



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TESIS**

**MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL BANCO DE  
LA NACIÓN DE CHACHAPOYAS, 2018**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTOR**

**Bach. Wendy Zepeda**

**Lima – Perú**

**2018**

## **Dedicatoria**

Quiero dedicarle este trabajo a:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación tanto académica, como de la vida por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos

## **Agradecimiento**

Agradezco a:

Mis distinguidos maestros ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día ser competitiva logrando las metas trazadas.

Agradezco a mis queridos padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante. Estoy seguro que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor en todo lugar, sin olvidar el respeto que engrandece a la persona.

## RESUMEN

La presente investigación referida a la motivación y productividad laboral en el BANCO de la NACIÓN de Chachapoyas, 2018; la cual partió con el fin de determinar la relación entre las variables motivación y productividad laboral.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, correlacional, Para la recolección de datos se confecciono dos cuestionario estructurados los cuales, se aplicó a una población conformada por 70 trabajadores; los instrumentos pasaron por un proceso de validez mediante juicio de expertos así como un proceso de fiabilidad a través del estadístico de Alpha de Cronbach se pudo determinar que ambos instrumentos tienen buen confiabilidad; finalmente para la contrastación de las hipótesis se empleó el estadístico no paramétrico de correlación de Rho de spermaan

Los resultados obtenidos muestran que existe una relación significativa entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas, 2018; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.852\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

**PALABRAS CLAVE:** Motivación, productividad laboral y trabajadores

### **ABSTRACT**

The present investigation referred to the motivation and labor productivity in the bank of the nation of Chachapoyas, 2018; which started in order to determine the relationship between the variable motivation and labor productivity.

The research design was non-experimental, cross-sectional, correlational. For the data collection, two structured questionnaires were prepared which were applied to a population comprised of 70 workers; the instruments went through a process of validity through expert judgment as well as a reliability process through the Alpha de Cronbach statistic. It was determined that both instruments have good reliability; finally, for the testing of the hypotheses, the nonparametric statistical correlation of Rho of spermaan was used

The results obtained show that there is a significant relationship between motivation and labor productivity in the bank of the nation of Chachapoyas, 2018; a Spearman's Rho correlation coefficient = 0.852 \*\* was obtained, which is interpreted at 95%, the correlation is significant at the 0.05 bilateral level, with a  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), rejecting the null hypothesis.

**KEY WORDS:** Motivation, labor productivity and worker

# INDICE

<u>Dedicatoria</u> .....	2
<u>Agradecimiento</u> .....	3
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	4
<b><u>INDICE</u></b> .....	6
<b><u>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</u></b> .....	9
<u>1.1 Planteamiento del Problema</u> .....	9
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	9
<u>1.2 Formulación del Problema</u> .....	9
1.2.1. General.....	11
1.2.2. Específicos .....	11
<u>1.3 Objetivos de la Investigación</u> .....	11
1.3.1 <u>Objetivos generales</u> .....	12
1.3.2 <u>Objetivos específicos</u> .....	12
<u>1.4 Justificación del estudio</u> .....	12
<u>1.5 Limitaciones de la investigación</u> .....	12
<b><u>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</u></b> .....	16
<u>2.1 Antecedentes del estudio</u> .....	16
<u>2.2 BASES TEORICA</u> .....	21
2.2.1 <u>Motivación</u> .....	21
2.2.2 <u>Productividad laboral</u> .....	38
<u>2.3 Definición de términos</u> .....	52
<u>2.4 Hipótesis</u> .....	52
2.4.1 <u>Hipótesis general</u> .....	52
2.4.2 <u>Hipótesis específica</u> .....	52

2.5 Variables.....	53
2.5.1 Definición conceptual de la variables.....	53
2.5.2 Definición operacional .....	54
<b><u>CAPITULO III: METODOLOGÍA.....</u></b>	<b>55</b>
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	55
3.2 Descripción del ámbito de la investigación.....	57
3.2.1. Delimitación espacial .....	58
3.2.2. Delimitación temporal .....	58
3.2.3. Delimitación teórica .....	58
3.3. Población y muestra.....	58
3.3.1. Población .....	59
3.3.2. Muestra .....	59
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	60
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento.....	60
3.5.1. Validez del instrumento.....	62
3.5.2. Confiabilidad del instrumento.....	62
3.6 Plan de recolección de datos.....	63
<b><u>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</u></b>	<b>65</b>
4.1 Descripción de resultados.....	65
4.2 Prueba de hipótesis.....	73
<b><u>CAPITULO V: DISCUSION .....</u></b>	<b>78</b>
<b><u>CONCLUSIONES .....</u></b>	<b>81</b>
<b><u>RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b>84</b>
<b><u>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA .....</u></b>	<b>87</b>
<u>Anexos .....</u>	88

## Índice de tablas

		<b>Página</b>
Tabla 1	Matriz de operacionalización de variable motivación	54
Tabla 2	Matriz de operacionalización de variable productividad laboral	55
	Confiability de los instrumentos	
Tabla 3	Niveles y rangos de la variable motivación	63
Tabla 4	Frecuencia y porcentajes de la variable motivación	65
Tabla 5	Frecuencia y porcentajes de la dimensión intrínseca	65
Tabla 6	Frecuencia y porcentajes de la dimensión extrínseca	66
Tabla 7	Niveles y rangos de la variable productividad laboral	67
Tabla 8	Frecuencia y porcentajes de la variable productividad	68
Tabla 9	Frecuencia y porcentajes de la dimensión desarrollo eficiente	69
Tabla 10	Frecuencia y porcentajes de la dimensión dirección	70
	Frecuencia y porcentajes de la dimensión resultado	
Tabla 11	Correlación entre la motivación y productividad laboral	71
Tabla 12	Correlación entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente	72
Tabla 13	Correlación entre la motivación y la dimensión dirección	73
Tabla 14	Correlación entre la motivación y la dimensión resultado	74
Tabla 15		75
Tabla 16		76



# **CAPÍTULO I:**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

#### **1.1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad el ser humano orienta la conducta hacia objetivos y metas, bien sea organizacionales o personales, en respuesta a estímulos internos y externos que recibe es de esta manera que la motivación se define para el estudio como factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana y por lo tanto se relaciona con el desempeño laboral; la motivación se hace indispensable en todos los trabajadores, pues la labor principal es por el bien de la sociedad.

Actualmente las empresas tienen como objetivo ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan

Actualmente las instituciones públicas tienen como objetivo ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias o planes estratégicos que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan

La motivación de los colaboradores es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa; por eso el recurso humano es un factor importante en el desarrollo de los objetivos de las empresas de hoy, en el ámbito en que se realizó la investigación los trabajadores tienen un contacto directo con el cliente por lo cual deben saber controlar sus emociones para brindar un trato amable al cliente pero muchas veces la carga laboral, el estrés genera en ellos una tensión por lo cual el directivo debería estar alerta a esta situación.

En cuanto al contexto en el que se llevó a cabo la presente investigación, estudios como el realizado por Cárdenas (2017), en la que se señalan que las empresas de hoy cuentan con muchos jóvenes trabajadores que trabajan con el fin de brindar mejor atención a los clientes, que se encargan de atender al público en general, el banco de la nación es una institución financiera reconocida, la cual al igual que otras dedicadas a este rubro buscan destacar la buena atención al cliente para lograr la captación y permanencia del cliente; se precisa que si el trabajador se encuentra satisfecho de lo que está realizando mejor será su desenvolvimiento en lo laboral como en la productividad.

La motivación es un proceso psicológico, definido como un estado interno que permite al individuo manifestar una conducta particular. Tal como se mencionó anteriormente, tiene relación con la dirección, esfuerzo desplegado y persistencia para emitir un comportamiento a través del tiempo. La Dirección,

implica la elección de una conducta específica que forma parte de un conjunto de comportamientos posibles; el esfuerzo, hace referencia a la intensidad con la que una persona realiza una tarea; y la persistencia, que requiere de un compromiso continuo hacia una conducta a través del tiempo (Lens, Vansteenkiste & Deci 2006; Pintrich & Schunk, 2006). Las consideraciones previamente señaladas permiten indicar que, cuando una persona se siente motivada, se orientará a realizar comportamientos particulares. Bajo esta premisa, muchos investigadores (Herrera, 2009), a través de los años, han demostrado gran interés por conocer cuál es el soporte motivacional de estas conductas.

## **12 . Formulación del Problema**

### **1.2.1. General**

¿Qué relación existe entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas?

### **1.2.2. Específicos**

¿Qué relación existe entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas?

¿Qué relación existe entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas?

¿Qué relación existe entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivos generales**

Determinar la relación que existe entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas

Determinar la relación que existe entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas

Determinar la relación que existe entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas

### **1.4 Justificación del estudio**

La presente investigación parte con el fin de determinar la relación que existe entre la motivación y la productividad laboral para lo cual dentro del aspecto teórico, cada variable tiene un sustento teórico, para la variable motivación se toma como referencia, lo afirmado por Prado,

(2002, p.80) el cual señalo que “se le entiende como un proceso psicológico que acontece en el cerebro y se experimenta a manera de un impulso interno que activa la conducta y la dirige hacia un fin”; mientras que para la variable productividad Abad, (2003), afirmo que la productividad laboral del trabajo es una variable económica clave de la competitividad para afrontar con éxito las competencias con otras organizaciones; Robbins y Coulter (2000), la definen como el cociente que se obtiene del volumen total de bienes producidos por los trabajadores de una organización con la cantidad de recursos utilizados para generar los productos que se desea obtener, con estos resultados se puede evaluar el rendimiento de las maquinarias, al personal, la mano de obra y de esta manera tomar las medidas correctivas para mejorar la productividad

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación hace uso del método científico ya que parte de un problema, al cual se plantea una hipótesis la cual para ser comprobada es necesario recolectar datos que serán analizados para poder arribar a conclusiones las cuales permitirán hacer las recomendaciones precisas a la empresa para poder generar cambios.

Desde el punto de vista práctico la presente investigación amplia el fundamento teórico de las variables pero sobre todo las recomendaciones planteadas después de llegar a las conclusiones debidas permitirán que la

empresa tome decisiones de mejora lo cual permitirá brindar un adecuado servicio.

La justificación del presente trabajo de investigación es la imperiosa necesidad de demostrar que la ausencia de políticas de motivación laboral al interior de las empresas genera una serie de conflictos en el aspecto comunicacional, de identificación institucional y bajos niveles de productividad, eficiencia y desempeño laboral en las tareas asignadas; aspectos inconsecuentes con un país como el Perú que necesita estructuras más sólidas con el objeto de generar empleos formales permanentes que permitan a los trabajadores una mejor calidad de vida y al mismo tiempo disminuir las prestaciones de servicios por tercerizaciones, sobre todo el desempleo; de esta manera, se contribuye con un mejor nivel en el desarrollo económico del país, más aun cuando son las personas encargadas de conducir la organización al éxito y a las metas deseadas. Por lo tanto, es importante elegir estrategias que les permita a los trabajadores sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por su trabajo. La motivación laboral de manera adecuada es un resultado positivo en la productividad.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

En cuanto a la limitaciones que se presentaran en la presente investigación es en un primer momento el no contar con una bibliografía entorno a las variables por lo cual se recurrirá a fuentes de internet que

permitirán ampliar el contenido teórico, así mismo otro aspecto que es considerado una limitación en la presente investigación es el factor tiempo ya que como investigador es necesario dedicar el tiempo adecuado para poder concluirla y finalmente está el espíritu de colaboración que puedan dar las personas que son parte de la investigación.

