

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“LA MOTIVACIÓN Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS  
ASESORES FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SAN FRANCISCO – AGENCIA HUÁNUCO, 2020”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Jimenez Olortegui, Carmela**

**ASESOR: Blanco Tipismana, José Martin**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47392391

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22474198

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0001-7118-719X

**DATOS DE LOS JURADOS:**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Laurencio León, Nisset Dayana	Maestro en gerencia pública	47456290	0000-0002-8796-9927
2	Carbajal Álvarez, Magaly Haydeé	Maestra en ciencias administrativas	09872196	0000-0002-9489-3588
3	Espinoza Hilario, César	Grado de magister en educación Mención en investigación y docencia superior	41129317	0000-0002-3246-5449

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:30 horas del día 20 del mes de mayo del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtra. Nisset Dayana Laurencio Leon	<b>(Presidente)</b>
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez	<b>(Secretaria)</b>
Mtro. Cesar Espinoza Hilario	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la Resolución N° 487-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“LA MOTIVACIÓN Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ASESORES FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO – AGENCIA HUÁNUCO, 2020”**, presentada por el (la) Bachiller, **JIMENEZ OLORTEGUI, Carmela**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

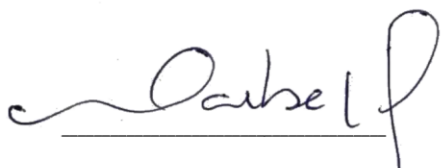
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **11 (Once)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **11:34 horas del día 20 del mes de mayo del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Nisset Dayana Laurencio Leon  
**PRESIDENTE**



Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez  
**SECRETARIA**



Mtro. Cesar Espinoza Hilario  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios todo poderoso por darme la vida y guiarme en cada uno de mis pasos. A mis queridos padres por ser ese respaldo y apoyo que me motivan seguir adelante, también de manera especial a mis hijos y esposo quienes me brindaron su amor incondicional y estuvieron alentándome en cada etapa que transcurrí en la Universidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a mi alma mater, la Universidad de Huánuco por permitir que sus aulas sean parte de mi crecimiento profesional, a la vez a la Facultad de Ciencias Empresariales y todos los que son parte del manejo de la Facultad, al Programa Académico Profesional de Administración de Empresas y a todos sus docentes que con vocación transmiten sus conocimientos. Este agradecimiento también va dirigido para mi asesor el Mg. José Martin Blanco Tipísmana por el soporte y confianza para poder realizar el presente trabajo de investigación.

Este agradecimiento también va dirigido a la COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, por brindarme su apoyo, autorización para encuestar a sus asesores comerciales de ahorro y crédito y del mismo modo facilitarme información pertinente a la investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I.....	15
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 Descripción del Problema.....	15
1.2 Formulación del problema .....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos .....	17
1.3 Objetivos .....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos .....	17
1.4 Justificación.....	17
1.5 Limitaciones de la investigación .....	18
1.6 Viabilidad de la investigación .....	18
CAPÍTULO II.....	19
2 MARCO TEÓRICO .....	19
2.1 Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	19
2.1.2 Antecedente Nacional .....	21
2.1.3 Antecedentes Locales.....	23
2.2 Bases teóricas.....	25
2.2.1 Motivación .....	25
2.2.2 Definición .....	26
2.2.3 Teorías de motivación.....	26
2.2.4 Clasificación de la motivación .....	30

2.2.5	Importancia de la Motivación .....	31
2.2.6	Dimensiones de la Motivación .....	32
2.2.7	Productividad .....	32
2.2.8	Dimensiones de la Productividad.....	35
2.3	Definiciones conceptuales.....	35
2.4	Hipótesis.....	37
2.4.1	Hipótesis general: .....	37
2.4.2	Hipótesis específicas: .....	37
2.5	Variables .....	37
2.5.1	Variable Independiente .....	37
2.5.2	Variable Dependiente.....	37
2.6	Operacionalización de Variable.....	38
CAPÍTULO III	.....	39
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1	Tipo de investigación.....	39
3.1.1	Enfoque.....	39
3.1.2	Alcance o Nivel .....	39
3.1.3	Diseño.....	39
3.2	Población y muestra .....	40
3.2.1	Población .....	40
3.2.2	Muestra .....	40
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
CAPÍTULO IV	.....	42
4	RESULTADOS .....	42
4.1	Procesamiento de datos.....	42
CAPÍTULO V	.....	71
5	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
5.1	Contrastación de los Resultados del trabajo de Investigación .....	71
5.2	Con relación a los antecedentes .....	71
5.3	Con relación al marco teórico.....	72
5.4	Con relación a la hipótesis específica 1: .....	73
5.5	Con relación a la hipótesis específica 2: .....	74
CONCLUSIONES	.....	75
RECOMENDACIONES	.....	76

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	81



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Variables .....	38
Tabla N° 2 Antigüedad en la empresa .....	42
Tabla N° 3 Grado de instrucción .....	43
Tabla N° 4 Edad.....	44
Tabla N° 5 ¿Los incentivos económicos de parte de la empresa son los correctos para los trabajadores?.....	45
Tabla N° 6 ¿Los incentivos económicos cubren las expectativas del trabajador impulsándolo a ser más eficiente en su trabajo? .....	46
Tabla N° 7 ¿Los altos directivos reconocen la labor sacrificada ejercida por los trabajadores? .....	47
Tabla N° 8 ¿Los jefes inmediatos reconocen las virtudes y habilidades de los trabajadores? .....	48
Tabla N° 9 ¿El clima laboral es importante para la motivación personal de los trabajadores? .....	49
Tabla N° 10 ¿El trabajador se siente motivado dentro de un adecuado clima laboral? .....	50
Tabla N° 11 ¿Un líder dentro de su área de trabajo es capaz de motivarlo para ser más productivo en su centro de labores? .....	51
Tabla N° 12 ¿Necesita de un líder quien lo motive a realizar su trabajo?....	52
Tabla N° 13 ¿La relación laboral entre los colegas de su área de trabajo es cordial? .....	53
Tabla N° 14 ¿Cree conveniente mejorar las relaciones laborales para que se dé una mayor productividad en la empresa? .....	54
Tabla N° 15 ¿Considera que es un trabajador que cuenta con destrezas especiales dentro de su grupo de trabajo? .....	55
Tabla N° 16 ¿Posee capacidades para desarrollar un adecuado trabajo en equipo? .....	56
Tabla N° 17 ¿Cómo trabajador cree usted que los resultados obtenidos por su trabajo son los correctos? .....	57
Tabla N° 18 ¿Los trabajadores alcanzan la productividad necesaria para el desarrollo de la empresa? .....	58

Tabla N° 19 ¿Los resultados obtenidos mediante las actividades realizadas por usted son como la empresa requiere?.....	59
Tabla N° 20 ¿La empresa te brinda los recursos necesarios para ser eficiente en tu trabajo?.....	60
Tabla N° 21 ¿El manejo del estrés dentro del grupo de trabajo ese da de manera correcta?.....	61
Tabla N° 22 ¿Se dan dentro de la empresa actividades de recreación de manera continua? .....	62
Tabla N° 23 ¿La carga de actividades encomendadas dentro de la empresa es excesiva para usted? .....	63
Tabla N° 24 ¿La administración de tiempos de trabajo establece pausas frecuentes y adecuadas? .....	64
Tabla N° 25 motivación.....	65
Tabla N° 26 Productividad .....	66
Tabla N° 27 Niveles de correlación de Pearson .....	68
Tabla N° 28 Motivación / Productividad .....	68
Tabla N° 29 Motivación Intrínseca / Productividad.....	69
Tabla N° 30 Motivación Extrínseca / Productividad .....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 La jerarquía de las necesidades humanas y los .....	28
Gráfico N° 2 Antigüedad en la empresa.....	42
Gráfico N° 3 Grado de Instrucción .....	43
Gráfico N° 4 Edad .....	44
Gráfico N° 5 ¿Los incentivos económicos de parte de la empresa son los correctos para los trabajadores?.....	45
Gráfico N° 6 ¿Los incentivos económicos cubren las expectativas del trabajador impulsándolo a ser más eficiente en su trabajo? .....	46
Gráfico N° 7 ¿Los altos directivos reconocen la labor sacrificada ejercida por los trabajadores? .....	47
Gráfico N° 8 ¿Los jefes inmediatos reconocen las virtudes y habilidades de los trabajadores? .....	48
Gráfico N° 9 ¿El clima laboral es importante para la motivación personal de los trabajadores? .....	49
Gráfico N° 10 ¿El trabajador se siente motivado dentro de un adecuado clima laboral?.....	50
Gráfico N° 11 ¿Un líder dentro de su área de trabajo es capaz de motivarlo para ser más productivo en su centro de labores? .....	51
Gráfico N° 12 ¿Necesita de un líder quien lo motive a realizar su trabajo? .	52
Gráfico N° 13 ¿La relación laboral entre los colegas de su área de trabajo es cordial? .....	53
Gráfico N° 14 ¿Cree conveniente mejorar las relaciones laborales para que se dé una mayor productividad en la empresa? .....	54
Gráfico N° 15 ¿Considera que es un trabajador que cuenta con destrezas especiales dentro de su grupo de trabajo? .....	55
Gráfico N° 16 ¿Posee capacidades para desarrollar un adecuado trabajo en equipo? .....	56
Gráfico N° 17 ¿Cómo trabajador cree usted que los resultados obtenidos por su trabajo son los correctos? .....	57
Gráfico N° 18 ¿Los trabajadores alcanzan la productividad necesaria para el desarrollo de la empresa? .....	58

