dirección de salud Apurímac II, Región de Apurímac-2017*, Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Apurímac.
- Serrano, K. M. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo*, Universidad Nacional de San Marcos. Lima, Perú.
- Sum, M. M. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*, Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, México.
- Tito, P. H., & Acuña, P. O. (2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: Caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 18(35), 51-59.
- Vallejo, L. C. (2015). *Gestión de talento humano*. Ecuador: IDI Instituto de Investigaciones.

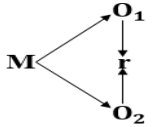
ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO ICA AGENCIA ANDAHUAYLAS, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO: ¿De qué manera se relaciona los factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas? ¿De qué manera se relaciona los factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas? ¿De qué manera se relaciona los factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas? ¿De qué manera se relaciona los factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas. Determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas. Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas. Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación significativa entre factores higiénicos y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas. Existe relación significativa entre factores higiénicos y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas. Existe relación significativa entre los factores motivacionales y la eficiencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas. Existe relación significativa entre los factores motivacionales y la eficacia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Motivación laboral</p> <p>Dimensiones: D1: Factores higiénicos D2: Factores motivacionales</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad</p> <p>Dimensiones: D1: Eficiencia D2: Eficacia</p>

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Método: Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de la investigación: El diseño de la investigación es no experimental, transeccional, correlacional. cuyo diseño es:</p>  <p>Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional.</p>	<p>Población La población está conformada por un total de 30 trabajadores.</p> <p>Muestra N = 30 trabajadores</p>	<p>TÉCNICA: Observación Encuesta Entrevista</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Se utilizó los siguientes medios electrónicos para el procesamiento de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa estadístico informático SPSS V22. • Alfa de crombrach • Coeficiente de Correlación Rho de Spearman. 	<p>INSTRUMENTO: Guía de observación Cuestionario Guía de entrevista</p>

ANEXO N° 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO ICA AGENCIA ANDAHUAYLAS, 2019.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: Motivación Laboral Gray (2008), define la motivación como el proceso que comprende un conjunto de factores que son capaces de mantener y direccionar la conducta de un individuo hacia el logro de una meta o de un objetivo.(p.179)	Dimensión 1: Factores higiénicos Son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Engloban las políticas de la organización, las condiciones físicas, remuneraciones y relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de la organización • Remuneración • Condiciones de trabajo • Supervisión • Relaciones interpersonales
	Dimensión 2: Factores motivacionales Los factores motivacionales están vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona, comprende los sentimientos de crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización, y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal • Reconocimiento • Responsabilidad • El trabajo en si • Ascenso
VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad Robbins & Coulter (2009), señala que la productividad de los empleados es una medida del desempeño, tanto de la eficiencia como de la eficacia. (p. 343).	Diminsion:1 Eficiencia La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimientos de actividades • Recursos • Tiempo • Solución de problemas • Funciones
	Diminsion:2 Eficacia La eficacia es el grado en que se realizan las actividades planteadas y se alcanzan los resultados planteados; en otras palabras, se puede ver como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados • Objetivos • Logro de metas • Autonomía

ANEXO N° 3

MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO ICA AGENCIA ANDAHUAYLAS, 2019.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº ÍTEMS	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA
V1: MOTIVACIÓN	D1: Factores Higiénicos	- Políticas de la organización	26.66%	8	1. ¿Está de acuerdo con las políticas de la institución financiera?	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Medianamente de acuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
		- Remuneración			2. ¿La remuneración que le asignan está de acuerdo al trabajo que realiza?	
		- Condiciones de trabajo			3. ¿La remuneración que recibe satisface sus necesidades?	
		- Supervisión			4. ¿Las condiciones del ambiente físico son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?	
		- Relaciones interpersonales			5. ¿Su puesto de trabajo es seguro y protege su integridad física?	
					6. ¿Su jefe le brinda apoyo para solucionar los problemas que se presentan?	
					7. ¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros y superior son satisfactorios?	
					8. ¿Usted se relaciona rápidamente con sus clientes?	
	D2: Factores motivacionales	- Realización personal	23.33%	7	9. ¿Usted recibe capacitaciones para su desarrollo personal?	
		- Reconocimiento			10. ¿El cargo que ocupa le permite desarrollar al máximo sus habilidades?	
		- Responsabilidad			11. ¿Usted está satisfecho con los premios y/o incentivos y felicitaciones que recibe?	
		- El trabajo en si			12. ¿La institución financiera lo trata con igualdad y justicia?	
		- Ascenso			13. ¿Usted es responsable con las funciones y tareas asignadas por la institución financiera?	
					14. ¿Usted posee conocimientos, destrezas y habilidades que le permitan ejercer su trabajo?	
					15. ¿En la institución financiera existen oportunidades de ascensos?	

V2: PRODUCTIVIDAD	D1: Eficiencia	- Cumplimiento de actividades	23.33%	7	16. ¿Usted cumple con las actividades asignadas en su totalidad?
		- Recursos			17. ¿Usted cuenta con materiales y recursos disponibles para cumplir con sus trabajos?
		- Tiempo			18. ¿Usted considera que los equipos e inmuebles en su centro trabajo están en buenas condiciones?
		- Solución de problemas			19. ¿Las tareas encomendadas las realiza con anticipación al plazo establecido?
		- Funciones			20. ¿Usted brinda solución a problemas de forma acertada en su centro de trabajo?
	D2: Eficacia	- Resultados	26.66%	8	21. ¿Usted se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?
		- Objetivos			22. ¿Usted considera que las capacitaciones son necesarias para el desempeño de sus funciones?
		- Logro de metas			23. ¿Usted va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?
		- Autonomía			24. ¿Usted se siente motivado al trabajar bajo resultados?
					25. ¿El trabajo que realiza le ayuda a alcanzar los objetivos de la institución?
	26. ¿Usted considera que tus compañeros de trabajo cumplen con los objetivos de la empresa?				
	27. ¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?				
	28. ¿Considera que es adecuado trabajar con metas mensuales?				
	29. ¿Usted se esfuerza al máximo para cumplir las metas establecidas?				
	30. ¿Usted tiene la libertad y autonomía para realizar su trabajo?				