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del estudio**

Verni (2012) *Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y calidad*. Recuperado de: Escuela superior politécnica del litoral. Ecuador. Su objetivo general es aumentar la competitividad de la empresa mejorando la Productividad y Calidad de sus operaciones, mediante la planeación, medición, análisis y mejora de sus procesos, teniendo como base fundamental el uso y la aplicación de modelos estadísticos. Empleo el diseño descriptivo, con una muestra de 10 plantas procesadoras.

El autor concluye que la selección de los procesos, debe ser un hecho metodológico bien orientado, para evitar que procesos que no tengan la importancia debida, generen un vertedero de información poco útil. Los Indicadores de Gestión son una herramienta para medir rendimientos de la organización, dentro de todos los ámbitos y que permiten mejorar la eficiencia, tras la aplicación de programas de operación, control, mantenimiento y mejoramiento de los procesos. La utilización de la matriz de indicadores permite monitorear de manera integral todos los procesos del sistema, analizar su tendencia y plantear mejoras para los mismos. El control estadístico de procesos permite evaluar la capacidad del proceso productivo, entender estadísticamente la variabilidad de cada operación del



proceso y coadyuva a la toma de decisiones en cuanto a las desviaciones detectadas.

Pérez (2014) realizó la investigación sobre *motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de Universidades Limeñas*, con el objetivo de precisar y analizar el sentido e intensidad de la relación entre la motivación autónoma, controlada; y el compromiso organizacional. La investigación fue correlacional y transversal. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia y la muestra estuvo integrada por personal administrativo (n= 226) de dos universidades de Lima (pública y privada). Los resultados reportan que aquellos que priorizan la autonomía y voluntad propia (MA) poseen un compromiso afectivo elevado (CA); de modo contrastante, los que esperan recompensas externas (MC) presentan puntajes altos en torno al alto costo de tiempo y esfuerzo.

Fuentes (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Universidad Rafael Landívar. México*. Este estudio tuvo como objetivo general demostrar la relación entre satisfacción laboral y productividad, es de tipo descriptivo. Los sujetos de estudio lo conforman 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Los sujetos de estudio lo conforman 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de

Quetzaltenango. El autor concluye que los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho.

La estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores mejoren su productividad. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. Los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral lo que mejora su productividad, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Larico (2015) en su tesis sobre factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román, Juliaca, 2014. La presente investigación estudia la influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014, cuya hipótesis fue: Los factores motivadores influyen significativamente y tienen una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Se tuvo como objetivo: Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. La población de estudio estuvo conformada por 635 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad de San Román - Juliaca. Se optó por el muestreo no probabilístico dirigido; la muestra estuvo conformada por 182 trabajadores.

Se llega a la conclusión: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con ( $r=.786$ ) .Se evidenció relación significativa ( $r=.659$ ) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una vinculación

directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Ochoa (2014) en su tesis sobre motivación y productividad laboral, se realizó con 50 colaboradores del área de campo y de oficina de los 86 trabajadores de la empresa. Viendo la necesidad de la empresa en mejorar la productividad laboral de sus empleados se llevó a cabo una evaluación oral para darles la oportunidad a todos lo que en la empresa laboran de expresar sus necesidad o inquietudes por lo que en base a eso se llegó a la conclusión de que era falta de motivación por lo que se inició investigando en primera instancia las definiciones de las variables, aplicando una escala de Likert para comprobar la misma investigación, realizando la metodología estadística para que los resultados de la misma sean verídicos, por lo que se comprobó que es de mucha influencia la motivación en la eficiencia y eficacia en el trabajo de cada empleado.

Como parte de las conclusiones se expuso que es necesario motivar al personal con algún tipo de incentivos no necesariamente con remuneraciones económicas, en la propuesta se plantea una serie de ejercicios prácticos para aumentar la motivación en todos los colaboradores, trabajando en equipo, trabajando bajo presión y con medición de tiempo pero alimentando la motivación de cada uno de los

participantes en los ejercicios. El principal objetivo de la investigación era determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral lo cual se cumplió, esperando que este estudio pueda ser de utilidad a la empresa para apoyar al colaborador en esta área de su vida laboral.

## **2.2 BASES TEORICAS**

### **2.2.1. Motivación**

La motivación es de importancia para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen

La motivación laboral Según Martínez, M. (2003), nos da a conocer que: La motivación tiene un papel esencial por la que unas personas rinden más que otras en el trabajo, junto con otras variables como la experiencia, la aptitud y también que las necesidades y las metas constituyen la base para diseñar el proceso básico de la motivación. (p. 21) Para el autor, existen diferentes variables que influyen en el trabajo de una persona, pero un papel importante es el que cumple la motivación, ya que desde ahí se van planteando se van planteando los objetivos que ayudarán a satisfacer las necesidades del trabajador. (p. 21)

Según Prado, (2002, p.80) la motivación “se le entiende como un proceso psicológico que acontece en el cerebro y se experimenta a manera de un impulso interno que activa la conducta y la dirige hacia un fin”.

Para Robbins, (1999, p.168), motivación es “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

Por lo tanto coincido en que la motivación es un estímulo, impulso, fuerza o voluntad que hace que las personas se esfuercen para desarrollar mejor sus actividades, porque sin motivación, un organismo no se comportaría, sería una masa inerte que prácticamente no haría nada

La motivación 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 estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

### **Teorías contemporáneas de la motivación**

Gray (2008) menciona que las teorías previas Existe cierto número de teorías contemporáneas que tienen algo en común, un grado razonable de apoyo válido.

Teoría de la evaluación cognitiva Esta teoría propone la introducción de premios extrínsecos, como un salario, por un trabajo que antes tenía recompensas intrínsecas por el placer asociado del contenido de la labor en si, tiende a disminuir la motivación general. Esta teoría se relaciona con la paga que reciben los colaboradores en las empresas.

Teoría del establecimiento de metas Se ha escuchado un dicho: de hazlo lo mejor que puedas, la teoría del establecimiento de metas se refiere a estas cuestiones, y sus descubrimientos, son impresionantes en términos del efecto que tienen sobre el rendimiento lo específico de las metas, el reto y la retroalimentación. El trabajar por una meta es una fuente importante de motivación para el trabajo, las metas es lo que dice al empleado lo que debe hacerse y cuanto esfuerzo necesita dedicar, es posible afirmar que las metas específicas incrementan el desempeño y la retroalimentación genera un desempeño

Teoría de la eficacia personal Se refiere a la convicción que tiene un individuo que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para alcanzar éxito en la tarea asignada. Por tanto, en las situaciones difíciles cabe la posibilidad que las personas con baja eficacia personal disminuyan su esfuerzo o se rindan, mientras que aquellas con mucha eficacia personal trataran de vencer al desafío, las personas con alto nivel de eficacia parecen responder a la retroalimentación negativa con

mayor esfuerzo y motivación, mientras que aquellos con poca eficacia tal vez disminuyan su esfuerzo. lo mejor que la ausencia de ellas.

**Teoría del reforzamiento** Es la contraparte a la teoría del establecimiento de metas en la teoría del reforzamiento. La primera es un enfoque cognitivo que propone que son los propósitos de un individuo lo que dirigen sus acciones. la teoría del reforzamiento plantea que el reforzamiento condiciona al comportamiento, es decir, se trata de un enfoque conductista

**Teoría de la equidad** El rol que juega la equidad en la motivación, los colaboradores comparan lo que aportan a sus empleos con lo que obtienen de ellos en relación con los de otras personas. Percibimos lo que obtenemos de un trabajo en relación con lo que aportamos después comparamos nuestra razón insumo-producto con la de otros que ni importan.

**Teoría de la expectativa** Afirma que la fuerza para que una tendencia actúe de cierta manera depende de la intensidad con que se espera que el acto vaya seguido de un resultado dado y de lo atractivo que resulte este para el individuo. Por tanto, la teoría se centra en tres relaciones:

- **Relación esfuerzo-desempeño:** La probabilidad que percibe el individuo que desarrollar cierta cantidad de esfuerzo conducirá al desempeño.



- Relación desempeño-recompensa: Grado en que el individuo cree que el desempeño a un nivel particular llevara a la obtención del resultado que se desea.
- Relación recompensas-metas personales: Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de alguien, y el atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para el individuo.

### **Dimensiones de la Motivación:**

**Motivación Intrínseca.** Según Prado, (2002) Es el esfuerzo que conduce una meta puede constituir un incentivo de por sí y por lo tanto sostenerse por el peso de su propio acaecer. Esto se llama, motivación intrínseca, porque parte de uno mismo (de la satisfacción propia).

Para Díaz, Barriga, Hernández, (2002) ha definido a la motivación intrínseca como:

Una suerte de tendencia natural de procurar los intereses personales y ejercer las capacidades propias y al hacerlo, buscar y conquistar desafíos, por lo que el individuo no necesita de castigos ni incentivos para trabajar porque la actividad le resulta recompensante en sí misma (p.37).

Reeve (2003) manifiesta que “de manera funcional, la motivación intrínseca proporciona la motivación innata para involucrar el ambiente, perseguir intereses personales y exhibir el esfuerzo necesario para ejercitar y desarrollar habilidades y capacidades” (p.32).

### **Motivación Extrínseca**

Para Prado, (2002), la motivación extrínseca “se basa en lo que se recibe a cambio del esfuerzo, esto es, en las recompensas externas que vienen a manera de incentivos, como la paga por realizar un trabajo, los aplausos por una actuación brillante...”(p.18).

Por su parte Díaz, Barriga, Hernández, (2002) manifiestan que la motivación extrínseca se relaciona con el interés que nos despierta el beneficio o recompensa externa que vamos a lograr al realizar una actividad.

Para Prado, (2002), la motivación extrínseca “se basa en lo que se recibe a cambio del esfuerzo, esto es, en las recompensas externas que vienen a manera de incentivos, como la paga por realizar un trabajo, los aplausos por una actuación brillante ...”(p.44)

Reeve (2003) sostiene que la motivación extrínseca “significa un medio para un fin: el medio es la conducta y el fin es alguna consecuencia. Tales son los sucesos externos que constituyen los incentivos y consecuencias que generan estados motivacionales extrínsecos” (p.71).

Reeve (2003) agrega además “Surge a partir de incentivos y consecuencias ambientales. Siempre que actuamos para obtener una mayor grado académico, ganar un trofeo o terminar algo antes de un plazo, nuestra conducta es extrínsecamente motivada.”(p.52)

Las personas extrínsecamente motivadas tratan de desempeñarse bien, con la finalidad de recibir alguna recompensa o reconocimiento por parte de sus superiores o compañeros. (p.83)

### **Principios generales de la motivación**

Gray (2008) afirma que motivar, en el sentido más general del término, es poner en movimiento. En la psicología, el término motivación se usa con frecuencia para referirse a toda la constelación de factores, algunos dentro del organismo y algunos fuera de él, que causan que un individuo se comporte en una forma en particular, en un momento en particular. La motivación bajo esta definición es un concepto muy amplio, casi tan amplio como toda la psicología. Los genes, el aprendizaje, las variables fisiológicas, los procesos perceptuales y del pensamiento, las variables del desarrollo, las experiencias sociales, y las características de la personalidad, son todos constructos que los psicólogos describen como factores que contribuyen a la motivación.

Estado motivacional o impulso, estos términos se usan en forma intercambiable para denotar una condición interna que orienta a un individuo hacia una categoría específica de metas y que puede cambiar a través del tiempo en forma reversible. Diferentes impulsos tienen diferentes metas.

Los impulsos y los incentivos se complementan entre sí en el control de la conducta; si uno es débil, el otro debe ser fuerte para motivar la acción dirigida hacia la meta. Por tanto, si se sabe que la hamburguesa de la cafetería sabe a cartón (incentivo débil), es probable que se espere en la fila solo si el impulso del hambre es más fuerte; pero si la cafetería sirve una hamburguesa muy buena (incentivo fuerte), es probable que se espere incluso si el impulso del hambre es débil.