Gráfico N° 19 ¿Los resultados obtenidos mediante las actividades realizadas por usted son como la empresa requiere?.....	59
Gráfico N° 20 ¿La empresa te brinda los recursos necesarios para ser eficiente en tu trabajo?.....	60
Gráfico N° 21 ¿El manejo del estrés dentro del grupo de trabajo ese da de manera correcta?.....	61
Gráfico N° 22 ¿Se dan dentro de la empresa actividades de recreación de manera continua? .....	62
Gráfico N° 23 ¿La carga de actividades encomendadas dentro de la empresa es excesiva para usted? .....	63
Gráfico N° 24 ¿La administración de tiempos de trabajo establece pausas frecuentes y adecuadas? .....	64
Gráfico N° 25 motivación .....	65
Gráfico N° 26 Productividad.....	66

## RESUMEN

La presente investigación lleva como título: “LA MOTIVACIÓN Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ASESORES FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO – AGENCIA HUÁNUCO, 2020”, como objetivo general tuvo el determinar la relación existente entre la motivación y la productividad de los asesores financiero en la cooperativa de ahorro y crédito san francisco – agencia Huánuco, 2020. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y nivel de investigación descriptivo, así también tiene un diseño no experimental. La variable independiente de esta investigación es la motivación y como variable dependiente tenemos a la productividad; 21 asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San francisco de Huánuco, conforman la población y muestra.

La técnica que se empleó en este presente trabajo fue la encuesta y como instrumento se empleó la recolección de datos, estas encuestas u cuestionarios fueron desarrollados en los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San francisco de Huánuco. Al establecer el vínculo o relación que existe entre la motivación y la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se concluye que su relación se da de manera positiva, directa y de nivel alto; es decir en mientras exista un mayor incremento de la motivación hacia los asesores de ahorro y crédito existirá mayor productividad en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, tal y como se muestran en los resultados estadísticos expresados en el pasado ( $r_{xy} = 0.769$ ).

**Palabras claves:** Motivación, Productividad, Cooperativa.

## ABSTRACT

In this research work we are going to deal with the topic: "MOTIVATION AND ITS EFFECT ON PRODUCTIVITY IN THE SAVINGS AND CREDIT ADVISORS OF THE SAN FRANCISCO - HUÁNUCO COOPERATIVE, 2020", had the general objective of determining the relationship between the motivation and productivity of the savings and credit advisers of the Cooperative San Francisco, Huánuco. The research methodology used for this study was of an applied type of study, with a quantitative approach and a descriptive research level, as well as a non-experimental research design. The independent variable of this research is productivity and as a dependent variable we have motivation; The population and sample is made up of 21 savings and credit advisers from the San Francisco de Huánuco Cooperative.

The following was used as a technique: the survey and as a data collection instrument: the questionnaire that was applied to the savings and credit advisers of the San Francisco de Huánuco Cooperative. When determining the relationship between motivation and productivity of financial advisers in the San Francisco Savings and Credit Cooperative - Huánuco Agency, it is concluded that motivation and productivity are related in a positive, direct and high level; In other words, when there is a greater increase in motivation towards savings and credit advisers, there will be more productivity of the San Francisco de Huánuco Cooperative, as shown in the statistical results shown above ( $r_{xy} = 0.769$ ).

**Keywords:** Motivation, Productivity, Cooperative.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se titula: “LA MOTIVACIÓN Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN LOS ASESORES DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO – HUÁNUCO, 2020”, la investigación se realizó con el motivo de que la cooperativa ha venido disminuyendo el posicionamiento con lo que refiere a temas de ahorro y crédito, eso quiere decir que la productividad de los asesores de ahorro y crédito de la cooperativa ha ido en declive es por ello que la motivación puede ser un factor relevante y una fuente de opción a esta problemática, por tal el problema general planteado es: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la productividad de los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020?.

- Se tiene como justificación teórica, que permitió usar teorías básicas sobre las variables de estudio que permitan ser sometidas a contrastación con los instrumentos primarios de investigación que se van aplicar; de manera práctica, permitió a la Cooperativa San Francisco de Huánuco a tomar decisiones futuras respecto a aumentar la motivación a sus asesores de ahorro y crédito de manera de que su productividad se vea en aumento.
- En el capítulo I, se ahondará la problemática de la investigación con referencia a las variables de estudio, con tal también se determinará el objetivo que se tiene, tanto generales como específicos, las justificaciones tanto teóricas, práctica y metodológica. En el capítulo II, se encontrará con el marco teórico empleando los antecedentes que cuentan nuestras variables y bases teóricas, los cuales sostienen la ejecución de la actividad del trabajo en el siguiente estudio. Dentro del capítulo III, se observará la metodología con la que trabaja la investigación, el tipo, nivel y diseño de investigación, las técnicas de recolección y métodos de análisis de datos, la población y la muestra de estudio de tal forma que da una idea precisa del trabajo para llegar a los resultados finales. En el capítulo IV, se mostrarán los efectos

obtenidos por medio de las encuestas desarrolladas en los clientes de la empresa representado a través de gráficos. Y por último se encontrará las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.



# CAPÍTULO I

## 1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Descripción del Problema

Hoy en día, en la escala competitiva y globalizada, las empresas tratan de mejorar, la interrogante de por qué los trabajadores se encuentran disgustados en el lugar donde cumplen sus labores o también el por qué tienen retrasos al momento de ejecutar una función, ante estas interrogantes las conclusiones pueden ser sencillas: el trabajador puede sentir que su trabajo no es valorado o el entorno en donde desarrolla sus actividades no es el adecuado para que dé su mejor rendimiento. Para el cumplimiento de objetivos y simplificar el desarrollo de los empleados, los recursos humanos son primordiales, opiniones dicen que, dependiendo de la calidad de tal, se podrá saber si una empresa es buena o mala, Por tal, las empresas ejecutan procesos complicados para poder llegar al máximo potencial humano. Asimismo, la motivación es primordial para lograr los objetivos y promover la productividad laboral. La capacidad de producir a la mayor velocidad posible, transformando la energía en objetos y recursos para su utilización en el menor lapso de tiempo posible desarrollando el conocimiento y la creatividad, plasmando las políticas propias de cada empresa en el uso de materiales y recursos para su ejecución. Herrera (2012).