ANEXO N° 4

FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Esther Reyna Merino Escob

Grado Académico: YAGISTEC

Fecha: 05/09/19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Adecuada

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Si hay coherencia en la dimensión e indicadores

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

El grupo muestral es adecuada y a gl trabaja con el 100%

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procedo No Procedo para su aplicación.


UNIVERSIDAD JOSÉ MARÍA AZEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
INSTITUTO VINCULADO DE INVESTIGACIONES EMPRESARIALES
Esther Reyna Merino Escob
Metr. Esther Reyna Merino Escob
Sello y Firma del Evaluador
DNI: H3556855

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Sandy Guillén Cuba
Grado Académico: Magíster
Fecha: 28/06/19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

El cuestionario tiene coherencia en la redacción.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

La estructura se adecúa al tema a investigar.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Adecuado.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARTÍ ABREGOS

Sandy Guillén Cuba
DIRECTOR

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 46602276

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Asue Ruiz
Grado Académico: Magister en Administración de empresas
Fecha: 06.1.06.12019

II. OBSERVACIONES: FORMA

revisar los terminos - fue levantado toda
las observaciones

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Referente a los Ítems fue levantada la
observación

CONTENIDO (Referido a la coherencia de los reactivos, al grupo muestral)

fue mejorado

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Mgtr. Rosa Nelida Asue Ruiz

Sello y firma del Evaluador

DNI: 24346273

ANEXO N° 5

FOTOGRAFÍAS DE INVESTIGACIÓN

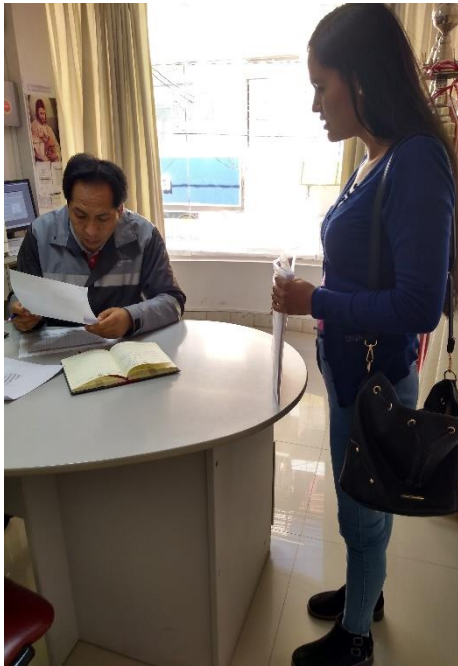


Imagen N° 01: Encuesta realizada al administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA Agencia Andahuaylas.



Imagen N° 02: Encuesta realizada a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA Agencia Andahuaylas.

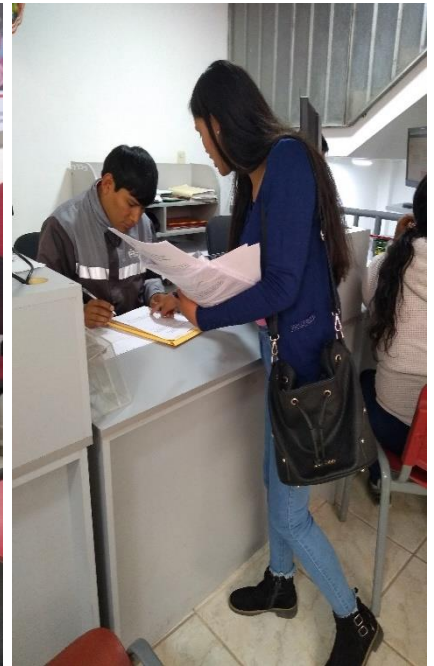


Imagen N° 03: Encuesta realizada a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA Agencia Andahuaylas.



Imagen N° 04: Encuesta realizada a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA Agencia Andahuaylas.



Imagen N° 05: Encuesta realizada a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA Agencia Andahuaylas.



Imagen N° 03: Encuesta realizada a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA Agencia Andahuaylas.

ANEXO N° 6

INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA

Estimado señor (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad obtener información sobre la **Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA Agencia Andahuaylas, 2019**. Dicha información es completamente anónima.

Responda las preguntas marcando con un aspa “X” la alternativa que Ud. Considere pertinente.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género

- a) Femenino () b) Masculino ()

1.2. Edad

- a) Menos de 25 años ()
b) De 26 a 35 años ()
c) De 36 a 45 años ()
d) De 46 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Titulado ()
b) Bachiller ()
c) Magister ()
d) Otros ()

Opciones de respuestas					
Valor	5	4	3	2	1
Significado	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Para evaluar las variables, **marcar con una “X”** en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilizando la siguiente escala:

N°	ÍTEMS	Escala valorativa				
		5	4	3	2	1
VARIABLE 1: MOTIVACION LABORAL						
Dimensión 1: Factores Higiénicos						
1	¿Está de acuerdo con las políticas de la institución financiera?	5	4	3	2	1
2	¿La remuneración que le asignan está de acuerdo al trabajo que realiza?	5	4	3	2	1
3	¿La remuneración que recibe satisface sus necesidades?	5	4	3	2	1
4	¿Las condiciones del ambiente físico son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?	5	4	3	2	1
5	¿Su puesto de trabajo es seguro y protege su integridad física?	5	4	3	2	1
6	¿Su jefe le brinda apoyo para solucionar los problemas que se presentan?	5	4	3	2	1
7	¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros y superior son satisfactorios?	5	4	3	2	1
8	¿Usted se relaciona rápidamente con sus clientes?	5	4	3	2	1
Dimensión 2: Factores motivacionales						
9	¿Usted recibe capacitaciones para su desarrollo personal?	5	4	3	2	1
10	¿El cargo que ocupa le permite desarrollar al máximo sus habilidades?	5	4	3	2	1
11	¿Usted está satisfecho con los premios y/o incentivos y felicitaciones que recibe?	5	4	3	2	1
12	¿La institución financiera lo trata con igualdad y justicia?	5	4	3	2	1
13	¿Usted es responsable con las funciones y tareas asignadas por la institución financiera?	5	4	3	2	1
14	¿Usted posee conocimientos, destrezas y habilidades que le permitan ejercer su trabajo?	5	4	3	2	1
15	¿En la institución financiera existen oportunidades de ascenso?	5	4	3	2	1
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Eficiencia						
16	¿Usted cumple con las actividades asignadas en su totalidad?	5	4	3	2	1
17	¿Usted cuenta con materiales y recursos disponibles para cumplir con sus trabajos?	5	4	3	2	1
18	¿Usted considera que los equipos e inmuebles en su centro de trabajo están en buenas condiciones?	5	4	3	2	1
19	¿Las tareas encomendadas las realiza con anticipación al plazo establecido?	5	4	3	2	1
20	¿Usted brinda solución a problemas de forma acertada en su centro de trabajo?	5	4	3	2	1
21	¿Usted se siente capacitado para realizar las funciones que tiene a su cargo?	5	4	3	2	1
22	¿Usted considera que las capacitaciones son necesarias para el desempeño de sus funciones?	5	4	3	2	1
Dimensión 2 : Eficacia						
23	¿Usted va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?	5	4	3	2	1
24	¿Usted se siente motivado al trabajar bajo resultados?	5	4	3	2	1
25	¿El trabajo que realiza le ayuda a alcanzar los objetivos de la institución?	5	4	3	2	1
26	¿Usted considera que tus compañeros de trabajo cumplen con los objetivos de la empresa?	5	4	3	2	1
27	¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	5	4	3	2	1
28	¿Considera que es adecuado trabajar con metas mensuales?	5	4	3	2	1
29	¿Usted se esfuerza al máximo para cumplir las metas establecidas?	5	4	3	2	1
30	¿Usted tiene la libertad y autonomía para realizar su trabajo?	5	4	3	2	1

Gracias por su colaboración.

ANEXO N° 7

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Observador: Antonia Peceros Toledo

Personal: Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Andahuaylas.

Tema: Motivación laboral y productividad.

Fecha: 06/06/2019

N°	MOTIVACIÓN LABORAL	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El proceso de selección de personal se desarrolla de acuerdo al mérito.	X		El Proceso de selección se realiza a través de una convocatoria, donde el candidato es seleccionado de acuerdo al mérito y al perfil.
2	La institución financiera motiva a sus trabajadores para mejorar su estado de ánimo en el trabajo.	X		La institución estimula a sus trabajadores otorgándoles incentivos, reconocimientos con la finalidad de que se esmeren cada día más
3	Cuando los trabajadores cumplen las metas asignadas, la institución financiera reconoce el esfuerzo realizado, mediante beneficios laborales y/o remunerativos.	X		La institución actualmente proporciona incentivos, pero se puede observar que no solo el factor incentivo es importante sino también el reconocimiento simbólico, desarrollo personal.
4	Son favorables las condiciones físicas (orden, higiene, espacios) de la institución financiera.		X	El ambiente laboral no son favorables ya que los espacios de las oficinas son reducidos, lo cual impide a los trabajadores desenvolverse.
5	Las relaciones interpersonales dentro de la institución financiera son satisfactorias.		X	La comunicación entre compañeros no son satisfactorias ya que las oficinas se encuentran distantes lo cual impide relacionarse entre compañeros.
N°	PRODUCTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Los trabajadores emplean su capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente su trabajo.	X		Los trabajadores movilizan sus saberes y experiencias en relación al cumplimiento de las metas o tareas.
2	Los valores que practican los trabajadores reflejan en el logro de los resultados.	X		La disciplina son pilares para la institución para el logro de los objetivos.
3	La institución financiera promueve capacitaciones a los trabajadores para a llegar a la meta establecida.	X		Los trabajadores reciben capacitaciones necesarias sobre las funciones y obligaciones a través vía web.
4	Los trabajadores cumplen con las metas establecidas dentro del cronograma establecido.		X	El desempeño de los trabajadores es bueno pero de hecho existen algunos trabajadores que no llegan a cumplir las metas establecidas.
5	La institución financiera le facilita todas las herramientas y materiales necesarias para cumplir con los objetivos y metas asignadas.	X		La institución a cada trabajador le otorga un moto para que puedan movilizarse y también todo los materiales como volantes, formatos mochila, polos uniforme.

ANEXO N° 8

ENCUESTA PILOTO

RESULTADOS

Tabla 1

¿Las condiciones del ambiente laboral son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	8	53,3	53,3	60,0
	Medianamente de acuerdo	4	26,7	26,7	86,7
	De acuerdo	1	6,7	6,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	93,3
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Autoría propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS

En la tabla 1, se observa de los 15 encuestados el 53 % (8) afirman estar en desacuerdo con las condiciones del ambiente laboral, 26 % (4) afirman estar medianamente de acuerdo.