### **Proceso de motivación**

El proceso de motivación empieza con una necesidad, la cual crea tensión en el colaborador, esto hace a que tenga el deseo de conseguir una meta, un diploma, un premio, que a su vez va a estimular los impulsos en el interior del individuo, y que genere un comportamiento para encontrar aquello que se desea

Estar motivado supone sencillamente que un individuo opta por emplear energía física o mental en el trabajo que realiza para poder alcanzar una meta como consecuencia de que una serie de factores que inducen a

comportarse de una forma concreta, lo que significa que en caso de que no existan los estímulos, tal comportamiento no tendrá lugar, para que los intereses de los empleados y los de la organización no se acostumbren y así la labor de los directivos será la coincidencia y esto tenga por una parte, mejores resultados.

Está claro que la organización debe encontrar la eficiencia de cada uno de los directivos para que de esta manera los objetivos sean mucho más claros y se puedan poner al servicio de la empresa. Por otro lado se encuentran las aspiraciones y necesidades de los empleados, que no están acostumbrados a coincidir por ley natural con las organizaciones, salvo que una persona no este interesada en una idea, tarea, proyecto, objetivo no le prestara la debida atención, aunque por necesidades económicas tenga que aparentar; para lograr ese interés o motivación es necesario conocer los factores que coincidan las necesidades humanas. Este conocimiento utilizado como habilidad ayudara a guiar de forma favorable el comportamiento humano de los colaboradores mediante una serie de herramientas que la organización tiene capacidad de utilizar. En una primera aproximación a esos factores se puede decir que hay tres bloques básicos y son

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

## **El comportamiento humano y la motivación**

El concepto de motivación se ha utilizado con diferentes sentidos. En general, motivo es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir, que origina un comportamiento específico, este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo que proviene del ambiente o generado por procesos mentales de la persona. La motivación representa la acción de fuerzas activas o impulsoras, solo se comprende parcialmente, implica necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas

El proceso que dinamiza el comportamiento humano es más o menos semejante en todas las personas, a pesar de las diferencias mencionadas anteriormente. Según Chiavenato (2006) "Administración de los Recursos Humanos" existe tres premisas que explican el comportamiento humano.

El Comportamiento es causado: Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente. El comportamiento es causado por estímulos internos y externos.

El comportamiento es motivado: En todo comportamiento existe un "impulso" un "deseo" una "necesidad" una "tendencia" exposiciones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

El Comportamiento está orientado hacia objetivos: En todo comportamiento humano existe una finalidad, dado que hay una causa que lo genera. El comportamiento no es causal ni aleatorio, siempre está dirigido y orientado hacia algún objetivo.

### **Clases de motivos y características**

Larico (2015) señalo que muchos psicólogos distinguen 3 clases de motivos: los fisiológicos, sociales y psicológicos.

Los motivos Fisiológicos: Se originan en las necesidades fisiológicas y los procesos de autorregulación del organismo, son innatos, es decir que están presentes en el momento del nacimiento ejemplo: necesidad de aire, de dormir, etc.

Los motivos sociales: Son adquiridos en el curso de la socialización dentro de una cultura determinada, se forman con respecto a las relaciones interpersonales, valores sociales, las normas se deben tener en cuenta que una vez despertado un motivo influye sobre la conducta independientemente de su origen.

Los motivos psicológicos: Se desarrollan mediante procesos de aprendizaje, solamente aparecen cuando se han satisfecho las necesidades fisiológicas este tipo de motivación varía de un individuo a

Características: Las necesidades o motivos se caracterizan porque no son estáticos, por el contrario, son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan comportamientos. Con el aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades.

El comportamiento es casi un proceso de resolución de problemas, de satisfacción de necesidades, cuyas causas pueden ser específicas o genéricas. El motivo busca un curso al motivo y trata de hacerle actuar mediante la promesa del logro de una necesidad urgente.

La satisfacción de algunas necesidades es temporal. Ya que al quedar satisfecha una necesidad, aparecen otros. Es decir, la motivación humana es cíclica y orientada por diferentes necesidades ya sean psicológicas, fisiológicas o sociales.

Los motivos hacen que el individuo busque la realización e inicie la acción, inicialmente los motivos pueden satisfacer en muchas formas. La existencia del motivo mismo determina inmediatamente el curso final del comportamiento.



## **Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral**

Larico (2015), en casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. José Rodríguez (2001); manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

### **La motivación en el centro de trabajo:**

Aamodt, (2010) considera que “los psicólogos industriales generalmente definen a la motivación laboral como la fuerza interna que hace que un trabajador actúe así como los factores externos que fomentan dicha acción” (p.328), es difícil evaluar la relación entre la motivación y el desempeño, generalmente están de acuerdo en que aumentar la motivación de los trabajadores da como resultado el mejoramiento del desempeño laboral”.

Prado, (2002) manifiesta la motivación desde luego es un buen concepto para dar cuenta de gran manera sobre por qué el rendimiento laboral de una persona en su centro de trabajo (también en sus actividades particulares) es como es, y por qué la gente difiere en esto, ya que ningún hombre rinde –considerando los aspectos cualitativos de la productividad- exactamente igual que otro aún se trate de un mismo oficio. La motivación es toda fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo determinado.

En el ámbito laboral estar motivado supone que la persona debe estar estimulado e interesado suficientemente como para orientar las actividades y la conducta hacia el cumplimiento de unos objetivos establecidos previamente.

Según Ayala, (2002, p.14), “la motivación en el centro de labores consiste en una serie de técnicas que utiliza la dirección, para lograr la participación activa y voluntaria de las personas en la consecución de las metas, que quiere lograr la empresa”. Las personas que se encuentran satisfechas con su trabajo lo realizan mejor y aumenta su productividad.

### **Factores de motivación**

Urcola ( 2008 ) Explica que los factores contribuyen a la satisfacción en el trabajo sean distintos e independientes de los factores que tienden a provocar insatisfacción, los factores satisfactorios son intrínsecos al propio trabajo, mientras que los insatisfactorios son extrínsecos en el ámbito laboral conviene distinguir los factores que producen satisfacción al trabajador de los que dan lugar a la insatisfacción y para ello es necesario percibir que en el ser humano existen dos áreas motivacionales diferentes, una de nivel inferior, orientada a la supervivencia, y otra de nivel superior, dirigida al crecimiento personal y profesional.

Denominó que los factores higiénicos o de mantenimiento a los primeros y motivadores a los segundos. Las necesidades que se contemplan dentro de los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la jerarquía establecida por Maslow las fisiológicas, de seguridad y

relación mientras que las necesidades concernientes a los factores motivadores coinciden con los niveles más altos.

### **Clasificación de las motivaciones**

Gray (2008) define la clasificación de las motivaciones de la siguiente manera:

Motivación Positiva, Es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo, la motivación puede ser intrínseca y extrínseca. Aunque el objeto a lograr no le trae ningún beneficio a la persona, pero lo realiza y lo logra motivado, si se refiere a un objetivo positivo que va a traer beneficio al individuo es una motivación positiva.

Motivación Negativa, Es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. De la familia o de la sociedad. Esta motivación lleva al individuo a hacerlo obligadamente no por gusto particular si no gusto de terceras personas.

### **Ciclo motivacional**

Ochoa (2014) señalo que comienza en el momento que surge una necesidad, es la fuerza dinámica y persistente que origina un comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad el ser humano, rompe con el equilibrio del organismo y produce un estado de tensión,

insatisfacción, inconformismo y desequilibrio dentro de la organización esto lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisface la necesidad y por ende, descargaría la tensión provocada por aquélla. Una vez que se satisface la necesidad, el organismo recobra su estado normal de equilibrio, y su manera de adaptarse al ambiente, es mucho más efectivo.

En el ciclo motivacional se dice que la necesidad puede ser satisfecha a medida que el ciclo se repite con el aprendizaje y la repetición llamado refuerzos, los comportamientos se vuelven gradualmente más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades, una vez que la necesidad no sea satisfactoria deja de ser motivadora de un comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad alguna veces la necesidad puede satisfacerse en el ciclo motivacional, y puede originar frustración, o en algunos casos, compensación trasferencia hacia otro objeto, persona o situación. Si se enfoca la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, el cual con lleva:

- Homeostasis, es decir que en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- Estimulo, es que en ocasiones aparece un estímulo y genera una necesidad.

- Necesidad. Esta necesidad (insatisfecha aun), provoca un estado de tensión que obliga a cubrir la necesidad

Alcaraz (2006) refiere que el ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, una fuerza dinámica y persistente que lleva al comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento capaz de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrara la satisfacción a su necesidad y, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su adaptación al ambiente. En este ciclo motivacional, la necesidad se satisface. Debido al aprendizaje y la repetición, los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha, la necesidad deja de motivar el comportamiento, pues no ocasiona tensión ni incomodidad.

No siempre se satisface la necesidad en el ciclo motivacional. También puede frustrarse o compensarse (es decir, transferirse a otro objeto, persona o situación). En el caso de frustración de la necesidad en el ciclo motivacional, la tensión ocasionada por el surgimiento de la necesidad encuentra un obstáculo para su liberación.

### **2.2.2. Productividad laboral**

Robbins y Coulter (2000), la definen como el cociente que se obtiene del volumen total de bienes producidos por los trabajadores de una organización con la cantidad de recursos utilizados para generar los productos que se desea obtener, con estos resultados se puede evaluar el rendimiento de las maquinarias, al personal, la mano de obra y de esta manera tomar las medidas correctivas para mejorar la productividad.

Para Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (p. 17)

De acuerdo con el autor la productividad es la evidencia como se han utilizado los recursos para obtener productos de calidad y que sean competitivos con el resto de las organizaciones.

Gallart (citado por Tito (2012) indicó respecto a la productividad: “La productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos” (p. 85).

Sar Levitan y D. Werneke (citado), por Tito (2012, p. 85) menciona algunos factores que afectan la productividad:

- Empleo e inversiones del capital para obtener bienes.
- La tecnología adquirida (software, planos, libros, patentes, etc.)
- Estabilidad macroeconómica (inflación).
- Competencias.
- Infraestructura.

Factor humano elemento clave en la productividad

Ochoa (2014) afirmo que Si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es importante que aprendan a administrar los recursos que se tienen, para lograr esto se necesita que cada uno de los colaboradores tengan una inteligencia emocional apropiada, ya que de ella influye grandemente en la establecida de la empresa, entre las que se incluyen las de seguridad y salud laboral; se debe motivar al personal para enseñarles cómo se realizan las cosas de una forma óptima, de no ser así difícilmente se puede incrementar la



productividad del personal, si no están satisfechas adecuadamente las necesidades intrínsecas individuales se debe recurrir a los colaboradores más cercanos para programar todo tipo de capacidades, y así el desarrollo será mucho más adecuado para las promociones y elementos de motivación en el aspecto económico.

### **Teorías de la productividad**

Gómez (2014) Cita las siguientes teorías:

Teoría de la equidad: La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida. Adams (1963-1965) al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad. (p.14).

Existe un dilema entre lo que se recibe y la apreciación si es justo, siempre entre los trabajadores se estarán comparando con lo que hacen y la recompensa que reciben, el problema es que cuando no hay

equidad se rompe la unidad del grupo y se impone el divisionismo que afecta a la organización, para evitar esto siempre debe existir equidad entre las escalas jerárquicas iguales en relación a remuneraciones, premios, capacitación, bonos, etc. Si la equidad está presente siempre existirá armonía, trabajo en equipo y buena cultura organizacional.

Teoría de la expectativa de Vroom: La hipótesis fundamental de la teoría de las expectativas es que el trabajador hace lo que cree que le puede llevar a un resultado final esperado. Si considera que el camino para alcanzar sus metas es la alta productividad, su nivel de producción será elevado, si por el contrario, cree que la baja productividad es el medio para conseguir sus metas, su rendimiento bajo. Esta teoría produce mejores resultados en aquellos contextos que la favorecen. (p.17).