En el país cabe destacar que muchas empresas tienen como reto lograr compromiso en sus colaboradores y animarlos en sus trabajos, de esta manera, por medio de un estándar alto de productividad, podrían lograr sus metas, tales colaboradores son primordiales para el avance de la organización, pues invierten un esfuerzo para que ésta se mantenga con éxito dentro del mercado. Los estudios sólidos que conlleva, tienen en cuenta que la productividad se desarrolla de acuerdo al crecimiento económico desarrollado a largo plazo, por el contrario, en un corto plazo se desarrollan ofertas de los factores de producción limitados por los

costos, en cambio en el largo plazo, se puede deducir el agotamiento de ciertos factores, como en el factor trabajo, capital humano, en conjunto con sus niveles de producción. Céspedes, Lavado y Ramírez (2016)

La cooperativa San Francisco es una asociación que se desarrolla sin fines de lucro, en los que ofrece a sus asociados los servicios financieros y cooperativos. Teniendo como giro de negocio el ahorro y crédito, ofreciendo sus diversos productos, la cooperativa se encuentra supervisado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS). Al 2020 la cooperativa tiene más de 55,000 asociados, uniéndose cerca de 500 nuevos socios cada mes, en sus agencias de Huánuco, Tingo María y Pucallpa con proyecto a expandir más agencias a nivel nacional. En la investigación nos centraremos en la agencia ubicada en el Jr. Dámaso Beraun N° 389 de la ciudad de Huánuco, el problema de investigación se radica específicamente a que si la cooperativa viene motivando a sus asesores de ahorro y crédito y si esto afecta o mejora a su productividad. Los asesores se encuentran trabajando bajo presión por metas altas con el temor de que si no cumpliera sus meta por 3 meses consecutivos serán despedidos por no producir, desempeñando sus labores con modo de trabajo 70% campo y 30% oficina; al ser el 70% campo debe visitar a potenciales socios expuestos al clima variado de la ciudad y a los accidentes de tránsito, ya que cada asesor cuenta con motocicleta; existe presión en ellos por si no hacen una evaluación asertiva para el desembolso de un crédito es ahí donde surgen clientes morosos y por ende la responsabilidad recae sobre los asesores, también se observó que los asesores no salen de su jornada al horario que le corresponde, suelen hacer horas extras de 2 o 3 que no son reconocidas por la empresa. Es por ello que tenemos como prioridad demostrar si la motivación efectuada por la empresa determina la productividad de los asesores de ahorro y crédito de la cooperativa en estudio.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – ¿Agencia Huánuco, 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo incide la motivación intrínseca en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – ¿Agencia Huánuco, 2020?
- ¿Cómo incide la motivación extrínseca en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – ¿Agencia Huánuco, 2020?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre la motivación y la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Describir la incidencia de la motivación intrínseca en la productividad en los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.
- Identificar la incidencia de la motivación extrínseca en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.

## **1.4 Justificación**

- **Justificación Teórica**

El presente estudio de investigación aportó información relevante, que permitió orientar la recopilación de datos sobre el impacto de la productividad como resultado de la motivación de los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco Huánuco y estos sirvieron de análisis para el desarrollo de investigaciones de carácter similar.

- **Justificación Técnica**

La investigación se realizó haciendo uso de metodología y técnicas para abordar información de las variables de estudio y sus componentes correspondientes, empleando técnicas e instrumentos para recoger y procesar datos de manera eficiente y eficaz.

- **Justificación Metodológica**

Se justificó metodológicamente porque la investigación presente servirá de antecedentes a futuras investigaciones, así como los instrumentos elaborados lo cual podrán ser utilizados por otro investigador contextualizando o adaptando al contexto del espacio y tiempo.

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

La investigación no tuvo ningún tipo de limitación.

### **1.6 Viabilidad de la investigación**

Es factible y viable ya que se contó con materiales, recursos financieros y humanos necesarios.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Morales (2020)**, en su tesis titulada: “Propuesta de disminución de la jornada laboral para potencializar la productividad en la empresa ANKER C&C” (tesis pregrado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Es difícil determinar en este momento los resultados que se obtendrían con la implementación; sin embargo, según la investigación realizada, el éxito es tangible en los países ya mencionados como lo son Alemania, Francia y Portugal en los que se ha implementado la reducción laboral y esto ha generado beneficios tanto para las empresas como para los empleados, concluyendo que el mejorar la productividad no significa un resultado de extender la jornada laboral.

La metodología para implementar esta propuesta se fijó por medio de la ejecución de la investigación, la cual requiere de 5 meses para determinar su viabilidad. En el cronograma se establecen las actividades necesarias para desarrollar las fases propuestas, de igual forma el presupuesto que da una guía sobre la inversión inicial para poner en práctica la propuesta.

**Santacruz (2017)**, en su tesis: La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016. (tesis pregrado) Universidad Central del Ecuador, Ecuador.

Es notable que los trabajadores del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, presentan un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en la tareas y actividades

que ellos realizan, esto se dio por el clima laboral en el que ellos se desarrollan, además la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo. Por otro lado, el bajo nivel de desempeño laboral que muestra la mayoría de los empleados se debe a las condiciones físicas y ambientales que afecta su desenvolvimiento laboral en su área de trabajo y que además disminuye su nivel de motivación, ya que, estas condiciones no permiten que el empleado realice sus tareas y funciones de la mejor manera, afectando la productividad de la empresa. La evaluación del desempeño es un proceso importante y esencial para la empresa que permite analizar y calificar el nivel de desempeño en que se encuentra cada empleado, sin embargo, este proceso se ha dejado de aplicar, y por ende el desempeño de ellos ha disminuido debido a que no se realiza el respectivo seguimiento a los empleados, para medir el nivel en el que se encuentra cada uno de ellos y los elementos que necesitan para incrementarlo, se ve afectado y a su vez reflejado en las actividades que realizan.

**Villacis (2016)**, refiere en su tesis titulada: “La Motivación Y su Incidencia en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Pastoral Social Caritas de la Diócesis De Ambato” (tesis pregrado) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

En la Pastoral Social Caritas Ambato el personal tiene un alto grado de desmotivación, lo cual ha influido directamente en el rendimiento laboral de los colaboradores, repercutiendo en la productividad de la organización y la salida de buenos colaboradores. En esta organización la mayoría de los trabajadores encuestados; manifiestan que poseen un nivel motivacional bajo, esto ha influenciado de manera drástica en el trabajo de cada colaborador, es decir; en su bajo rendimiento, afectando así al desarrollo de la empresa. Se ha identificado que en la organización los factores motivacionales que intervienen en el rendimiento laboral son las remuneraciones y beneficios, mismos que no son distribuidos

equitativamente o por el grado de responsabilidad de cada puesto de trabajo, lo que ha afectado de manera directa a los colaboradores, impidiendo así que desarrollen sus habilidades y que busquen nuevas oportunidades laborales. En la empresa se debería impartir un plan de motivación que permita generar cambios de actitudes y conductas de los trabajadores en el puesto de trabajo, mediante técnicas de evaluación se puede recolectar información necesaria para poder conocer aspectos que se necesitaría mejorar dentro de la organización, para que los empleados se desenvuelvan de la mejor manera para contribuir al cumplimiento de objetivos.

### **2.1.2 Antecedente Nacional**

**Ponte (2018)**, en su tesis titulada: Motivación y productividad en los trabajadores de la empresa minera Veta Dorada S.A.C, Trujillo-2018, Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Perú.

Esta investigación finaliza con la producción de cuestionarios bien diseñados, que es confirmado por expertos y permite a los investigadores recopilar información verídica y perspicaz para estudiar la Motivación y productividad en la empresa minera Veta Dorada S.A.C. También, debido a que los trabajadores de la empresa minera Veta Dorada SAC mostraron gran entusiasmo y cooperación en esta investigación, llegaron a una conclusión positiva y el personal administrativo de la empresa también colaboro y fue de gran ayuda para que la encuesta se pueda aplicar correctamente, la supervisión por parte de la empresa que confirmó que la información aquí divulgada solo se utiliza con fines académicos, por lo siguiente se manifestó a los colaboradores de la investigación que no se brindara algún incentivo monetario y solo se dispone de su facultad de brindar la información más relevante y con total veracidad y disposición de contribuir a la identificación de relación entre la variable productividad y la variable motivación. Se analizó que la información vertido en este presente proyecto es totalmente verídica y manifiesto la importancia de conocer la relación de las variables motivación y productividad respectivamente ya que se considera como un trabajo de investigación

que contribuye a la comunidad científica y a futuras generaciones de investigadores que deseen analizar dichas variables en las diferentes empresas a nivel nacional, local e internacional a lo que concluyo la importancia de la presente investigación que contribuye a la mejora de ganancias sustanciales en cuestión financiera y social dentro de la empresa. Se determinó la relación entre la motivación y la productividad de los trabajadores en la empresa minera Veta Dotada S.A.C, Trujillo 2018 a través de preguntas formuladas de tal manera que identifiquen con mayor facilidad las variables de estudio motivación y productividad y la importancia que este debe ser considerado.