Tabla 2

¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros y superior son satisfactorias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	Medianamente de acuerdo	2	13,3	13,3	46,7
	De acuerdo	6	40,0	40,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Autoría propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS

En la tabla 2, se observa de los 15 encuestados el 33 % (5) afirman estar en desacuerdo con las relaciones interpersonales, 40 % (6) afirman estar de acuerdo y el 13 % afirman estar totalmente de acuerdo.

Tabla 3

¿Usted recibe capacitaciones para su desarrollo personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Medianamente de acuerdo	5	33,3	33,3	73,3
	De acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Autoría propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS

En la tabla 3, se observa de los 15 encuestados el 40 % (6) afirman estar en desacuerdo con las capacitaciones para su desarrollo personal, 33 % (6) afirman estar de acuerdo y el 13 % afirman estar totalmente de acuerdo.

Tabla 4

¿Usted está satisfecho con los premios y felicitaciones que recibe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Medianamente de acuerdo	6	40,0	40,0	66,7
	De acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Autoría propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS

En la tabla 4, se observa de los 15 encuestados el 26 % (6) afirman estar en desacuerdo con los premios y felicitaciones que reciben, 33 % (6) afirman estar de acuerdo y el 13 % afirman estar totalmente de acuerdo.

Tabla 5

¿Usted cuenta con los materiales y recursos disponibles para cumplir con sus trabajos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	Medianamente de acuerdo	3	20,0	20,0	33,3
	De acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Autoría propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS

En la tabla 5, se observa de los 15 encuestados el 13 % (2) afirman estar en desacuerdo con los materiales y recursos disponibles que cuenta la institución, 20 % (3) afirman estar medianamente de acuerdo y el 10 % afirman estar de acuerdo.

Tabla 6

¿Usted se siente motivado al trabajar bajo resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	Medianamente de acuerdo	3	20,0	20,0	33,3
	De acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Autoría propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS

En la tabla 6, se observa de los 15 encuestados el 13% (2) marcaron la alternativa “desacuerdo” lo cual indica que los trabajadores no sienten motivados al trabajar bajo exigencias, 20 % (6) afirman estar medianamente de acuerdo y el 10 % afirman estar de acuerdo.

ANEXO N° 9

ENTREVISTAS REALIZADAS

GUÍA DE ENTREVISTA

Datos generales

Nombre: Ernesto Ramírez Gulspe

Edad: 35 años

Puesto de trabajo: Administrador

1. ¿Cuál es la cantidad de trabajadores que cuenta hasta el momento?

En este período del año contamos con 30 trabajadores.

2. ¿Cómo es el proceso de contratación de personal?

El Proceso de contratación se realiza a través de una convocatoria, donde el candidato es seleccionado de acuerdo al perfil requerido.

3. ¿Cómo motiva a sus trabajadores para que ellos tengan un buen desempeño?

Buena a través de incentivos económicos, reconocimientos, capacitaciones con la finalidad de que los trabajadores se sientan satisfechos y comprometidos con la institución.

4. ¿Existe alguna recompensa para los trabajadores por su buen desempeño?

Para poder incentivar y cumplir con los objetivos planeados a cada trabajador se les otorga incentivos para que se comieren cada día más.

5. ¿Los trabajadores cumplen con las metas establecidas?

Buena de hecho que existen algunas que no cumplen como uno espera de ellos, pero de todas formas como el encargado de esta Agencia siempre se les brinda la ayuda.

6. ¿Las relaciones interpersonales con sus trabajadores son satisfactorias?

La relación que tengo con ellos es buena aunque tenemos un poco de dificultad debido a que las oficinas están distantes, pero siempre trabajamos en coordinación y trabajo en equipo.

7. ¿La institución financiera facilita a los trabajadores todas las herramientas y materiales necesarios para lograr los resultados?

Se, a todo los trabajadores se les brinda las herramientas y materiales como volantes, uniforme, fotocheck de identificación, pasas, una moto para que puedan moverse y programas de computación.

8. ¿Ud. se siente cómodo en su infraestructura y como están ubicados las diferentes áreas?

Las condiciones físicas no son favorables debido a que los espacios de las oficinas son reducidas y está distribuidas en diferentes pisos, pero tratamos de acomodarnos.

GUÍA DE ENTREVISTA

Datos generales

Nombre: Lourdes Yauris Huamán

Edad: 26 años

Puesto de trabajo: Analista de Crédito

1. ¿Qué factores considera que debería tener la institución para mejorar el desempeño laboral?

Realizar capacitaciones en temas de relaciones interpersonales, trabajo en equipo, motivación, asimismo realizar talleres o simenariós para el desarrollo personal.

2. ¿La institución le proporciona las herramientas y materiales necesarios para poder lograr los resultados?

Si, la institución nos brinda los materiales necesarios, donde portamos el uniforme, Fotocheck de identificación, Polos con el logo de la institución, agendas, volantes, un moto para movilizarnos y de manera interna contamos con Programas de Computación.

3. ¿Qué tipo de reconocimiento le ha otorgado la institución por el desempeño de sus labores?

Buena algunas veces viaja con gastos pagados, gratificación económica, felicitaciones, estos reconocimientos nos otorgan de acuerdo a las metas cumplidas.

4. ¿La institución le rinda capacitaciones necesarias para su buen desempeño?

si, temporalmente recibimos capacitaciones através vía web, estas capacitaciones nos ayuda a desarrollar nuestras habilidades y conocimientos.

5. ¿Las condiciones del ambiente laboral son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?

Buena las físicas no son adecuadas porque los espacios de las oficinas son reducidos lo cual nos impide a desarrollar de manera adecuada nuestras obligaciones y funciones.

GUÍA DE ENTREVISTA

Datos generales

Nombre: Machacca Loayza, Benedicto

Edad: 28 años

Puesto de trabajo: Coordinador de crédito

1. ¿Qué factores considera que debería tener la institución para mejorar el desempeño laboral?