Esta teoría plantea que existen diferencias entre los trabajadores y las situaciones que se presentan cuando estos hacen un análisis situacional, sobre que deben realizar para cumplir su trabajo. Debe haber una correlación exacta entre la actitud del trabajador y el resultado que él desea, si el trabajador no se da cuenta de esta relación la teoría no es válida, cuando la productividad es alta los directivos deben identificar al trabajador que hizo su mejor esfuerzo y compensarlo, pudiendo ascenderlo, estableciendo como política de la dirección que a mejor trabajo mejores recompensas.

Teoría de la fijación de metas: La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas es sencillamente la siguiente: «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen». Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. (p.20).

Es necesario motivar el desarrollo personal de cada trabajador , ya que el mismo se fijara metas más altas en adelante, para esto las metas y la forma de lograrlas debe estar claramente establecidas por la dirección , al cumplimiento de estas se logra un correcto desempeño , sabe que será recompensado y tendrá una mayor satisfacción personal por el logro, en apreciación inversa las metas guían a los trabajadores en rutas correctas, lo que también lleva a la auto realización, logro y autoestima personal.

### **Principio de productividad de Henry Ford**

Según Chiavenato, I. (2006), indica que “consiste en aumentar la capacidad de producción del hombre en el mismo período mediante la especialización de la línea de montaje. Así el operario gana más y el empresario logra mayor producción”. (p. 56) Henry Ford nos menciona que, incrementar la producción del hombre no solo es algo que

beneficia al empresario u organización porque de esa forma no solo se logra una mayor producción, sino que el trabajador también logra un incentivo, lo cual hace que se dé un beneficio por ambas partes. (p. 56)

Para López, J. (2013), en su libro basado en la productividad nos indica que: Las organizaciones pueden lograr un desarrollo más eficiente cuando su administración está representada por la dirección, establece un inventario de conocimientos y habilidades de cada una y de toda la gente, para así obtener el mejor provecho de su desempeño para asegurar los resultados. (p. 117) Como menciona el autor, la productividad es esencial porque de esa forma se lograría que toda empresa pueda alcanzar los objetivos planteados de una manera eficiente, bien dirigida y aumentando el nivel de conocimientos y habilidades de todas las personas que laboran dentro de la organización. (p.117)

Según Mercader, J. (2008), la productividad es: La relación entre la cantidad de los recursos aportados y la cantidad que se produce de bienes o servicios, también es la base del crecimiento de las ventas reales y el aumento del bienestar. La productividad de trabajo es la relación entre lo producido y la cantidad de horas de trabajo que se ha empleado para ello. (p. 17) Para Mercader, la productividad de trabajo significa la relación que existe entre los recursos que tenemos con los

bienes y servicios, junto con el tiempo que se dedica para realizarlo. (p. 17)

### **Dimensiones de la variable productividad**

Desarrollo eficiente Para Reyes (citado por Cárdenas, 2017), nos menciona que “el desarrollo es el proceso de combinar el trabajo que realizan los colaboradores con los elementos necesarios para su ejecución, de tal forma las labores son los mejores medios para una aplicación eficiente”. (p. 211)

Dirección Para Gil (citado por Cárdenas, 2017), nos indica que “la dirección tiene como principal tarea la coordinación y que dentro de una empresa se lleva a cabo a través de la adaptación mutua, la supervisión directa, la normalización de habilidades y la normalización de resultados”. (p. 313)

Resultados Para Chiavenato (2006), nos da a conocer que “una vez que los objetivos son establecidos, se realizan las estrategias adecuadas para lograrlos de la mejor forma, ya que las estrategias son los medios con los que se cuenta para así alcanzar los mejores resultados”. (p. 197)

### **Factores que conforman la productividad**

Núñez (2007), establece como factores que:

El concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo, hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero. (p. 6).

Entre los factores a medir en productividad están: la eficiencia, la efectividad, la eficacia, y la relevancia. Sobre la producción, se interpreta la eficiencia y eficacia en la producción de bienes o servicios con la calidad suficiente para satisfacer al usuario, sobre el hombre porque es el actor principal de la productividad ya que participa con su mano de obra, sus aportes técnicos, su capacidad, su esfuerzo y su motivación y el dinero porque es el medio para conseguir mayor productividad por su inversión en la organización.

### **Beneficios de la productividad**

Fuentes (2012) Define:

“La importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos”. (p. 31).

Para que la organización sea rentable es de acuerdo a su nivel de productividad, existen varios métodos para incrementar la productividad como son un recurso humano competente y capacitado, tecnología de

punta, crecimiento económico, etc. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

### **Bases teóricas de la productividad laboral.**

La productividad de la organización es el objetivo primordial de los directivos y su responsabilidad (Robbins y Judge, 2009), por lo que tiene que realizar una adecuada planificación de los recursos humanos, materiales, financieros y sobre todo énfasis en las personas ya que se trabaja para las personas (Singh, 2008).

Las personas constituyen el recurso más importante que forman parte de una organización ya que se involucran directa o indirectamente para obtener los productos y servicios que sean de calidad. De acuerdo con Vroom, citado por Chiavenato (2009), son “tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir”: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad Chiavenato (2009, p. 252).

Razón por lo cual las personas son un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño, su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas

de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora. Por lo tanto los líderes de la organización deben identificar esos factores que impulsan a los individuos para lograr la satisfacción laboral y por ende que ellos sean más eficientes y productivos

### **Participación y productividad**

Gómez ( 2010 ) Explica que la participación tiene efectos positivos o negativos sobre la productividad, esto depende de una serie de factores que concurren en cada caso determinado, conviene pues enfocar la cuestión desde una perspectiva practica en lugar de estar en un estudio teórico, en principio la participación tiene un efecto positivo sobre la productividad, aunque en ocasiones sea limitado, prácticamente no condiciona por si sola la aparición de efectos negativos, la existencia de efectos positivos derivados de la participación depende, en principio, de dos factores fundamentales la actividad económica que realiza la empresa o sector industrial en que opera y la concepción y el modelo de relaciones laborales que están presentes en la organización. La participación parece tener efectos positivos sobre la productividad en los siguientes puestos

- Si los colaboradores participan en base a su competencia y a nivel del puesto de trabajo.



- Si desarrolla un ambiente de autoimplicación de los trabajadores donde la confianza y la comunicación sean características de las relaciones entre la dirección y los colaboradores.

El hecho de implantar la productividad como valor preferente para la empresa en medio de un mercado cada vez más competitivo, significa que cada empresa asume su cuota de responsabilidad consciente de que el resultado final es la consecuencia de los obtenidos en cada una de las etapas del proceso productivo y que, su progresiva mejora, requiere la participación y aportación de ideas innovadoras de todos los colaboradores de la empresa en sus respectivas áreas, tener siempre presente que el objetivo del máximo rendimiento debe ser compatible con la óptima utilización de las facultades físicas, y psíquicas de los colaboradores, conciliar su mayor satisfacción con un máximo de productividad, porque se acomodan los objetivos económicos a los sentimientos personales, de los que depende el buen funcionamiento de la empresa, procura para ello estimular la participación, se puede establecer así cinco características que deben estar presentes en todas las empresas donde la implantación y permanencia de sistemas participativos han dado lugar a una mejora de la productividad laboral. • La empresa comparte con los colaboradores los beneficios económicos que se derivan, directa o indirectamente del incremento de la productividad.

- Las relaciones entre la dirección y los trabajadores se apoyan en un modelo de relaciones laborales consistente y permanente en el tiempo, hay que evitar que los colaboradores perciban la participación como un mecanismo o sistema de organización que pueda afectar la seguridad de los puestos de trabajo.
- Se introducen sistemas para garantizar el cumplimiento de los derechos laborales de los colaboradores.
- Se necesita que la filosofía y el estilo de dirección de la empresa se concreten en la política de recursos humanos.

En definitiva, el vínculo existente entre participación y productividad no puede determinarse a priori ni apoyarse en fundamentos teóricos lo que si ocurre es la concepción que se tiene de las personas y de la empresa tiene clara repercusión en materia de productividad laboral como ha venido señalándose, así pues tanto la productividad como otros indicadores del estado de la empresa, no pueden observarse sin tener en cuenta el entorno en que se mueven, la concepción de la persona y de la empresa.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Cliente:** Es la persona o empresa receptora de un bien o servicio a cambio de dinero u otro artículo valor, para satisfacer sus necesidades.

**Productividad:** Koontz & Wehrich (2004), define la productividad como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, sirve para evaluar el rendimiento en talleres, máquinas, equipos de trabajo y mano de obra en general. También definimos que la productividad identifica si algo o alguien es productivo, con una cantidad determinada de recursos (insumos), cuando en un período determinado de tiempo, se obtiene el máximo de rendimiento productivo.

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

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

**Efectividad:** Gaither & Frazier (2000) menciona que la efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

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

**Gestión de motivación:** Según Durand & Romero (2012) define que la gestión de motivación es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que deciden, en una situación dada, con que vigor se actúa y en qué dirección se en causa la energía.

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas

### **2.4.2 Hipótesis específica.**

Existe relación significativa entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas

Existe relación significativa entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas

Existe relación significativa entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas

### **Estadístico para la validación de hipótesis**

De acuerdo con las hipótesis planteadas y al tamaño de la muestra, el estadístico apropiado es Rho de Spearman, que va a permitir determinar los eventos que conducen a rechazar o no rechazar las hipótesis en base al nivel de significación elegido.

## **2.5 Variables**

**Variable 1:** Motivación

**Variable 2:** Productividad

### **2.5.1. Definición conceptual de las variables**

Motivación: Prado, (2002, p.80) el cual señalo que “se le entiende como un proceso psicológico que acontece en el cerebro y se experimenta a manera de un impulso interno que activa la conducta y la dirige hacia un fin”

Productividad laboral: Robbins y Coulter (2000), la definen como el cociente que se obtiene del volumen total de bienes producidos por los trabajadores de una organización con la cantidad de recursos utilizados para generar los productos que se desea obtener, con estos resultados se puede evaluar el rendimiento de las maquinarias, al personal, la mano de obra y de esta manera tomar las medidas correctivas para mejorar la productividad

### 2.5.2. Definición Operacional

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable motivación

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala valorativa</b>
Intrínseca	Desarrollo del personal Automotivación Autoestima	1,2,3,4	<i>Nunca</i> (1) <i>Casi nunca</i> (2) <i>A veces</i> (3)
Extrínseca	Compensación Expectativas	5,6,7,8	<i>Casi siempre</i> (4) <i>Siempre</i>

			(5)
--	--	--	-----

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de variable productividad laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valor</b>
Desarrollo eficiente	-Eficacia	1,2,3	Nunca (1) Casi nunca (2)
	-Eficiencia		
Dirección	-Organización -Planificación	4,5,6	A veces (3)
Resultados	-Rentabilidades	7,8,9	Casi siempre (4) Siempre (5)
	-Productividad de los trabajadores		

## **CAPÍTULO III:**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

La presente investigación es del tipo básica, con enfoque cuantitativo, sustentada teóricamente por:

#### **Investigación básica**

Soto (2011). Define investigación básica como:

La investigación básica recibe también el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con algún aspecto práctico. (p. 14).

### **Enfoque cuantitativo**

Leyton, (2012): define:

Señala que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. Por ejemplo, si deseamos medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, deberíamos observar agresiones verbales y/o físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, etc. (los referentes empíricos). Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. (p. 41)

### **Diseño de la investigación**

La presente investigación es Diseño descriptivo, correlacional, no experimental, sustentada teóricamente por:

### **Investigación Descriptiva**



Hernández et al (2014). Señala que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 80).