**Higinio (2017)**, nos dice en su tesis llamada: Motivación Laboral Y Su Influencia en la Productividad del Colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas E Inversiones S.A.C-Chiclayo 2017, (tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Se determinó que la motivación laboral influye de manera significativa en la Productividad del colaborador de Campo de SCI. Se observó que el 43.9% colaboradores de campo que presentaban nivel de Motivación baja y Productividad Baja y el 12.2% de Colaboradores de Campo que tenían Motivación muy baja y productividad Baja. Así, el valor de significación observada fue de 0.0000, menor al valor de Significación teórica  $\alpha = 0.05$ , rechazando la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna. Se determinó que el grado de Motivación laboral del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017, es baja. Obteniéndose que el 43.9 % de los colaboradores de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo, presentaron un Nivel de Motivación baja y el 12.2 % de los colaboradores presento Muy Alto Nivel de Motivación. Esto ocurre debido a que las recompensas que SCI ofrece a sus colaboradores de campo no logran satisfacer las expectativas de los colaboradores de campo. Se determinó que el Grado de Productividad del colaborador de Campo de la empresa de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017 es baja. Pues, De los 41 colaboradores de Campo de la



Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo el 56.1 % presentaron un bajo su nivel de Productividad y el 43.9 % de los colaboradores presento Alto Nivel de Productividad. Se estableció que la relación de la motivación laboral en la productividad influye de manera significativa en el colaborador de campo en la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC - Chiclayo del 2017. Demostrándose que la correlación presenta signo positivo, por lo cual la relación entre ambas variables es positiva. Del mismo modo, el grado de relación es alto

**Rojas (2017)**, en su tesis: “Los Efectos de la Motivación en la Productividad de los Trabajadores en CYJ Constructores Y Contratistas S.A.C., Lima 2017” (tesis pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

Actualmente, a la empresa que se analiza le conviene contar con una plantilla de colaboradores permanentemente motivados e identificados con la organización que les brinda oportunidades para satisfacer sus necesidades, tal como se ha verificado en el presente estudio, cuya revisión del objetivo principal y la contrastación de hipótesis general determina que la motivación es un factor de mejora significativa de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC; en el primer semestre del año 2017; destacando con mayor intensidad los factores motivadores externos debido al carácter temporal de la actividad laboral en construcción.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

**Murrieta (2016)**, en su tesis titulada: “Motivación Y Satisfacción Laboral en los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016” (tesis pregrado) Universidad de Huánuco, Perú.

Entre los profesionales que participan en los servicios de emergencia, el 50% manifiesta que tiene baja motivación para el trabajo, el 48% refleja tener una motivación moderada y con un mínimo del 2% reporta una alta

motivación para el trabajo. En el mismo rubro de trabajadores en servicios de emergencia, el 76% dijeron que actualmente están moderadamente insatisfechos; muy por el contrario, un 18% dijo estar totalmente insatisfecho con su trabajo y con un 6% reflejaron que se encontraban satisfechos con sus labores. Al inferir el valor "P" de la prueba de chi-cuadrado, muestra que existe un cierto vínculo entre el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral. De igual forma, podemos utilizar la prueba  $r$  de Spearman para medir el grado de relación, y el valor obtenido es 0,366, lo que indica que la relación entre motivación y satisfacción laboral es baja.

**Alva (2018)**, en su tesis: "Motivación Y Desempeño Laboral en la Caja Arequipa Huánuco 2018" (tesis pregrado) Universidad de Huánuco, Perú.

Se concluye con la repercusión importante que la motivación tiene sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa Huánuco 2018, los trabajadores refieren que la empresa tiene desinterés por sus demandas, sintiéndose así insatisfechos, entonces se entiende que un 60% no está siendo motivado, y por consiguiente su desempeño laboral es bajo. Asimismo, concluyen la influencia significativa de la compensación económica sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa Huánuco 2018, de los participantes encuestados el 80% no está motivado con las compensaciones económicas porque son muy bajas y no compensan con las horas laboradas por parte de los trabajadores. Se llega a la conclusión de que las capacitaciones influyen significativamente al desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa Huánuco 2018, de los participantes encuestados el 60% no está capacitado para un buen desempeño laboral y esto genera baja productividad y que sus labores no son eficientes. Se llega a la conclusión de que los ascensos influyen significativamente al desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa Huánuco 2018, de los participantes encuestados el 80% se sentiría motivado con los ascensos, ya que eso significa una mejora económica, y en la

experiencia que adquieren cada uno de ellos y ser más competentes en el desempeño de su labor profesional.

**Huayanay (2017)**, refiere en su tesis: “Motivación Laboral Y Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital De Amarilis 2017” (tesis pregrado) Universidad de Huánuco, Perú.

Se determinó cómo se relaciona la Motivación Laboral en el Clima Organizacional de la Municipalidad Distrital de Amarilis, como se puede apreciar en el grafico N° 11, se puede observar que el 64% si existe motivación laboral en los personales de la municipalidad, el 36% opina que no existe motivación laboral debido hay que algunas necesidades que faltan cubrir sus expectativas como trabajador. Esto indica según los trabajadores que, si hay la motivación laboral en la Municipalidad de Amarilis. Se analizó cómo se relaciona la motivación intrínseca en el Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis, como se puede observar en el grafico N° 01, La mayoría del personal encuestado (89%) opina que sí, el trabajo lo llevara a una realización profesional, el 11% opina que no lo llevara a una realización profesional. Esto indica según los trabajadores de la Municipalidad de Amarilis, que el trabajo que realiza si lo llevara a una realización profesional y personal dentro de su área de trabajo. Se analizó cómo se relaciona la motivación extrínseca en el Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis, como se puede observar en el grafico N° 08, se observa que el 24% recibe capacitaciones en ámbito al área que corresponde, el 76% del personal no recibe ningún tipo de capacitación.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Motivación**

“La motivación es una terminología general relacionada a diferentes necesidades: deseos, anhelos, impulsos y fuerzas afines”. Por tal, entonces podemos enfatizar sobre la motivación como un requisito

anticipado y primordial para el desarrollo de actividades de parte de todo individuo y organización. (Chacón, 2015, p.18)

### **2.2.2 Definición**

Según Porret (2008) nos refleja a la motivación como una herramienta de la actitud de los individuos que se encarga de impulsar, incentivar y mantener en una organización. Incrementar la necesidad del individuo de realizar el mejor trabajo para obtener mejores resultados, y el proceso de motivación es efectivo para todos los trabajadores, haciéndoles sentir satisfechos y cómodos en su círculo laboral. (p.86)

Una persona debe estar motivada para que pueda realizar una determinada acción. En ese sentido, toda dirección empresarial debe estar en la obligación de motivar a sus trabajadores generando las condiciones necesarias de los subordinados y así aquellos puedan cumplir de manera correcta con los objetivos productivos de la empresa. (Palmer, 2016, p. 51)

Indicó que la motivación no se debe verse precisamente como una meta para el ser humano sin embargo es el vehículo que nos llevara al logro de nuestros objetivos. Viendo desde otras perspectivas psicológicas y fisiológicas, la motivación es un conjunto de elementos que influyen en la voluntad de las personas a través de la satisfacción de sus intereses personales. Por consiguiente, en base a las teorías tratadas, se puede definir que la motivación implica un conjunto de factores tanto internos como externos en una organización para cumplir objetivos en base a una serie de necesidades. (Fischman, 2014, p. 36),

### **2.2.3 Teorías de motivación**

En su mayoría las teorías sobre la motivación tratan de estudiar los intentos del individuo por encontrar los factores primordiales que los impulsan e influyen en su actitud y la manera en cómo reacciona en estas teorías relacionadas con los objetivos de investigación.