La institución debería brindar mayor capacitación en temas: trabajo en equipo, relaciones interpersonales.

2. ¿La institución le proporciona las herramientas y materiales necesarios para poder lograr los resultados?

Sí, la institución nos brinda los materiales necesarios como volantes, agendas, fotocheck, uniforme y así mismo para movilizarnos nos brinda una moto.

3. ¿Qué tipo de reconocimiento le ha otorgado la institución por el desempeño de sus labores?

una gratificación económica este tipo de reconocimiento nos otorga de acuerdo a las colocaciones crediticias que realizamos.

4. ¿La institución le brinda capacitaciones necesarias para su buen desempeño?

Sí, recibimos capacitaciones sobre funciones y obligaciones por parte del personal y a través vía web.

5. ¿Las condiciones del ambiente laboral son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?

Las condiciones del ambiente laboral no son viables debido a que las oficinas está distribuidas con espacios reducidos y aparte de ello contamos con casilleros para ordenar nuestros expedientes en menor número el lo cual compartimos entre compañeros.

ANEXO N° 10

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO ICA AGENCIA ANDAHUAYLAS.

1. Objetivo general

Contribuir a fortalecer la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

1.1. Objetivos específicos

- Brindar la oportunidad a los trabajadores de capacitarse por medio de seminarios y cursos libres.
- Mejorar los incentivos financieros y no financieros para el trabajador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.
- Lograr que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas cuente con trabajadores motivados y comprometidos con los objetivos y metas trazadas.
- Lograr que los trabajadores de la institución desarrollen un grado de motivación en base al grado de satisfacción de las dimensiones según Herzberg, especialmente en lo referente a realización personal, relaciones interpersonales, reconocimiento, remuneraciones

2. Justificación

El programa de motivación elaborado, busca ser una herramienta útil para institución y que al mismo tiempo beneficie a los trabajadores, los resultados pueden generar condiciones favorables para motivar a los trabajadores en el ambiente de trabajo con la finalidad de mejorar su productividad. Por lo tanto, considerando que los incentivos o beneficios que actualmente proporciona la institución no son suficientes para crear condiciones favorables de motivación en sus trabajadores, se plantean estrategias y acciones que tienden a cubrir estos puntos, lo cual permitirán a los trabajadores mejorar su productividad en forma progresiva y constante trayendo como resultado el aumento de su producción reflejado en el número y monto de colocaciones mensuales.

3. Alcance de la propuesta

La presente propuesta tendrá como alcance proporcionar a la institución una herramienta que le permita mejorar el grado de motivación de sus trabajadores para obtener las metas y resultados de manera eficaz y eficiente.

Donde generalmente cuando una empresa no logra alcanzar sus objetivos, tienen como principales causales a la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral, el clima organizacional, entre otros, por lo que se puede afirmar que la motivación es un elemento fundamental para lograr importantes resultados que satisfagan a cada trabajador y a la empresa, por ello conocer que motiva a un trabajador permite generar estrategias de compensación monetarias y no monetarias para que logren un desempeño sobresaliente y a la vez se sientan identificados con los logros y objetivos de la Institución.

4. Estructura del programa de motivación

El presente programa de motivación está diseñado en tres etapas que comprenden: estrategias motivacionales, ejecución de las estrategias motivacionales y evaluación, donde cada etapa está conformada con su respectivo seguimiento, los cuales serán abordados a continuación.

4.1. Estrategias motivacionales

En esta etapa se desarrollan tres estrategias que son: formación, incentivos y prestaciones de servicios las cuales influyen positivamente en la motivación de los trabajadores hacia su trabajo con el fin de lograr un cambio de actitud que permita el logro de los objetivos de la institución.

4.2. Ejecución de las estrategias motivacionales

En esta etapa se detallan los responsables de la ejecución de las estrategias motivacionales, así como también el área involucrada.

4.3. Evaluación y control

En esta etapa se diseñarán las herramientas de evaluación que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos de las estrategias motivacionales.

5. Desarrollo de un programa de motivación

Etapa I: Estrategias motivaciones

1. Formación

Objetivo general

Con esta estrategia se busca crear un vínculo entre trabajadores y la institución con el fin de obtener un beneficio mutuo, donde se llevará capacitaciones por medio de seminarios o talleres y cursos libres de carácter formativo a los cuales los trabajadores puedan tener acceso como medio académico y educativo. Para ello, deberá ser política fomentar la capacitación profesional de sus trabajadores, otorgándoles prioridad en la selección interna de puestos profesionales.

Acciones: El administrador de la Agencia será el encargado de coordinar el horario, el lugar y de contratar al facilitador de los seminarios y de cursos libres.

Responsable: El administrador de la Agencia

Recursos involucrados

- Recursos financieros: El dinero que se encuentre disponible para la aplicación del programa de motivación.
- Recursos humanos: Los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas será los receptores.

a. Capacitaciones

Realizar capacitaciones en competencias profesionales con la finalidad de contar con un personal idóneo, motivado y capacitado, que contribuyan al logro de los objetivos trazados.

En este caso se pretende impartir seminarios o talleres y cursos libres para incentivar y lograr la autorrealización individual de los trabajadores con propósito de mejorar el desempeño de ellos.

Actividades a desarrollar

Realizar seminarios formativos en temas de relaciones interpersonales, trabajo en equipo y motivación con el propósito de lograr que los trabajadores tengan una actitud positiva hacia su trabajo y a la institución.

- Seminario de relaciones interpersonales

Brindar a los trabajadores diferentes técnicas de comunicación efectiva con la finalidad de lograr un ambiente de compañerismo y crear valores como el respeto, honestidad, comunicación y cortesía.