### **Investigación correlacional**

Hernández et al (2014). Señala que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (p.19)

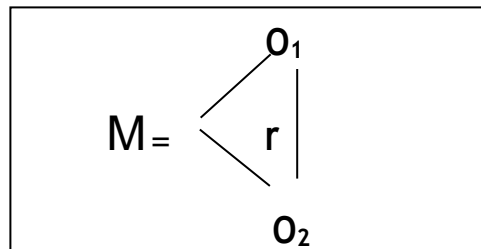
### **Investigación no experimental**

Hernández et al (2014). Define:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (p. 149)

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

- M : 250 trabajadores
- O<sub>1</sub> : Observación sobre la variable motivación
- r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.
- O<sub>2</sub> : Observación sobre la variable productividad laboral

### 3.2. Descripción del ámbito de la investigación

### **3.2.1. Delimitación espacial**

La investigación se realizará en el banco de la nación de Chachapoyas

### **3.2.2. Delimitación temporal**

Esta investigación tomará como referencia el periodo 2018

### **3.2.3. Delimitación teórica**

La investigación después de haber realizado un estudio teórico entorno a cada variable se basará según lo sostenido por Prado (2012) para la variable motivación y para la variable productividad laboral será en base a Robbins y Coulter (2000), en base a ello se dimensiono cada variable

## **3.3. Población y muestra**

### **3.3.1. Población**

Según Hernández, *et. al* (2010), afirma que ello está referido a al conjunto de personas que tienen similares características que están dentro del contexto objeto de estudio.). En este caso la población estuvo conformada por los 250 trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas

### **3.3.2. Muestra**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra representa una parte representativa de la población, en la investigación se trabajó con una muestra probabilística donde cada participante tuvo la opción de formar parte

de ella y teniendo en cuenta que la población es finita se recurrió a la siguiente formula:

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

$$Z^2 = 1,96^2$$

$$N = \text{población} = 250$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$E = 0,05$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 250 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2 \cdot (250 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = 70$$

El tamaño de la muestra quedo determinada en 70 trabajadores

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica seleccionada para la presente investigación es la encuesta, una técnica que nos permitirá obtener información y datos de las unidades de investigación seleccionadas para el presente estudio que son de nuestro interés como investigadora: la encuesta, según Canales (2009) la encuesta consiste en tener la información acerca de las variables en estudio por medio de los sujetos

a través de sus opiniones, actitudes o sugerencias ya sean a través de la entrevista y cuestionarios

El instrumento utilizado para la presente investigación es el cuestionario, que será dirigido a los trabajadores de la empresa que son parte de la muestra

Como instrumento se aplicó es el cuestionario, Según Hurtado (2000), un cuestionario “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. (p. 469).

Los cuestionarios se entregarán de forma directa, en algunos casos se enviarán por correo electrónico, para que lo puedan llenar y entregar para el análisis de los resultados. El trabajo se realizará de la siguiente manera.

- Selección del estadístico.
- Elaboración de las preguntas.
- Envío de las preguntas al estadístico (para su corrección).
- Envío de las preguntas a los trabajadores.
- Se vuelve a enviar las encuestas con los resultados añadidos, con la posibilidad que el estadístico, haga correcciones, comentarios y emita opinión respecto a los resultados.
- Tabulación de los resultados y análisis estadístico.

## **Instrumento para medir la motivación**

### **Ficha técnica:**

Nombre : Cuestionario sobre motivación

Autor : Prado M (2002)

Adaptado por : Wendy Zepeda

Lugar : Lima 2018

Objetivo : Determinar los niveles de motivación

Administración : Individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

### **Contenido**

Está constituido por las siguientes dimensiones: intrínseca, extrínseca

## **Instrumento para medir productividad laboral**

### **Ficha técnica:**

Nombre : Cuestionario sobre productividad laboral

Autor : Cárdenas Claudia (2017)

Adaptado por : Wendy Zepeda

Lugar : Lima, 2018

Objetivo : Determinar el nivel de productividad laboral

Administración : Individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

### **Contenido**

Está constituido por las siguientes dimensiones: desarrollo eficiente, dirección, resultados

### **3.5 Validez y confiabilidad de los Instrumentos de medición**

#### **3.5.1. Validez del instrumento**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010) la validez de un instrumento de medición consiste en el grado en que un instrumento mide realmente a la variable en estudio que pretende medir, es decir los jueces expertos seleccionados revisan la pertinencia, la relevancia y la claridad de los ítems de acuerdo a los indicadores y dimensiones

El instrumento que se aplicará en la presente investigación es un cuestionario sobre las estrategias de marketing y el incremento de ventas, validado y aprobado por 3 docentes.

#### **3.5.2. Confiabilidad del instrumento**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200). Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando re-copila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach ya que ambos instrumentos han sido medidos en escala ordinal.

Tabla 3

*Confiabilidad de los instrumentos*

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N de elementos
Motivación	.740	
Productividad laboral	.722	9

**3.6. Plan de recolección de datos**

El objetivo es recolectar los datos en torno a las variables para ser analizados, ello se dará a través de dos cuestionarios, las respuestas obtenidas serán codificadas para su análisis. A continuación, se menciona algunos pasos a seguir

Primero una vez corregido el instrumento se aplicara

La siguiente etapa se procede a la aplicación del instrumento en el campo.

Se realiza la revisión de la información recogida.

Finalmente, se realizará la contrastación de la hipótesis a través del estadístico de correlación de Serman.



## **CAPÍTULO IV:**

### **RESULTADOS**

Después de recoger los datos, se procedió a colocarlos en una base de datos los cuales fueron procesados obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 4

Niveles y rangos de la variable motivación

	Baja	Regular	Alta
Total	[8 - 18]	[19 - 28]	[29 - 40]
Intrínseca	[4 - 9]	[10 - 14]	[15 - 20]
Extrínseca	[4 - 9]	[10 - 14]	[15 - 20]

#### 4.1 Descripción de resultados

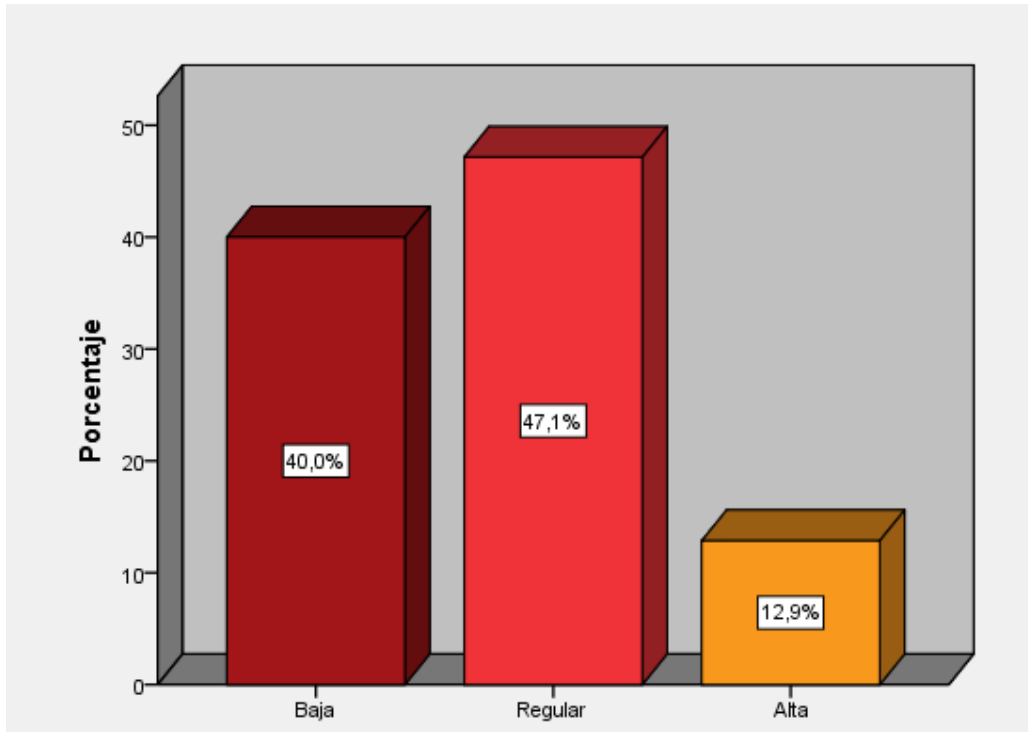
**Variable: motivación**

Tabla 5

*Frecuencia y porcentajes de la variable motivación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	28	40,0
	Regular	33	47,1
	Alta	9	12,9
	Total	70	100,0

**Fuente: Base de datos de las encuestas**



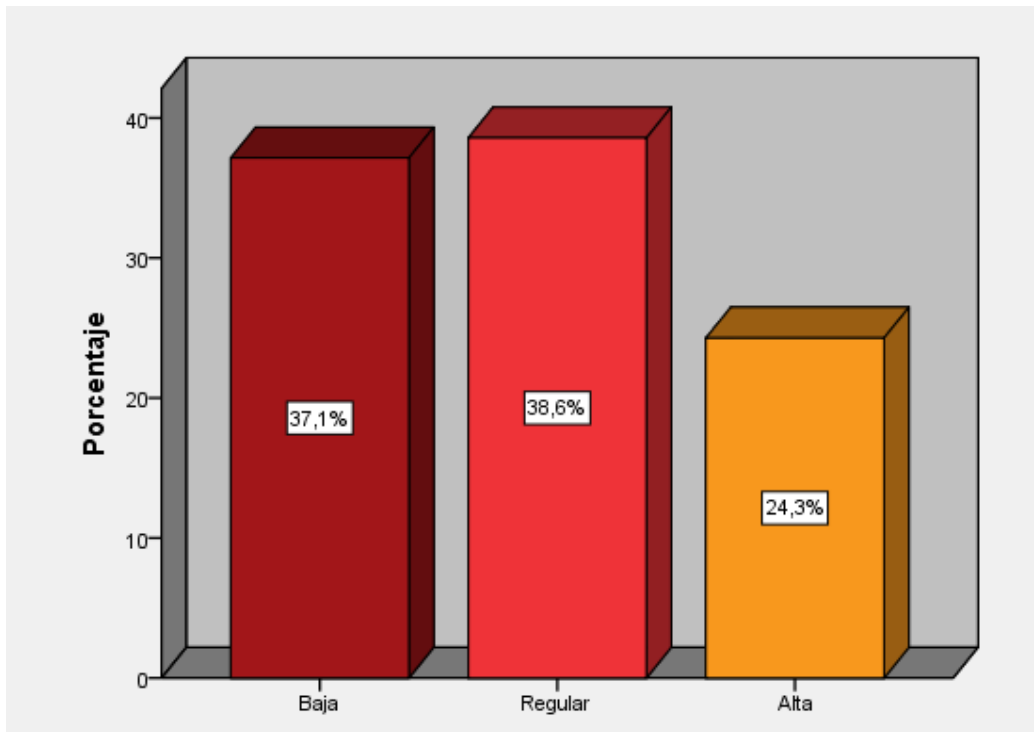
En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que en cuanto a la variable motivación se observa que el 40% lo consideran en un nivel bajo, el 47.1% lo consideran en un nivel regular y el 12,9% lo considera en un nivel alto según las encuestas realizadas a los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, 2018

**Tabla 6**

***Frecuencia y porcentajes de la dimensión intrínseca***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	26	37,1
	Regular	27	38,6
	Alta	17	24,3
	Total	70	100,0