## Teoría de los dos factores de Herzberg

Chiavenato cita a Herzberg

1. Refiere a los factores higiénicos como condiciones en las que una persona desarrolla sus labores. Dentro de estas se encuentran el entorno y las instalaciones, tales como condiciones físicas, salarios y beneficios, políticas organizacionales, estilos de liderazgo, ambiente laboral, el vínculo que se da de la gerencia hacia los trabajadores, regulaciones internas, oportunidades de empleo, crecimiento, relaciones con colegas, etc. En otras palabras, es el ámbito, medio o escenario donde se ejecutan las labores. No obstante, cuando están en riesgo, pueden causar insatisfacción. Por tanto, los llamados factores de insatisfacción incluyen:

- Ingresos o sueldos percibidos.
- Beneficios sociales.
- Comodidad y condiciones físicas en la ejecución de labores.
- Vínculo con el gerente.
- Afinidad con compañeros y amistad.
- Políticas de la institución.

2. Refiere a los factores motivacionales como la situación general del trabajo y actividades relacionadas en el mismo. Generan satisfacción duradera y aumentan la productividad a un grado de excelencia. Entonces se puede considerar como factores de satisfacción a los siguientes:

- Aprovechamiento al máximo de las habilidades personales.
- Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo
- Tener la total responsabilidad por el trabajo
- Determinar los propósitos y objetivos vinculados con el trabajo.
- Autoevaluación respecto al desempeño.

## Teoría X y teoría Y de McGregor

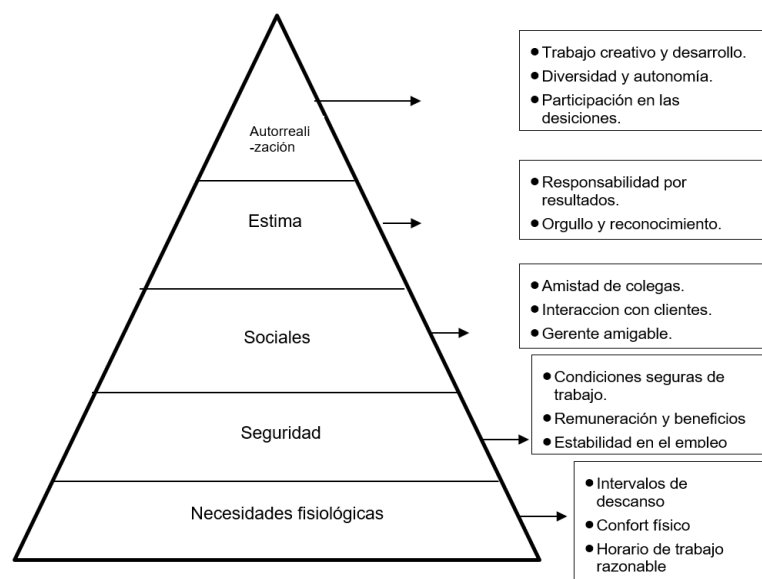
Se trata de dos elementos hipotéticos sobre las características humanas. McGregor eligió tales términos para no sucumbir en la dicotomía tradicional entre "bueno" y "malo" (Citado por Chacón, 2015, p. 20).

**La Teoría X:** “Es pesimista, estática y rígida; el control es primordialmente externo: impuesto al subordinado por el superior”.

**La teoría Y:** “Es optimista, dinámica y flexible, centrada en la autodirección e integración de las necesidades individuales con las demandas organizacionales”. (Citado por Becerra, 2017, p. 13).

## Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

En su análisis Maslow nos dice: “Quien estimaba que las necesidades humanas tienen un acomodo jerárquico que asciende desde las inferiores hasta las superiores, y concluyó que cuando se satisface una serie de necesidades, éstas dejan de ser un motivador”. Koontz, Weihrich & Cannice (Citado por Becerra, 2017, p. 14)



**Gráfico N° 1** La jerarquía de las necesidades humanas y los

**Necesidades básicas o fisiológicas:** Son los únicos elementos inherentes a cada individuo y la base de la supervivencia personal de absolutamente todos. Se trata de respirar, alimentar, hidratar, vestir, relaciones sexuales, etc.

**Necesidades de seguridad:** Se esfuerza por crear y mantener el orden y la seguridad. Esto a nivel físico (salud), económico (ingresos), necesidad de vivienda (Hogar), etc.

**Necesidades sociales:** Implican el sentimiento de pertenencia a un grupo social en específico ya sean tu propia familia o dentro del trabajo, esto claramente incluye necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor, todo esto naciendo del comportamiento que responde a las necesidades más bajas (fisiología y seguridad). Y cuando no se satisfacen plenamente, los individuos se volverán resistentes, hostiles y crédulos en relación con quienes los rodean. Actualmente dentro de nuestra sociedad la frustración de las necesidades emocionales conduce a la falta de adaptación social, al aislamiento y a la soledad. Dar y recibir emociones es una fuerza impulsora para el comportamiento humano.

**Necesidades de estima o reconocimiento:** Se trata de requisitos de identificación como seguridad, independencia personal, prestigio, notoriedad o metas financieras.

**Necesidades de autorrealización:** Solo después de que se satisfagan todas las demás necesidades, se podrá satisfacer el quinto y más alto nivel. Nos referimos al sentimiento de éxito personal.

### **Teoría de las necesidades secundarias de McClelland**

(McClelland, 1961) nos refiere a que cualquier vínculo entre comunicación y motivación laboral se basa en la estrecha conexión de los tres niveles "superiores" de demanda. En este sentido, nos referimos a las necesidades de poder, de logros y de afiliación. (Citado por Palmer, 2016, p. 53)

**Necesidad de poder:** Los individuos que ejecutan esta necesidad toman como una prioridad el tener influencia y control, comúnmente procuran tener puestos de liderazgo y en general son buenos oradores, tiene gran fluidez para debatir, les agrada imponerse, suelen ser expresivos, testarudos y exigentes, y les gusta dar conferencias y discursos en público. McClelland (Citado por Palmer, 2016, p. 54)

### **Tipos**

- a. Aquellos que tratan a los demás desconsideradamente, lo utilizan para su propio beneficio. segundo.
- b. Aquellos que tienden a ser altruistas y son buenos gerentes.

**Necesidad de logro:** Es el esfuerzo por resaltar, son logros relacionados con un conjunto de estándares, lucha por el éxito. McClelland (Citado por Palmer, 2016, p. 54)

**Necesidad de afiliación:** Es el deseo de interactuar con otros individuos, es decir, el deseo de establecer relaciones interpersonales sobre todo amistosas y cercanas con otros miembros de la organización. McClelland (Citado por Palmer, 2016, p. 54)

#### **2.2.4 Clasificación de la motivación**

Para lograr un objetivo se debe tener en cuenta lo siguiente (Deci y Ryan, 1985)

**Motivación positiva.** Es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo.

**Motivación negativa.** Es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. de la familia o de la sociedad.

**Motivación Intrínseca (MI)** Es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.



**Motivación Intrínseca** hacia la realización: En la medida en la cual los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros que sobre resultados, mostrando placer y la satisfacción experimentada cuando intenta realizar o crear algo.

**Regulación externa:** La conducta es regulada a través de medios externos tales como premios y castigos. Por ejemplo: un estudiante puede decir, "estudio la noche antes del examen porque mis padres me fuerzan a hacerlo".

**Regulación introyectada:** El individuo comienza a internalizar las razones para sus acciones, pero esta internalización no es verdaderamente auto determinada, puesto que está limitada a la internalización de pasadas contingencias externas. Por ejemplo: "estudiaré para este examen porque el examen anterior lo reprobé por no estudiar".

**Identificación:** Es la medida en que la conducta es juzgada importante para el individuo, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación. Por ejemplo: "decidí estudiar anoche porque es algo importante para mí".

### **2.2.5 Importancia de la Motivación**

Según Robbins, S. y Judge, T., (2013) el tema de la motivación puede ocupar un papel central en debates importantes sobre políticos públicos y, como veremos, también es una de las preguntas más relevante que los gerentes deben responder.