Al finalizar el taller, el participante estará en condiciones de:

- Utilizar técnicas de comunicación para un adecuado manejo de su interacción en situaciones difíciles.
- Conocer técnicas de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales con los clientes y equipo de trabajo.
- Buscar la manera de lograr una armonía agradable dentro de la institución y crear los valores como el respeto, honestidad y cortesía.
- Participar en su grupo de trabajo para lograr las metas colectivas del área, evitando el individualismo en la ejecución de sus labores.
- Incrementar la confianza entre compañeros de trabajo generando entre ellos una actitud positiva de manera constante.
- Reforzar sus habilidades de comunicación y percepción para comprender y aceptar las diferencias existentes entre compañeros.
- Estimular las relaciones interpersonales de manera positiva y sinérgica, fomentando el espíritu de equipo en la institución.

- Seminario de trabajo en equipo

Fomentar trabajo en equipo a los trabajadores con el propósito de fortalecer la confianza e integración y mejorar el clima organizacional en la institución.

Al finalizar el taller, el participante estará en condiciones de:

- Integrarse a su grupo de trabajo para lograr las metas colectivas del área, evitando el individualismo.

- Identificar y resolver problemas de manera acertada en equipo
 - Compartir sus mejores ideas y participar en toma de decisiones
 - Desarrollar un espíritu de cooperación y coordinación a con la finalidad de ayudar a los demás, cuando ellos los necesita.
 - Identificar el estilo de liderazgo que ejercen sus compañeros con la finalidad de favorecer el compromiso mutuo y la responsabilidad compartida.
 - Fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros creando el sentido de pertenencia hacia la institución.
- Seminario de motivación

Fortalecer la motivación de los trabajadores en relación a su trabajo y a la institución, con la finalidad de mantener al personal motivado.

Al finalizar el taller, el participante estará en condiciones de:

- Estar más comprometido y asumir nuevas responsabilidades, es decir, un trabajador que se sienta valorado en la institución se sentirá más implicado y tendrá más ganas de sumar, lo que al mismo tiempo provocará mayores beneficios para la institución. Además, al estar comprometidos con la institución, los trabajadores generarán nuevas ideas y serán capaces de transmitirlos a sus superiores.

b. Cursos libres

Objetivo general

Llevar a cabo diferentes actividades de formación que permitan a los trabajadores a desarrollarse tanto intelectualmente y como persona, es por ello que se propone dos cursos libres de computación y gestión crediticia en microfinanzas ya que estos cursos les ayudaran a los trabajadores a lograr mejores niveles de auto motivación.

- Curso de computación

Brindar al participante una actualización del programa de computación ya que es una de las principales herramientas de trabajo lo que facilitará el cumplimiento de sus funciones diarias.

Dentro de los cursos de computación se pretende impartir cursos de Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Publisher, Outlook e internet, con el objetivo de que el trabajador adquiriera conocimientos de computación que lo motiven a superarse intelectualmente y lo incentive a un progreso de personal, logrando que su autoestima crezca cada día más.

- Curso de gestión crediticia en microfinanzas

Brindar al participante, las herramientas y técnicas que faciliten el proceso de venta de los productos activos y pasivos, considerando un entorno de competencia agresiva, que le permitan estar en capacidad de dominar el riesgo inherente a la operación crediticia, motivando al cliente a tomar el crédito con su institución.

Dentro de ello se pretende impartir los procesos de concesión de y refinanciamiento de créditos, políticas y normativas de la otorgación de créditos, evaluación y aprobación de créditos.

2. Incentivos

Objetivo general

Fortalecer la motivación de los trabajadores a través de estímulos, tanto financieros y no financieros con la finalidad de lograr el sentido de pertenencia hacia la institución.

Acciones: El administrador de la Agencia será el encargado de calificar mes a mes que trabajador es más eficiente a través de una ficha, donde cada fin de mes se anunciara que trabajador fue más eficiente.

Responsable: El administrador de la Agencia.

Recursos involucrados

- Recursos humanos: Los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas será los receptores.

a. Incentivos financieros

En este componente se recomienda mantener las estrategias de incentivos financieros con los que ya cuenta la Institución, ya que estaría enmarcada en la dimensión factores higiénicos, la cual según los resultados de la investigación estarían cumpliendo con el propósito de motivar a los trabajadores en este aspecto.

b. Incentivos no financieros

Motivar a los trabajadores en el desempeño de sus labores, por medio de reconocimientos haciéndolo sentir elemento importante de la institución.

- Empleado de mes

En este caso se propone a reconocer al trabajador que con esfuerzo, empeño y dedicación ha logrado destacar frente a sus demás compañeros de trabajo, para ello, se evaluará factores como: productividad, responsabilidad, iniciativa e interés, cooperación, disciplina entre otros.

- Donde en el periódico mural se publicará la foto del trabajador más destacado del mes, el cual recibirá como incentivo un día libre (sábado).

3. Prestaciones

Objetivo general

Ayudar a los trabajadores en el desempeño de su trabajo, ofreciéndole prestaciones y servicios, que les beneficien tanto personalmente asimismo en su vida familiar.

Dentro del programa de motivación, se ha incluido prestaciones deservicio relacionadas con el trabajo, que beneficie al trabajador como a la institución, ofreciéndoles servicio de guardería.

a. Prestaciones

En este componente se recomienda mantener las estrategias de prestaciones con los que ya cuenta la Institución, ya que estaría enmarcada en la dimensión factores higiénicos, la cual según los resultados de la investigación

estarían cumpliendo con el propósito de motivar a los trabajadores en este aspecto.

- Servicio de guardería

Proporcionar al trabajador un lugar seguro para el cuidado de sus hijos, con este servicio de guardería se pretende beneficiar a las madres que no cuentan con los recursos necesarios para pagar el cuidado de sus hijos y como contribuciones a ellas se propone esta prestación.