**Fuente:** Base de datos de las encuestas



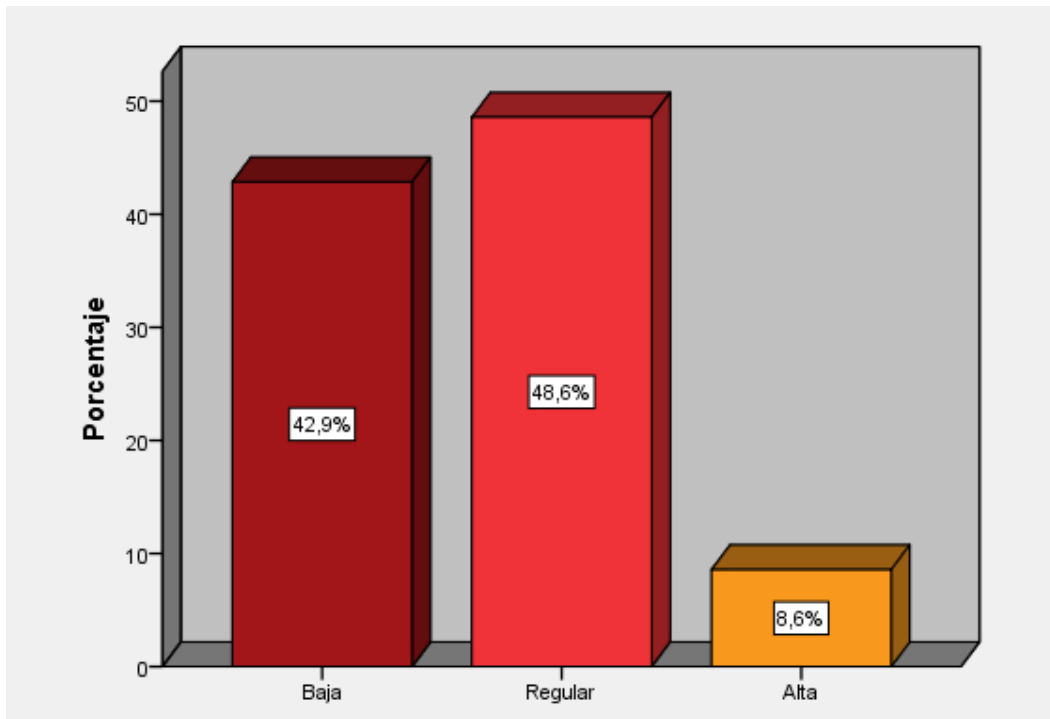
En la tabla y grafico respectivo se aprecia que en cuanto a la dimensión intrínseca se observa que el 37,1% lo consideran en un nivel bajo, el 38,6% lo consideran en un nivel medio y el 24,3% lo considera en un nivel alto según las encuestas realizadas a los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, 2018

**Tabla 7**

***Frecuencia y porcentajes de la dimensión extrínseca***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	30	42,9
	Regular	34	48,6
	Alta	6	8,6
	Total	70	100,0

**Fuente:** Base de datos de las encuestas



En la tabla y grafico respectivo se aprecia que en cuanto a la dimensión extrínseca se observa que el 42,9% lo consideran en un nivel bajo, el 48,6% lo consideran en un nivel medio y el 8,6% lo considera en un nivel alto según las encuestas realizadas a los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, 2018

**Variable: *productividad laboral***

Tabla 8

Niveles y rangos de la variable productividad laboral

	Inadecuado	Regular	Adecuado
Total	[9 - 21]	[22 - 33]	[34 - 45]
Desarrollo eficiente	[3 - 7]	[8 - 11]	[12 - 15]
Dirección	[3 - 7]	[8 - 11]	[12 - 15]

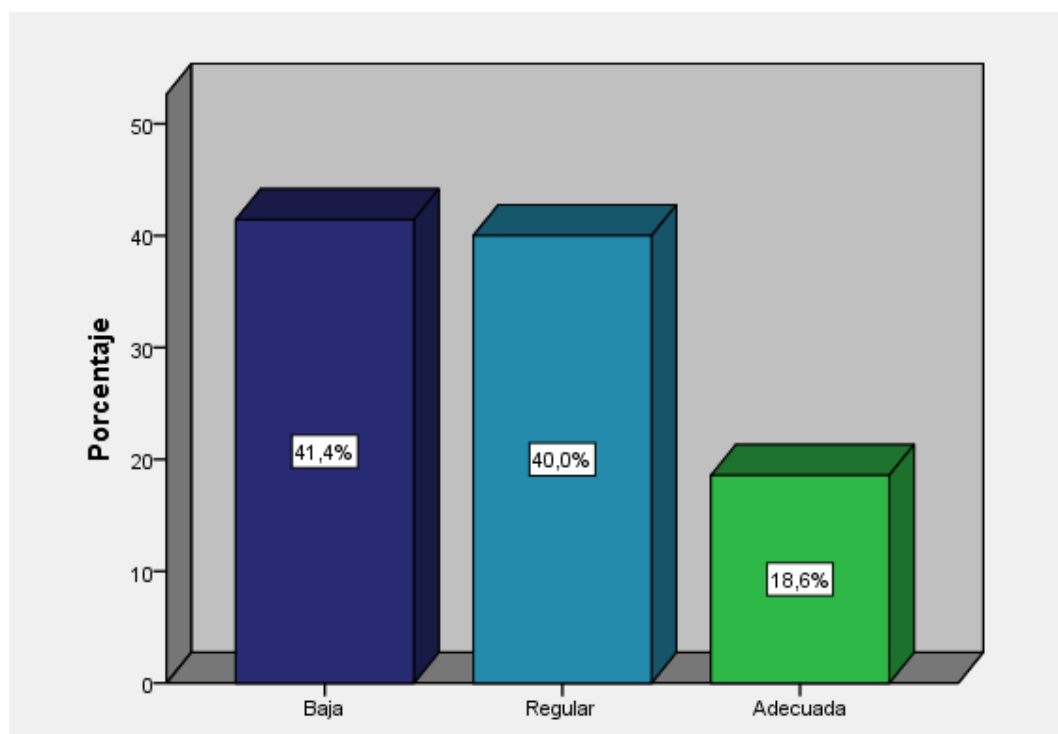
Resultados	[3 - 7]	[8 - 11]	[12 - 15]
------------	---------	----------	-----------

**Tabla 9**

***Frecuencia y porcentajes de la variable productividad***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	29	41,4
	Regular	28	40,0
	Adecuada	13	18,6
	Total	70	100,0

**Fuente:** Base de datos de las encuestas



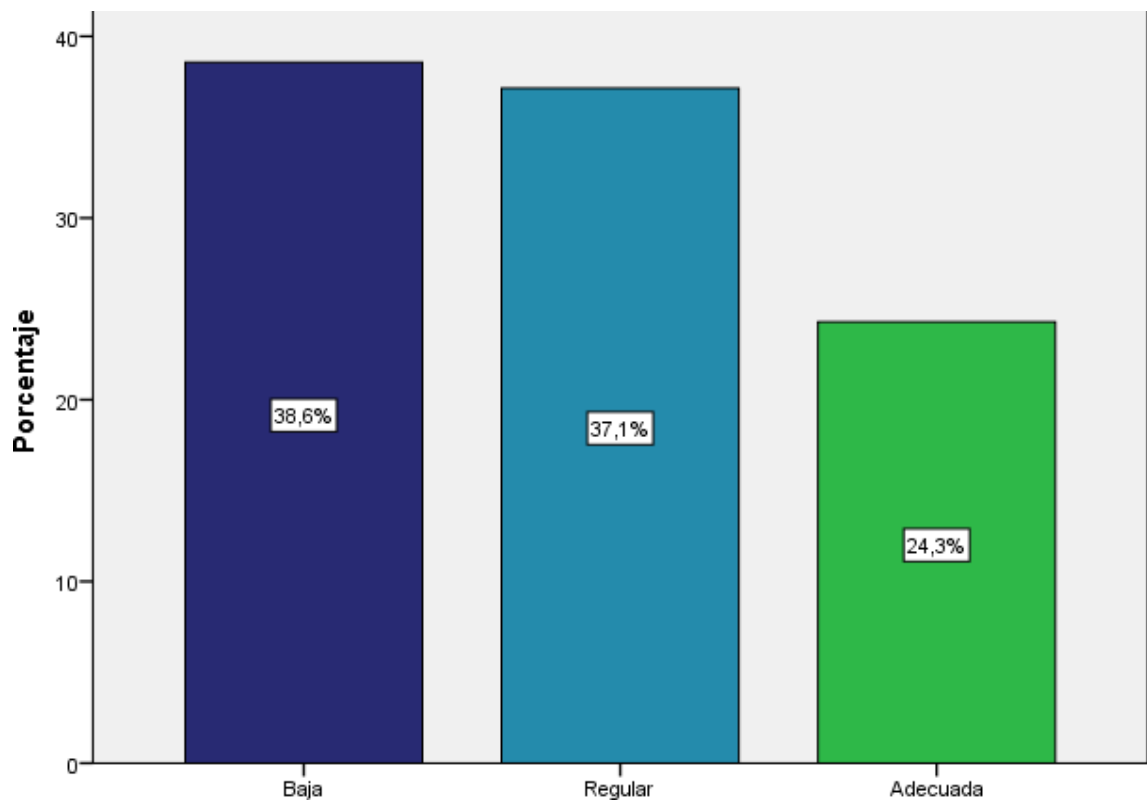
En la tabla y grafico respectivo se aprecia que en cuanto a la variable productividad laboral se observa que el 41,4% considera que esta en un nivel inadecuado, el 40% lo considera en un nivel regular y el 18,6% lo considera en un nivel adecuado según las encuestas realizadas a los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, 2018

**Tabla 10**

***Frecuencia y porcentajes de la dimensión desarrollo eficiente***

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Baja	27	38,6
	Regular	26	37,1
	Adecuada	17	24,3
	Total	70	100,0

**Fuente:** Base de datos de las encuestas



En la tabla y grafico respectivo se aprecia que en cuanto a la dimensión desarrollo eficiente se observa que el 38,6% considera que esta en un nivel inadecuado, el 37,1% lo considera en un nivel regular y el 24,3% lo considera

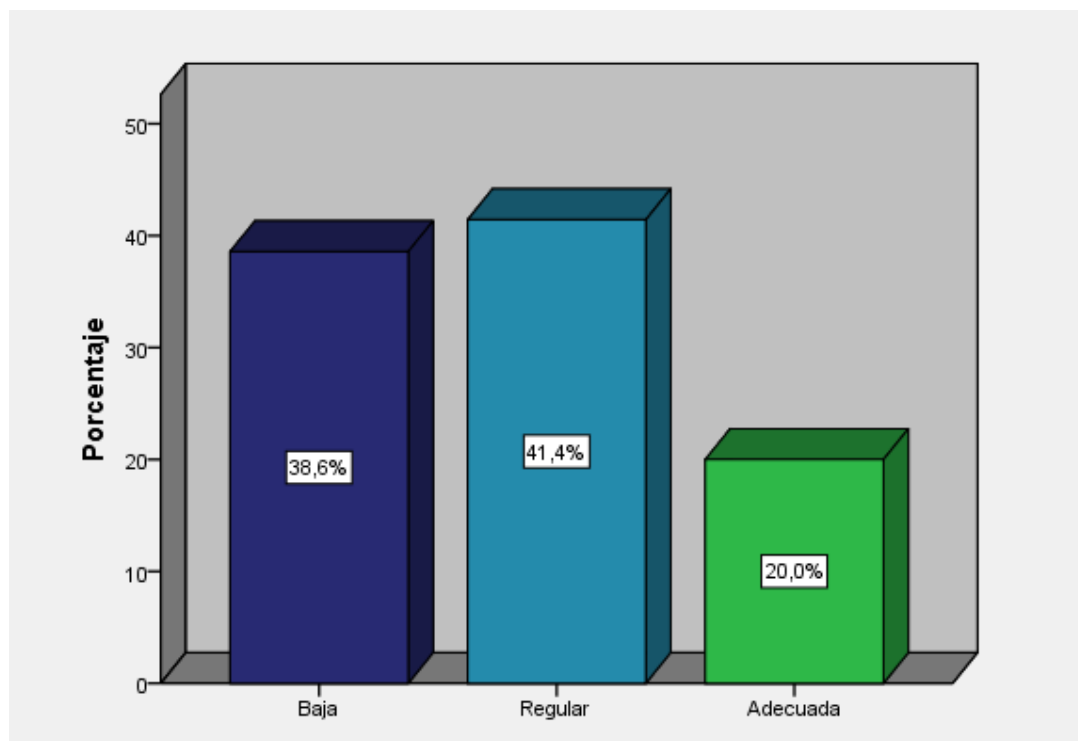
en un nivel adecuado según las encuestas realizadas a los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, 2018