La motivación no se refiere simplemente a trabajar duro; también reflejar su perspectiva acerca de sus propias habilidades. Haya usted una autoevaluación acerca de su confianza respecto de tener éxito.

### 2.2.6 Dimensiones de la Motivación

**Motivación intrínseca:** En el ámbito laboral, nace cuando la ocupación es vocacional. Esto se relaciona con los logros que el personal interno de la empresa puede o no lograr internamente, es decir, mejorar sus actividades, crecimiento y capacidades de aprendizaje en el campo. (Fischman, 2014)

➤ **Indicadores:** Satisfacción por su trabajo, competencia profesional, estatus.

**Motivación Extrínseca:** Se genera cuando recolectamos recompensas externas, como: dinero, honor, promoción, trabajo requerido, etc. Si la motivación tiene influencia de otro individuo, nuestro comportamiento suele tener cambios. La motivación extrínseca es la motivación más utilizada en un entorno laboral, esto tiene que ver con las metas que los trabajadores pueden o no pueden alcanzar. Como con los incentivos monetarios por promoción, valorados por la empresa, reconocimiento de éxitos y logros. (Fischman, 2014)

➤ **Indicadores:** Tensión laboral-presión laboral-relación interpersonal con el jefe-relación interpersonal con compañeros-trabajo monótono.

### 2.2.7 Productividad

Se describe la productividad como “es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuesta de máxima calidad con el menor esfuerzo humano físico y financiero”.

La productividad de la empresa es otro elemento básico, pues cuando los empleados muestran mayor o menor motivación y desempeño, entonces repercute en que la empresa tiende a aumentar o disminuir, de acuerdo a la realización de las funciones y tareas de los empleados, es primordial considerar que la productividad de una empresa depende de los empleados y del trabajo que realizan cada día, es imprescindible cultivar un nivel suficiente de motivación y desempeño laboral. (Dr. Fernández, 2013, pág. 21).

Según Koontz (2012), las organizaciones con logros sobresalientes crean valor agregado por medio de operaciones de producción. Asimismo, creen que incluso si no existe un consenso único sobre el verdadero significado de productividad, debe conceptualizarse como la proporción de insumos de producción dentro de un cierto período de tiempo, mientras que la calidad también debe considerarse. Tal declaración se puede expresar de la siguiente manera:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción (dentro de un periodo, considerando la calidad)}}{\text{Insumos}}$$

La fórmula establece que el rendimiento se puede mejorar de las siguientes maneras:

- Utilización de los mismos elementos y herramientas para aumentar la producción.
- Reducir el número de elementos manteniendo la misma salida.
- Incrementar la producción y reducir factores para facilitar la conversión de cocientes.

De la misma manera se toma en cuenta como una medida utilizada para descubrir cómo un estado, manufactura o empresa utiliza sus recursos (o factores de producción); donde se resalta el priorizar el mejor uso de los recursos que posee la organización; por lo tanto, es importante medir la productividad para detectar operaciones actuación. (Chase, Jacobs & Aquilano, 2009).

En resumen, tal declaración es conceptualmente:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Salidas}}{\text{Entradas}}$$

La regulación de la productividad es una parte reconocida de la medida, lo cual, debe equipararse con otro proyecto, para que tenga sentido. Entonces, se puede comparar la productividad desde dos puntos

diferentes. Primero, puede comparar la empresa con acciones similares en su propia sucursal o, si existe, puede usar información de ese departamento (por ejemplo, para igualar la productividad de diferentes empresas en la misma franquicia). Otro método consiste en medir la productividad de la misma acción a lo largo del tiempo. En este caso, la productividad obtenida en una etapa determinada será igual a la productividad obtenida en otra etapa. (Chase et al, 2009).

Se refiere a la productividad como una medida de cómo usamos efectivamente el trabajo y el capital para generar valor económico. Una alta productividad significa que se puede generar mucho valor económico con poco trabajo o capital. Una mayor productividad significa que el mismo producto puede producir igual o aún más. (Galindo, 2015)

Igualmente se trata de la productividad como medida de la eficiencia de la utilización de los factores dentro del proceso de producción. Si la economía es producida por un solo factor (como el trabajo), entonces la productividad puede entenderse como la cantidad de producción por unidad de trabajo, generalmente llamada "productividad del trabajo". De acuerdo a esta definición, los trabajadores con mayor productividad producirán una mayor cantidad de productos. Cuando la economía es más compleja y tiene más factores de producción (como capital y trabajo), el uso de un indicador más complejo se llama productividad total de los factores (PTF), que resume la capacidad (o eficacia) de estos dos factores de producción de bienes y servicios de manera combinada (Céspedes, Lavado, & Ramírez Roldan, 2016)

Entonces, la productividad mayormente se divide en dos componentes: eficiencia y eficacia. Se toma en cuenta a la primera como el vínculo entre los resultados alcanzados y los elementos utilizados, que se incrementa esencialmente mejorando el empleo de los recursos, lo cual implica disminuir tiempos desaprovechados, paros de máquinas, carencia de material, demoras, etc. Mientras la eficacia es el grado con el cual las acciones programadas son llevadas a cabo y los resultados programados son alcanzados (Gutiérrez et al, 2009).

## 2.2.8 Dimensiones de la Productividad

**Trabajo en equipo:** Hace referencia a un conjunto de personas que cooperan, contribuyen e interactúan para el logro de objetivos en común, basado en la unidad del objetivo, mediante el aporte de conocimientos, habilidades y acciones de sus miembros. (Gutierrez,2010).

**Indicadores:** Destreza dentro del equipo, facilidad para trabajar en equipo, busca los resultados comunes.

**Calidad de trabajo:** nos dice que calidad que hay en el centro laboral determina la productividad de los colaboradores de la institución, es decir depende de la motivación, satisfacción y felicidad que cada persona demuestre todos los días. (Gutiérrez, 2010)

➤ **Indicadores:** Productividad realizada, resultados obtenidos, eficiencia., estas podrían ser de

**Trabajo bajo presión:** Se trata de ejecutar labores bajo condiciones ya sean de tiempo o sobrecarga de tareas, pero sin descuidar la eficiencia. Actualmente, con solo mirar las ofertas de trabajo, puede ver que muchos trabajos se encuentran bajo presión. Los secretarios, empleados, ejecutivos y gerentes pueden estar sujetos a requisitos de presión similares. Hoy en día, el nivel de presión al que nos enfrentamos es mucho más alto que hace solo unos años, parece que hoy es todo "ayer. (Gutierrez,2010)

➤ **Indicadores:** estrés, carga laboral.

## 2.3 Definiciones conceptuales

**1. Productividad:** Refiere al aumento de la producción, que no es generado por aumento de la mano de obra, el capital o cualquier otro insumo intermedio utilizado en la producción, Galindo (2015).

**2. Motivación:** Es la dedicación que se ejecuta para lograr los objetivos, en tales influirán aspectos como la intensidad y el tiempo en que los individuos expongan sus necesidades, Chiavenato (2009).

- 3. Motivación Intrínseca:** Señala que se desarrolla cuando una persona está cautivada y cómoda ejecutando alguna actividad en específico, Fischman (2014).
- 4. Motivación Extrínseca:** Hace referencia a las acciones de un individuo ejecutando actividades para una finalidad en específico. Fischman (2014).
- 5. Eficiencia:** (Gutiérrez, 2009) Aprovechar al máximo los recursos disponibles, es decir, centrarse en los medios y procesos.
- 6. Eficacia:** Robbins y Coulter (2010), Se describe como "hacer lo correcto", en otras palabras, organizar actividades laborales para lograr metas.
- 7. Trabajo en Equipo:** Se refiere a un conjunto integrado por individuos que interactúan y trabajan por objetivos en común, mediante el aporte de conocimientos, habilidades y acciones de los miembros, Gutiérrez (2010).
- 8. Incentivos:** Se refiere a la compensación total, que incluye aspectos financieros y no financieros, dependientes de la medición de los resultados de sus labores o el cumplimiento de códigos de conducta específicos, Gorbaneff (2010).
- 9. Compromiso:** Son vínculos y relaciones emocionales, leales y afectivos que los individuos desarrollan hacia la organización, Guerrero & Puerto (2007).
- 10. Ambiente Laboral:** Tiene un efecto decisivo en la forma en que la organización toma decisiones y la relación que se desarrolla dentro de la organización. Un buen o mal clima organizacional, repercutirá positiva o negativamente en la organización, y estará determinado por las opiniones de los miembros sobre lo que está sucediendo en la organización, Venutolo (2009).