Beneficios

- Se evitará la preocupación de dejar los hijos solos.
- Sus hijos estarán en un lugar seguro y en manos de profesionales.

Política

- La guardería será exclusiva para hijos menores de seis años de los trabajadores que realizan su labor dentro de la institución.
- Los trabajadores deberán hacer una aportación simbólica para cubrir los gastos según la institución lo establezca.
- El trabajador podrá hacer el uso de la guardería en el momento que la necesiten o por cualquier emergencia que se les presente.

Etapas II: Ejecución de las estrategias motivaciones

Objetivo general

En esta etapa se detallan los responsables de la ejecución de las estrategias de motivación, las gerencias involucradas, recursos a utilizar en el desarrollo del programa de motivación y el tiempo que se deberá tomar.

Responsable: El Administrador de la Agencia será el encargado de aprobar el programa de motivación, llevar a cabo el control de las metas alcanzadas, por los trabajadores y las capacitaciones, cursos o seminarios, etc.

Tiempo de ejecución

A continuación, se detalla el tiempo de ejecución de cada una de las estrategias de Motivación:

a. Estrategias de formación

- Seminarios: Tendrán un periodo de duración de ocho horas, lo que significa que se podrán realizar en un día, y deberán ser programadas en horarios que los trabajadores puedan asistir.
- Cursos libres
 - Computación: Tendrá un periodo de duración de dos meses, con 24 horas práctica y 24 horas teorías, siendo un total de 48 horas de clase, se propone realizar tres veces por la semana en un lapso de dos horas de clase para lograr completar las 48 horas de duración del curso.
 - Gestión crediticia en microfinanzas: Tendrá un periodo de duración de tres meses, con un total 72 horas de clase, por lo cual se propone ser impartido tres veces por la semana en un lapso de dos horas de clase, para lograr completar las 72 horas que deberá durar el curso.

b. Estrategias de incentivos

- Incentivos no financieros

Los incentivos deberán tener un periodo de duración constante, ya que serán aplicados, con base al logro del empleado en desempeño de su trabajo, el cual es constante.

c. Estrategias de prestaciones

- Servicios de guardería

Los servicios deberán tener un periodo de duración constante, ya que serán aplicados de acuerdo a la necesidad y urgencia de los trabajadores, el cual es constante.

Etapa III: Evaluación y control

Objetivo general

Realizar una evaluación de reacción que permita medir la satisfacción del participante y la aplicabilidad en el puesto de trabajo y verificar por medio de herramientas especializadas el cumplimiento de los objetivos del programa de

motivación, principalmente el incremento de motivación y productividad de los trabajadores.

Responsable: El Administrador de la Agencia será el encargado de cumplir con la etapa de evaluación y control, asimismo de verificar el cumplimiento de los objetivos de las metas propuestas.

1. Diseño de herramientas de evaluación y control

Como herramienta de evaluación se ha elaborado una guía de cuestionario, que se entregará al final del curso o seminario a los participantes, para conocer como les pareció el curso o seminario impartido y hacer las mejoras pertinentes.

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES

A continuación, se presenta una serie de preguntas, con el propósito de determinar la satisfacción de los trabajadores y para retroalimentarlas las próximas capacitaciones, responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que Ud. Considere pertinente.

N°	Preguntas	Escala valorativa			
		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	¿Cómo le pareció la capacitación?				
2	¿Cómo impartió la capacitación el facilitador?				
3	¿Cómo fue la metodología utilizada en la capacitación?				
4	¿Hubo dinámica en la capacitación?				
5	¿Le parece a usted de suma importancia los temas para su desarrollo en sus labores?				

2. Retroalimentación

A partir de los resultados de la implantación del programa de motivación se podrá ir mejorando sus imperfecciones, desarrollando soluciones o alternativas que permitan cumplir con el objetivo propuesto.

3. Cronograma de actividades

Actividades	Trimestre	1er			2do			3er			4to		
	N° Mes	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Semanarios													
Selección de expositor		x											
Selección del material		x											
Selección de local			x										
Selección de aspirantes													
Invitación al personal			x										
Desarrollo del seminario				x			X			x			x
Cursos libres													
Inicio de cursos					X	x	x						
Incentivos no financieros													
Reconocimiento		x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x
Servicios													
Servicio de guardería		x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x
Evaluación y control											x	x	x

4. Presupuesto

El presupuesto estimado para la ejecución de la propuesta se detalla a continuación.

Concepto	Total
Semanarios y talleres	1,500
Cursos libres	1,000
Servicio de guardería	500
Total	3,000

ANEXO N° 11

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

San Jerónimo, 03 de junio de 2019.

CARTA N° 01-2019-UNAJMA-FCE-EPAE-Tesista/APT

Lic. Adm. Ernesto Ramírez Quispe
Administrador de la Caja Municipal de ahorro y crédito Ica Agencia Andahuaylas.

PRESENTE.-

Asunto : Solicito que se me brinde facilidades para la ejecución del Trabajo de Investigación.

Ref. : Resolución N° 096-2019-UNAJMA-FCE

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y mediante el presente, solicitar a su despacho, que se me brinde las facilidades con la información que solicitaré, para ejecutar el trabajo de Investigación titulado: *"Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos ICA - Agencia Andahuaylas, 2019"*, el mismo, que me servirá para la obtención del título profesional.

Asimismo, el proyecto de Investigación referido será en beneficio de vuestra institución, para el mejoramiento en desempeño laboral.

Agradeciendo de antemano su consideración y acciones pertinentes a mi pedido, para lograr el propósito que pretendo conseguir.

Sin otro en particular con la cordialidad de siempre me despido de usted.