**Tabla 11**

***Frecuencia y porcentajes de la dimensión dirección***

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Baja	27	38,6
	Regular	29	41,4
	Adecuada	14	20,0
	Total	70	100,0

**Fuente:** Base de datos de las encuestas



En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que en cuanto a la dimensión dirección se observa que el 38,6% considera que esta en un nivel inadecuado, el 41,4% lo considera en un nivel regular y el 20% lo considera en un nivel



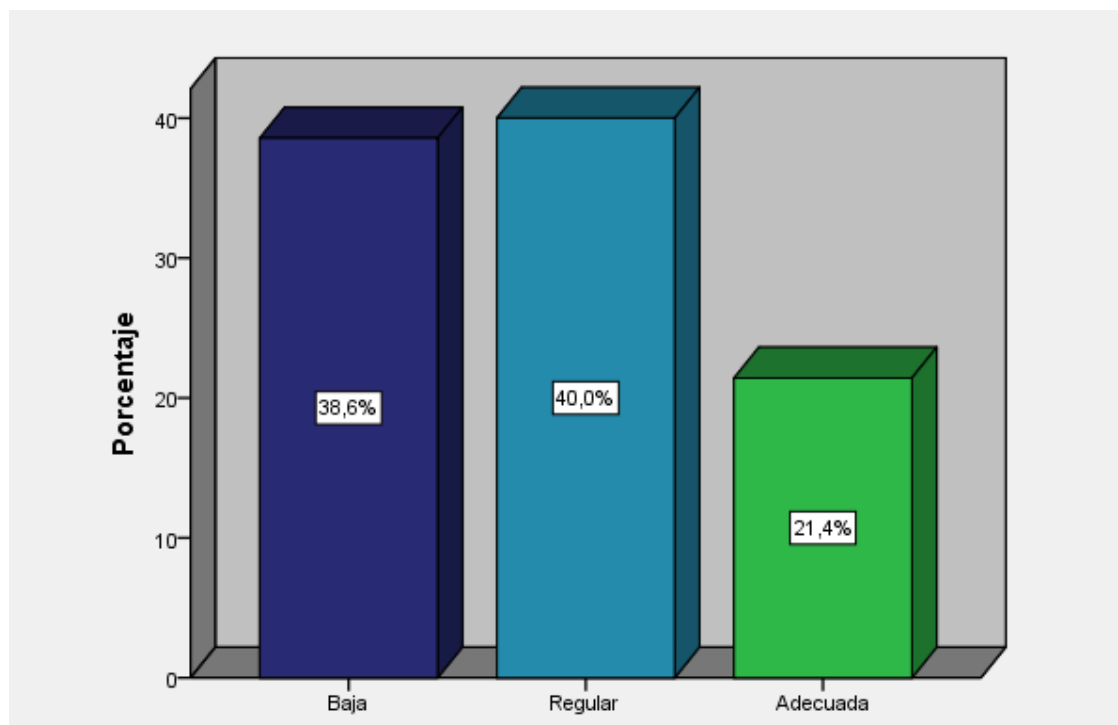
adecuado según las encuestas realizadas a los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, 2018

**Tabla 12**

***Frecuencia y porcentajes de la dimensión resultado***

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Baja	27	38,6
	Regular	28	40,0
	Adecuada	15	21,4
	Total	70	100,0

**Fuente:** Base de datos de las encuestas



En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que en cuanto a la dimensión resultados se observa que el 38,6% considera que esta en un nivel

inadecuado, el 40% lo considera en un nivel regular y el 21,4% lo considera en un nivel adecuado según las encuestas realizadas a los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, 2018

#### 4.2 Prueba de hipótesis

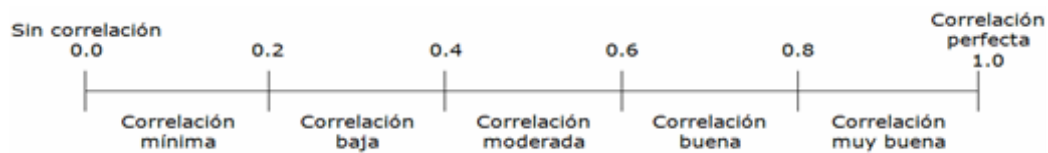
Para realizar el procesamiento de contrastación de la hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 \cong 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Se utilizara la siguiente comparación para establecer el nivel de correlación:



#### Hipótesis general.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas

**Tabla 13.**

**Correlación** entre la motivación y productividad laboral

			Motivación	Productividad
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000

	Productividad	N	70	70
		Coeficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70
** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Los datos de la tabla muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,852\*\* lo que se interpreta al 95% , que la correlación es buena significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas

### Hipótesis específicas.

#### Hipótesis específica 1.

**Ho:** No existe relación significativa entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas

**Ha:** Existe relación significativa entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas

**Tabla 14**

#### ***Correlación entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente***

			Motivación	Desarrollo eficiente
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Desarrollo	Coeficiente de correlación	,846**	1,000

	eficiente	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70
** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Los datos de la tabla muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,846\*\* lo que se interpreta al 95% , que la correlación es buena significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas

### Hipótesis específicas.

#### Hipótesis específica 2.

**Ho:** No existe relación significativa entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas

**Ha:** Existe relación significativa entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas

### Tabla 15

#### Correlación entre la motivación y la dimensión dirección

		Motivación	Dirección	
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	70	
	Dirección	Coeficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los datos de la tabla muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,859\*\* lo que se interpreta al 95% , que la correlación es buena y significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas

### Hipótesis específicas.

#### Hipótesis específica 3.

**Ho:** No existe relación significativa entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas

**Ha:** Existe relación significativa entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas

**Tabla 16**

#### Correlación entre la motivación y la dimensión resultado

		Motivación	Resultado	
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	70	
	Resultado	Coeficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

		N	70	70
**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Los datos de la tabla muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,851\*\* lo que se interpreta al 95% , que la correlación es buena significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas

## **CAPITULO V: DISCUSION**

Los datos mostrados en las tablas anteriores permiten afirmar que existe relación significativa entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas, con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), al respecto Larico (2015) en su tesis sobre factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral, llega a la conclusión de la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral .Se evidenció relación significativa ( $r=.659$ ) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral.

Ochoa (2014) en su tesis sobre motivación y productividad laboral, Como parte de las conclusiones se expuso que es necesario motivar al personal con algún tipo de incentivos no necesariamente con remuneraciones económicas, en la propuesta se plantea una serie de ejercicios prácticos para aumentar la motivación en todos los colaboradores, trabajando en equipo, trabajando bajo presión y con medición de tiempo pero alimentando la motivación de cada uno de los participantes en los ejercicios.

En cuanto a la hipótesis específica primera se pudo evidenciar que existe relación significativa entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas, Reyes (citado por Cárdenas, 2017), menciona que “el desarrollo es el proceso de combinar el trabajo que realizan los colaboradores con los elementos necesarios para su ejecución, de tal forma las labores son los mejores medios para una aplicación eficiente”. (p. 211)

Verni (2012) *Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y calidad* Su objetivo general es aumentar la competitividad de la empresa mejorando la Productividad y Calidad de sus operaciones. El autor concluye que la selección de los procesos, debe ser un hecho metodológico bien orientado, para evitar que procesos que no tengan la importancia debida, generen un vertedero de información poco útil

En cuanto a la hipótesis específica segunda se pudo evidenciar que existe relación significativa entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas Gil (citado por Cárdenas, 2017) nos indica que “la dirección tiene como principal tarea la coordinación y que dentro de una empresa se lleva a cabo a través de la adaptación mutua, la supervisión directa, la normalización de habilidades y la normalización de resultados”. (p. 313)

En cuanto a la hipótesis específica tercera se pudo evidenciar que existe relación significativa entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas, Chiavenato (2006), nos da a conocer que “una vez que los



objetivos son establecidos, se realizan las estrategias adecuadas para lograrlos de la mejor forma, ya que las estrategias son los medios con los que se cuenta para así alcanzar los mejores resultados”. (p. 197)

Fuentes (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Universidad Rafael Landívar* Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Los datos fueron analizados permitiendo concluir que existe relación significativa entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas, asimismo se obtuvo como coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,852\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ).

**Segunda:** En cuanto al objetivo específico primero los datos determinaron que existe relación significativa entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas, asimismo se obtuvo como coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,846\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ),

**Tercera:** En cuanto al objetivo específico segundo los datos determinaron que existe relación significativa entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas, asimismo se obtuvo como coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,859\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ),

**Cuarta:** En cuanto al objetivo específico tercero los datos determinaron que existe relación significativa entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas, asimismo se obtuvo como coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,851\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ),

## RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados permiten señalar que como empresa se debe propiciar un adecuado clima organizacional a través de talleres y programas con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Se recomienda que se inicie con los ejercicios de motivación lo antes posible, que se planifique de una forma en la cual no se afecte el horario, obligaciones y responsabilidades de los trabajadores y así se logren realizar.

A través de los directivos del banco se puede organizar la metodología de los ejercicios de motivación, preparándolos para cualquier oposición que se encuentren en el desarrollo del proceso de la propuesta, ya que como es una actividad más la cual se tendrá que hacer siempre existirán la o las personas que no quieran apoyar el programa. Enfocarse a crear incentivos que puedan estimular la motivación de los trabajadores que aumente su productividad laboral no necesariamente tienes que ser incentivos en dinero si no utilizar otros recursos para motivarlos

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Ayala, S (2002), *Cuestionario de estrategias de motivación*. Madrid , España: Instituto de Orientación Psicológica.
- Cárdenas, C (2017) *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Interbank en distrito de independencia, año 2017*
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*, (2da. Ed.) McGraw – Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7° ed.). México D.F.: McGraw – Hill Interamericana
- Fuentes (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Universidad Rafael Landívar. México.
- Gray P. (2008), *Psicología una nueva perspectiva, 5ta. Edición, capítulo 6, Mecanismos de la motivación y la emoción*. Once Ríos Editores. México.
- Gómez, A. (2010). *Gerencia de relaciones públicas y protocolos. Primera edición. Caracas Venezuela*. Recuperado de: <http://bks.google.com.pe/books>
- Gómez (2010) *Recursos humanos fundamentos del comportamiento en la empresa*. Madrid, España: Encuentro
- Hernández, R, Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Perú: San Marcos.

- Larico, R (2015) *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román , Juliaca, 2014.* (Tesis de maestría) Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez
- López H., J. (2013). *Productividad.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&pg=PA15&dq=productividad&hl=es419&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjcmdTmxprPAhWCXh4KHd5eCTIQ6AEIKjAB#v=onepage&q=productividad&f=false>
- Martínez, C. (2007). *La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores.* Madrid: Díaz De Santos, S.A.
- Mercader U., J. (2008). *Productividad y conciliación en la vida laboral y personal.* Barcelona, España. Editorial Ariel
- Núñez B. (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad.* Recuperado de: *Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad.* Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre". Barquisimeto, Venezuela.
- Ochoa, K (2014) *Motivación y productividad laboral* (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar
- Pérez, C. (2014). *Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeña.* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú
- Prado, M. (2002). *El poder de la Motivación.* Perú: Ediciones Eideba, S.A

- Robbins, S. y Coulter, M. (2000). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseño de investigación científica*. Lima (N. E).
- Sierra, R. (2008). *Técnicas de investigación*. Madrid: Paraninfo.
- Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. (Tesis de grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú).
- Urcola, L. (2008) *En la motivación comienza con uno mismo*. Madrid, España: Pozuelo de alacon.
- Verni (2012) *Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y calidad*.