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general:**

Existe una relación significativamente positiva entre la motivación y la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.

### **2.4.2 Hipótesis específicas:**

- La motivación intrínseca incide significativamente positiva en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.
- La motivación extrínseca incide significativamente positiva en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Variable Independiente**

Motivación

### **2.5.2 Variable Dependiente**

Productividad

## 2.6 Operacionalización de Variable

**Tabla N° 1**  
*Variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Motivación	Motivación intrínseca	• Incentivos
		• Reconocimiento de trabajo
	Motivación extrínseca	• Clima laboral
		• Liderazgo
Productividad	Trabajo en equipo	• Relación laboral
		• Destreza dentro del equipo
		• Facilidad para trabajar en equipo
	Calidad en el trabajo	• Busca resultados obtenidos
		• Productividad realizada
		• Resultados obtenidos
Trabajo bajo presión	• Eficiencia	
	• Estrés	
		• Carga laboral

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela



## CAPÍTULO III

### 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de investigación

La metodología de la investigación presente fue de tipo de estudio aplicada; se trata del uso de conocimientos adquiridos en la práctica, para su aplicación en provecho de una causa o de la sociedad en sí. (Álvarez, 2010)

##### 3.1.1 Enfoque

Enfoque cuantitativo: Sobre la base de la medición numérica y el análisis estadístico, la recopilación de datos es su medio para probar la hipótesis, todo esto para determinar patrones de actitud y probar diversas teorías. (Sampieri, 2010)

##### 3.1.2 Alcance o Nivel

La investigación presente, correspondió a un nivel descriptivo que trata de la personificación de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el propósito de fijar un comportamiento o estructura. En términos de profundidad de conocimiento, los resultados de este tipo de investigación se encuentran en un nivel intermedio. (Fidias G. Arias (2012)

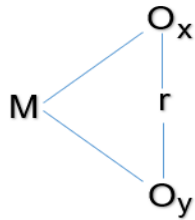
##### 3.1.3 Diseño

Descriptivo – correlacional, no experimental.

Según Hernández (2014), una investigación no experimental, es un estudio que se ejecuta sin maniobrar las variables, en tales se pueden observar fenómenos en su medio natural y luego examinarlos, de acuerdo a lo dicho.

Dónde:

M: Muestra de estudio.



Ox: Variable independiente

Oy: Variable dependiente

r: Relación que existe entre las variables.

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Según los autores: Hernández, Fernández & Baptista (2014) se refiere a la población como un grupo conformado de los casos que cumplen una serie de especificaciones. La entidad poblacional tiene características comunes del fenómeno a estudiar, posee y produce datos de investigación, las conclusiones al final quedan delimitadas por problemas y objetivos de investigación.

Población = 21 asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.

### 3.2.2 Muestra

Según Hernández (2014), refiere a que la población menor a 50 integrantes es proporcional a la muestra.

Muestra = 21 asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**La encuesta:** Se trata de explorar el tema de obtener información de un número considerable de personas al mismo tiempo. (Grasso, 2006)

**El cuestionario:** Es un instrumento que contiene preguntas relacionadas a una situación o tema en específico, en el que el investigador requiere esa información en conjunto. (Hurtado, 2000)

Procesamiento de datos

## CAPÍTULO IV

### 4 RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de datos

Tabla N° 2  
Antigüedad en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
1 AÑO	3	14,3	14,3	14,3
2 AÑOS	8	38,1	38,1	52,4
MÁS DE 3 AÑOS	10	47,6	47,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

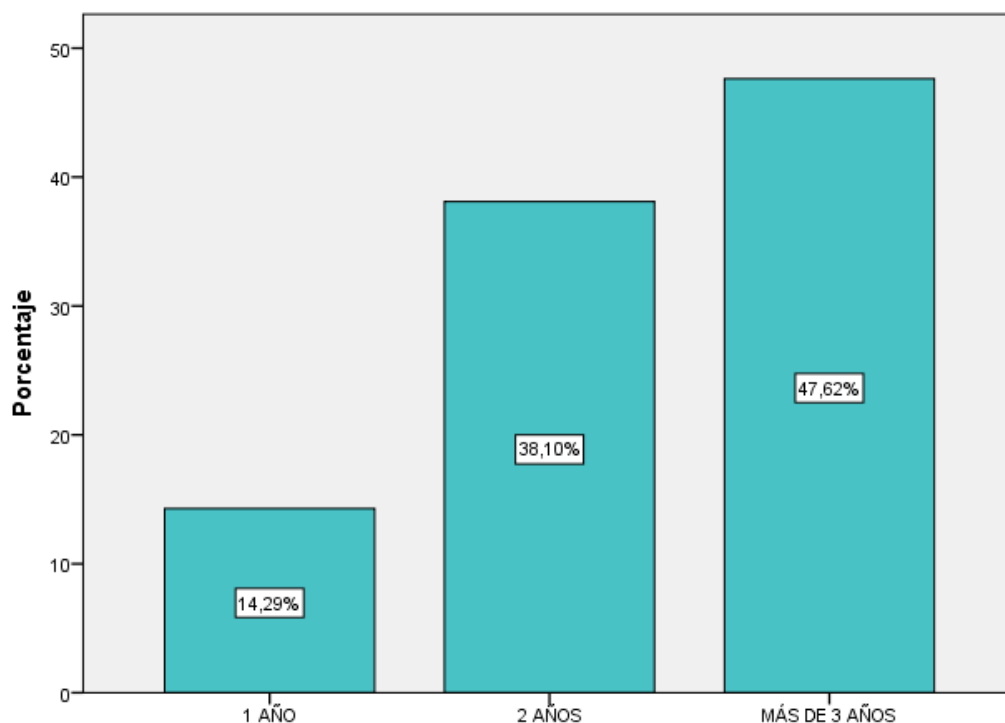


Gráfico N° 2 Antigüedad en la empresa

Fuente: Tabla 02.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

### Interpretación:

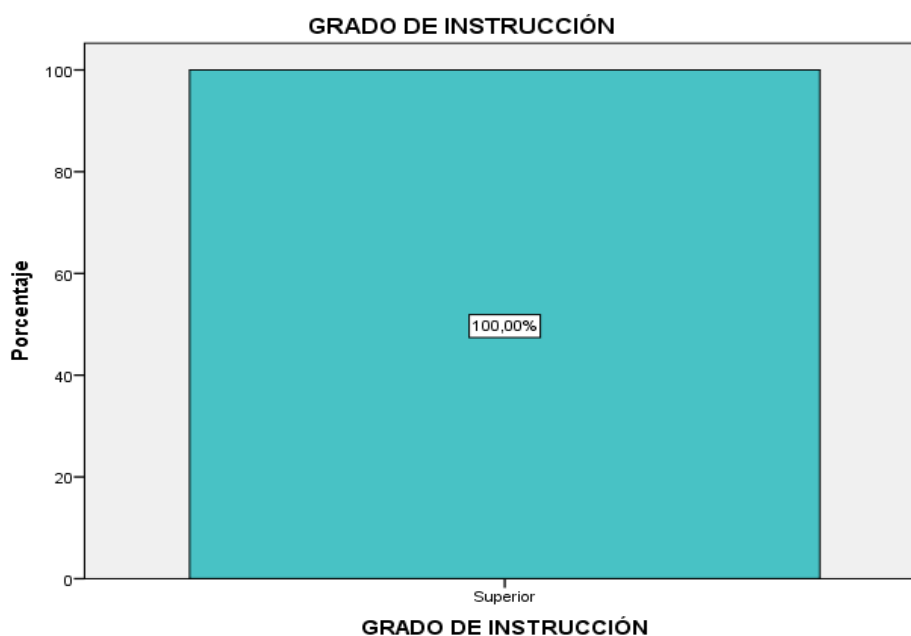
Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 2, ante la antigüedad, los asesores financieros manifiestan los siguiente: el 47,6% de ellos afirman que tienen más de 3 años en la empresa, asimismo el 38,1% tiene 2 años y el 14,3% solo vienen laborando un año en la Cooperativa San Francisco.