Atentamente,



CAJA MUNICIPAL DE ICA S.A.
ERNESTO RAMÍREZ QUISPE
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
AG. ANDAHUAYLAS

Cc.
Arch.

ANEXO N° 12

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

San Jerónimo, 10 de julio de 2019.

CARTA N° 02-2019-UNAJMA-FCE-EPAE-Tesista/APT

Lic. Adm. Ernesto Ramírez Quispe
Administrador de la Caja Municipal de ahorro y crédito Ica Agencia Andahuaylas.

PRESENTE.-

Asunto : Solicito autorización para realizar una encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Ica Agencia Andahuaylas.

Ref. : Resolución N° 069-2019-UNAJMA-FCE

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y mediante el presente, solicitar a su despacho, que se me brinde las facilidades para la aplicación de la encuesta, que por motivos de estar realizando mi trabajo de investigación titulado: *"Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos ICA Agencia Andahuaylas, 2019"*, habiendo elegido la empresa como objeto de estudio, tengo la necesidad de aplicar las encuestas correspondientes a la investigación mencionada.

Asimismo, el proyecto de Investigación referido será en beneficio de vuestra institución, para el mejoramiento en desempeño laboral.

Agradeciendo de antemano su consideración y acciones pertinentes a mi pedido, para lograr el propósito que pretendo conseguir.

Sin otro en particular con la cordialidad de siempre me despido de usted.

Atentamente,

Cc.
Arch.

ANEXO N° 13

CARTA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

San Jerónimo, 04 de Septiembre de 2019.

CARTA N° 03-2019-UNAJMA-FCE-EPAE-Tesista/APT

Lic. Adm. Ernesto Ramírez Quispe
Administrador de la Caja Municipal de ahorro y crédito Ica Agencia Andahuaylas.

PRESENTE. -

Asunto: Propuesta de un programa de motivación que contribuya a mejorar la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y mediante el presente, en relación al proyecto de investigación titulado: "*Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos ICA Agencia Andahuaylas, 2019*", en el cual se obtuvo resultados, donde se observó que la motivación laboral es fundamental para un buen desempeño de los trabajadores, lo cual conllevo a la elaboración de un programa de motivación que contribuya a mejorar la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas.

En tal sentido, se pone a disposición de la institución para que puedan adoptar las medidas correspondientes para mejorar la productividad de los trabajadores.

Sin otro en particular con la cordialidad de siempre me despido de usted.

Atentamente,


CAJA MUNICIPAL DE ICA S.A.
ERNESTO RAMÍREZ QUISPE
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
AG. ANDAHUAYLAS

Cc.
Arch.

ANEXO N° 14

RELACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO ICA AGENCIA ANDAHUAYLAS, 2019.

		TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO ICA AGENCIA ANDAHUAYLAS, 2019.
N°	Apellidos y nombres	Cargo
1	Ramírez Quispe, Ernesto	Administrador de la Agencia
2	Machacca Loayza, Benedicto	Coordinador de crédito
3	Rivera Huamán, Jeison	Coordinador de crédito
4	Infanzón Gonzales, Édison	Coordinador de crédito
5	Silvera Reynaga, Anthony Paúl	Analista de crédito
6	Yauris Huamán, Lourdes	Analista de crédito
7	Venegas Alfaro, Mayku Jhonatan	Analista de crédito
8	Carrión Carrasco, Henry	Analista de crédito
9	Oscoco Orosco, Flor De Liz	Analista de crédito
10	Castillo Alcca, Mirian Anabel	Analista de crédito
11	Rosales Avendaño, Richard	Analista de crédito
12	Mendoza Altamirano, Marissa	Analista de crédito
13	Pérez Zamora, Rebeca	Analista de crédito
14	Chacmana Quispe, James Yomar	Analista de crédito
15	Quispe Silvera, Rosaura	Analista de crédito
16	Chipa Benites, John Edson	Analista de crédito
17	Leguía Rojas, Edwin	Analista de crédito
18	Ccorimanya Lertzundi, Livia	Analista de crédito
19	Rodas Jiménez, Hernán	Analista de crédito
20	Silvera Pastor, Lucila	Analista de crédito
21	Tello Ludeña, Yesenia Milagros	Analista de crédito
22	Huayllas Ybañez Katia	Analista de crédito
23	Galindo Garfias, Erik	Analista de crédito
24	Pichihua Morccolla, Juan José	Analista de crédito
25	Flores Salcedo, Ross Meker	Asistente de recuperaciones
26	Obregón Guevara, Jackeline	Asistente de operaciones
27	Campos Huamán, Carol Stefanni	Auxiliar de operaciones
28	Talaverano Ccepaya, Jullana	Auxiliar de operaciones
29	Quintana Salcedo, Ana Gladys	Auxiliar de operaciones
30	Dávalos Torres, Rosio Del Pilar	Auxiliar de plataforma
TOTAL		30



CAJA MUNICIPAL DE ICA S.A.
ERNESTO RAMÍREZ QUISPE
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
AG. ANDAHUAYLAS

ANEXO N° 15

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO

	MOTIVACIÓN LABORAL															PRODUCTIVIDAD															
	Factores higiénicos								Factores motivacionales							Eficiencia							Eficacia								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
E1	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
E2	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	
E3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
E4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	
E5	3	5	3	4	2	4	3	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
E6	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	2	4	3	5	5	
E7	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
E8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
E9	4	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E10	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	
E11	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	
E12	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	
E13	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
E14	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	
E15	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	
E16	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
E17	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
E18	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
E19	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
E20	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E21	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
E22	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
E23	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
E24	4	4	3	2	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
E25	4	4	4	3	2	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E26	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
E27	5	1	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	
E28	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	
E29	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	
E30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	