# **Anexos**





## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	Objetivo General	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variables de la hipótesis general</b>	<b>Metodología de la investigación</b>
¿Qué relación existe entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas?	Determinar la relación que existe entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas	Existe relación significativa entre la motivación y productividad laboral en el banco de la nación de Chachapoyas	Variable Motivación Dimensiones: - Intrínseca -Extrínseca	Tipo: correlacional y descriptivo  Nivel: Descriptivo  Diseño: No experimental
<b>Problemas Específicos</b>	Objetivos Generales	<b>Hipótesis Específicas</b>		
¿Qué relación existe entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas?  ¿Qué relación existe entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas?  ¿Qué relación existe entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas?	Determinar la relación que existe entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas  Determinar la relación que existe entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas  Determinar la relación que existe entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas	Existe relación significativa entre la motivación y la dimensión desarrollo eficiente en el banco de la nación de Chachapoyas  Existe relación significativa entre la motivación y dirección en el banco de la nación de Chachapoyas  Existe relación significativa entre la motivación y resultado en el banco de la nación de Chachapoyas	Variable dependiente:  Productividad laboral  Dimensiones: -Desarrollo eficiente -Dirección -Resultados	Técnicas: Cuestionario  La población esta conformada por los 250 trabajadores

--	--	--	--	--



## CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

### MOTIVACIÓN

**Instrucciones:**

Por favor, utilice sólo lapicero de color negro o azul. Así mismo, marcar aquella respuesta que usted considera correcta. No está permitido marcar más de una respuesta.

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

N°	ITEMS	nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Intrínseca</b>					
1.	La motivación es un impulso personal para realizar una actividad					
2.	Todas mis actividades tienen una motivación					
3.	Considero que la persona nunca deja de aprender para mejorar su trabajo					
4.	Me siento motivado a trabajar					
	<b>Extrínseca</b>					
5.	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo en mi institución					
6.	Me siento desanimado con la remuneración que percibo					
7.	Me gustaría recibir más incentivos y prestaciones					
8.	Espero el reconocimiento de mis superiores					



## CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN PRODUCTIVIDAD LABORAL

**Instrucciones:**

Por favor, utilice sólo lapicero de color negro o azul. Así mismo, marcar aquella respuesta que usted considera correcta. No está permitido marcar más de una respuesta.

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Desarrollo eficiente</b>					
1	¿Considera usted que cuentan con alternativas suficientes para el cumplimiento de objetivos propuestos por el banco?					
2	¿Considera que cuenta con la tecnología necesaria para desarrollar adecuadamente su trabajo?					
3	¿Considera usted que utiliza recursos de sistema y útiles de oficina necesarios para cumplir sus metas en la empresa?					
	<b>Dirección</b>					
4	¿Considera que el banco dentro de su planificación toma en cuenta las necesidades de la comunidad?					
5	¿Considera usted que el banco hace una buena contribución a la comunidad?					
6	¿Considera usted que se plantean diversas tácticas para que la empresa crezca en el mercado?					
	<b>Resultados</b>					

7	¿Considera usted de gran importancia la productividad de los trabajadores de la empresa?					
8	¿Considera que su trabajo responsable es reconocido por los resultados que brinda a la empresa?					
9	¿Considera usted que el trabajo que realiza aporta rentabilidad a la empresa?					

## Anexo Validaciones de los expertos



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Tamara Pando Ezcurra

Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre motivación y productividad laboral

Autor del Instrumento: Wendy Zepeda

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables				70	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				75	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				80	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				70	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....				80	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....				70	
COHERENCIA	Entre los ítems , indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación				70	
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación				75	

I. OPINION DE APLICABILIDA: Aplicable

II. PROMEDIO DE VALORACION

Lima, 2018

73%





**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Raúl Cabrejos

Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre motivación y productividad laboral

Autor del Instrumento: Wendy Zepeda

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables				70	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				70	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				70	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				70	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....				70	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....				70	
COHERENCIA	Entre los ítems , indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación				70	
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación				70	

**III. OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE**

**IV. PROMEDIO DE VALORACION**

Lima, 2018

70%



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Berta Silva

Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre motivación y productividad laboral

Autor del Instrumento: Wendy Zepeda

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables				75	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				75	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				70	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				70	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....				70	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....				70	
COHERENCIA	Entre los ítems , indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación				80	
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación				75	

**V. OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE**

**VI. PROMEDIO DE VALORACION**

Lima, 2018

73%

## Anexo Base de datos

## Base de datos de la variable motivación

	1	2	3	4		5	6	7	8	
1	2	3	2	3	10	1	3	2	2	8
2	5	4	3	3	15	3	1	4	5	13
3	5	1	4	4	14	4	3	1	4	12
4	1	4	1	2	8	3	3	1	5	12
5	3	3	1	1	8	1	1	1	1	4
6	2	2	1	3	8	2	2	2	2	8
7	1	5	4	4	14	3	1	3	1	8
8	3	4	5	5	17	3	4	2	1	10
9	2	3	2	3	10	1	2	4	2	9
10	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9
11	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
12	3	2	3	2	10	3	3	3	2	11
13	3	1	1	1	6	1	2	4	1	8
14	2	1	2	3	8	1	3	2	2	8
15	2	2	2	3	9	2	2	1	3	8
16	3	5	3	3	14	4	4	2	3	13
17	3	3	1	1	8	1	4	2	1	8
18	3	3	1	2	9	3	1	2	3	9
19	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9
20	3	3	5	4	15	3	3	2	4	12
21	5	5	3	2	15	4	3	1	5	13
22	5	5	3	2	15	3	4	1	3	11
23	1	5	4	4	14	3	1	3	1	8
24	4	5	4	4	17	3	3	2	5	13
25	3	4	4	4	15	1	2	5	5	13
26	3	2	3	2	10	2	2	3	3	10
27	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9
28	3	2	1	2	8	1	3	2	3	9
29	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11
30	3	1	1	1	6	1	3	4	1	9
31	3	2	2	3	10	2	3	1	2	8
32	2	2	3	3	10	2	2	1	2	7
33	3	1	3	1	8	3	1	2	2	8
34	1	3	3	2	9	1	2	3	3	9
35	2	2	1	4	9	4	3	3	4	14
36	4	4	3	4	15	3	3	1	2	9
37	5	5	4	4	18	1	3	4	3	11

38	2	2	2	3	9	3	2	3	2	10
39	1	3	4	4	12	4	3	3	5	15
40	4	3	1	5	13	1	3	4	4	12
41	3	3	3	3	12	5	3	4	3	15
42	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
43	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11
44	3	4	4	3	14	4	4	2	3	13
45	1	5	3	3	12	3	4	4	4	15
46	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9
47	3	3	1	2	9	3	2	2	2	9
48	3	3	2	2	10	3	1	3	1	8
49	2	1	3	2	8	2	1	2	3	8
50	1	1	3	1	6	1	3	3	1	8
51	2	2	3	1	8	2	3	3	2	10
52	3	4	4	3	14	5	5	3	4	17
53	2	1	3	1	7	2	3	3	1	9
54	5	5	3	3	16	4	4	3	3	14
55	4	5	4	3	16	3	3	2	4	12
56	4	5	5	4	18	2	1	4	3	10
57	4	5	5	5	19	3	2	3	2	10
58	2	3	5	2	12	4	2	4	3	13
59	4	5	3	1	13	3	3	3	4	13
60	3	5	4	4	16	3	3	5	3	14
61	2	2	1	3	8	3	2	2	2	9
62	2	3	3	2	10	1	2	1	2	6
63	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9
64	4	5	4	4	17	2	4	3	5	14
65	2	5	3	4	14	3	3	4	4	14
66	4	5	2	3	14	3	3	4	5	15
67	3	4	2	2	11	5	2	1	5	13
68	3	5	5	3	16	4	3	2	5	14
69	4	4	5	5	18	5	1	5	5	16
70	1	5	3	3	12	3	4	3	4	14

### Base de datos de la variable productividad

	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	3	2	1	6	1	1	4	6	1	1	1	3
2	1	4	5	10	2	3	4	9	3	2	3	8
3	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11
4	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	11
5	2	2	3	7	3	2	2	7	2	3	2	7
6	2	2	2	6	3	2	2	7	2	4	2	8
7	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9
8	4	3	3	10	5	4	3	12	3	5	4	12
9	3	2	2	7	2	2	2	6	3	2	2	7
10	3	2	2	7	3	2	2	7	3	2	2	7
11	3	5	3	11	4	4	3	11	3	4	4	11
12	5	3	3	11	5	2	4	11	3	3	5	11
13	2	2	3	7	1	3	2	6	3	1	3	7
14	3	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6
15	2	2	3	7	2	3	2	7	2	3	2	7
16	4	4	4	12	2	4	4	10	4	2	4	10
17	2	2	3	7	2	2	3	7	2	3	2	7
18	2	2	2	6	2	3	2	7	3	2	2	7
19	2	2	2	6	2	3	3	8	3	2	2	7
20	3	4	4	11	4	3	4	11	3	4	4	11
21	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	3	10
22	5	3	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10
23	3	4	4	11	4	3	3	10	4	4	3	11
24	4	5	5	14	5	5	4	14	3	5	5	13
25	3	4	4	11	3	4	4	11	4	3	4	11
26	5	4	4	13	3	4	4	11	3	2	3	8
27	3	2	3	8	2	2	2	6	2	3	2	7
28	3	3	1	7	2	2	2	6	3	2	2	7
29	3	3	4	10	3	4	4	11	4	3	5	12
30	3	2	2	7	2	3	2	7	2	2	3	7
31	3	2	2	7	2	3	2	7	2	3	2	7
32	3	2	1	6	2	3	2	7	2	3	2	7
33	3	2	1	6	1	3	2	6	1	2	3	6
34	1	2	3	6	3	2	1	6	1	2	5	8
35	4	3	4	11	2	4	4	10	4	3	4	11
36	4	3	4	11	2	3	5	10	3	2	4	9
37	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	3	11
38	2	3	2	7	3	2	3	8	3	2	1	6
39	4	2	4	10	5	2	4	11	4	3	4	11

40	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	5	11
41	3	4	4	11	4	4	2	10	3	3	5	11
42	5	2	4	11	2	4	4	10	3	2	5	10
43	4	2	4	10	4	2	5	11	2	2	5	9
44	3	3	3	9	5	3	3	11	4	4	4	12
45	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	5	10
46	2	3	1	6	3	2	2	7	2	2	3	7
47	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	2	6
48	2	2	3	7	2	3	2	7	3	2	2	7
49	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	7
50	3	1	3	7	1	3	3	7	2	1	3	6
51	3	2	2	7	2	3	2	7	1	3	2	6
52	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15
53	3	1	2	6	3	2	2	7	3	1	2	6
54	5	4	5	14	4	5	5	14	4	3	5	12
55	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	5	14
56	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
57	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	3	13
58	4	5	4	13	4	3	3	10	4	3	3	10
59	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	4	11
60	5	5	5	15	5	5	5	15	3	5	5	13
61	2	2	4	8	2	2	2	6	2	3	2	7
62	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
63	2	3	2	7	2	3	2	7	2	3	2	7
64	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	4	14
65	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13
66	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	5	14
67	4	4	3	11	4	4	3	11	5	4	3	12
68	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	10
69	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	4	14
70	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9