**Tabla N° 3**  
*Grado de instrucción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Superior	21	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela



**Gráfico N° 3** Grado de Instrucción

Fuente: Tabla 03.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

### Interpretación:

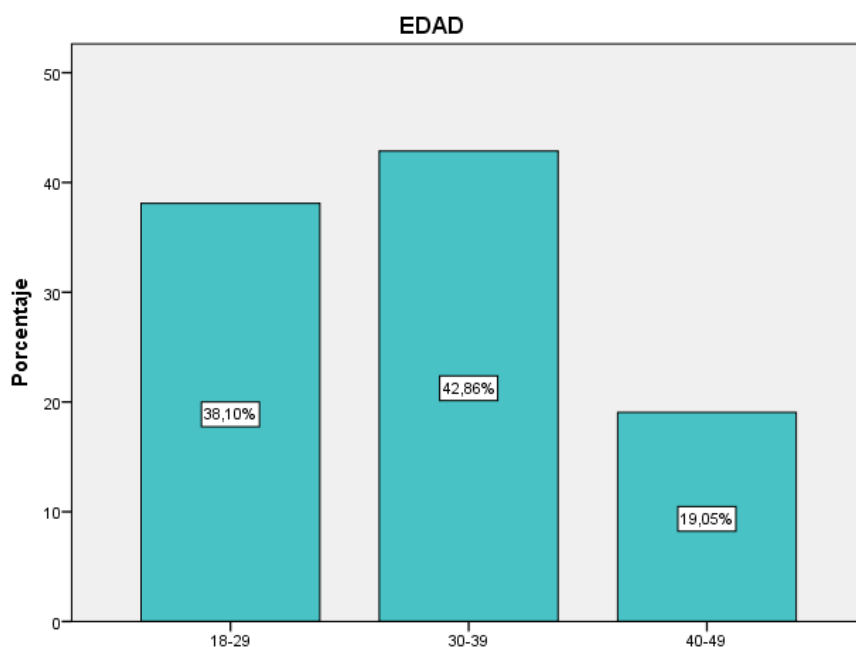
Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 3 ante el grado de instrucción con el que cuentan, los asesores financieros manifiestan que 100% tienen un grado de instrucción superior.

**Tabla N° 4**  
*Edad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-29	8	38,1	38,1	38,1
	30-39	9	42,9	42,9	81,0
	40-49	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela



**Gráfico N° 4** Edad

Fuente: Tabla 04.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

## Interpretación:

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 4, ante la edad que tienen los asesores financieros, manifiestan que el 19% tienen una edad entre los 40 y 49 años, asimismo el 42,9% tienen entre 30 y 39 años y por último el 38.1% tienen entre 18 y 29 años de edad, eso quiere decir que en la Cooperativa San Francisco – Agencia Huánuco la mayoría de los asesores están entre los 30 y 39 años de edad.

### Tabla N° 5

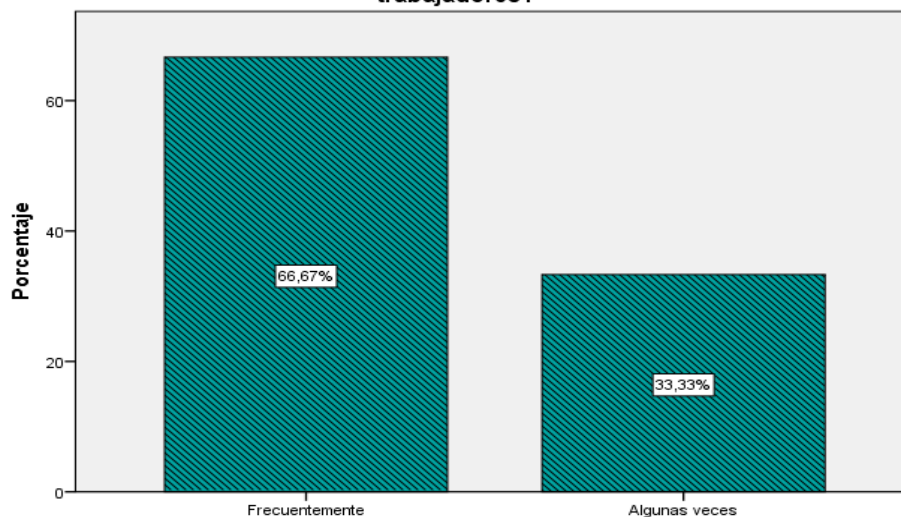
*¿Los incentivos económicos de parte de la empresa son los correctos para los trabajadores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	14	66,7	66,7	66,7
	Algunas veces	7	33,3	33,3	100,0
Total		21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

#### 1. ¿Los incentivos económicos de parte de la empresa son los correctos para los trabajadores?



**Gráfico N° 5** ¿Los incentivos económicos de parte de la empresa son los correctos para los trabajadores?

Fuente: Tabla 05.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

## Interpretación:

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 5, ante la interrogante: ¿Los incentivos económicos de parte de la empresa son los correctos para los trabajadores?, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 66,7% de ellos afirman que es frecuentemente, mientras el 33,3% expresa que es solo algunas veces.

**Tabla N° 6**

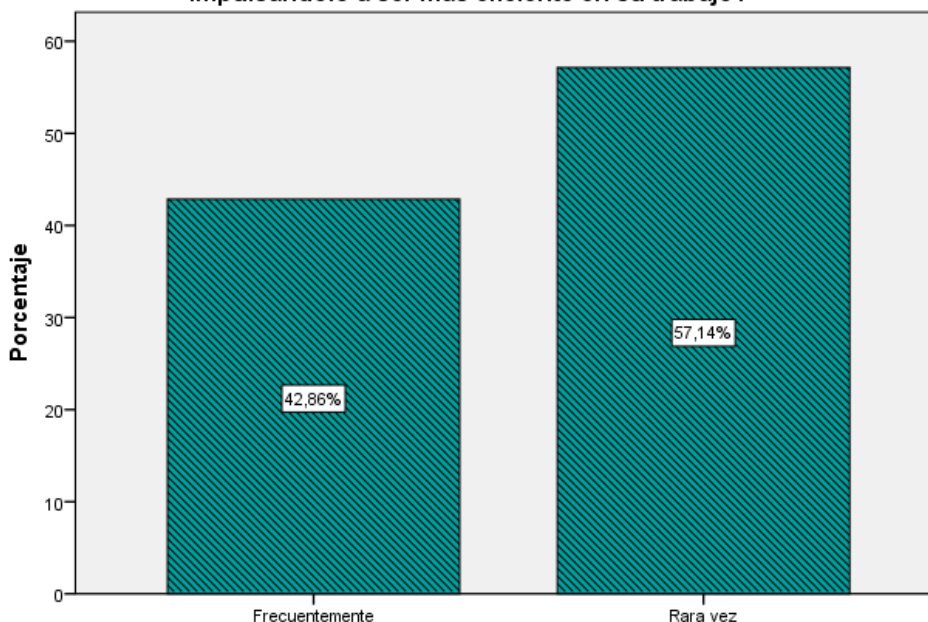
*¿Los incentivos económicos cubren las expectativas del trabajador impulsándolo a ser más eficiente en su trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	9	42,9	42,9	42,9
s	Rara vez	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**2. ¿Los incentivos económicos cubren las expectativas del trabajador impulsándolo a ser más eficiente en su trabajo?**



**Gráfico N° 6** ¿Los incentivos económicos cubren las expectativas del trabajador impulsándolo a ser más eficiente en su trabajo?

Fuente: Tabla 06.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.



### Interpretación:

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 6, ante la interrogante: ¿Los incentivos económicos cubren las expectativas del trabajador impulsándolo a ser más eficiente en su trabajo?, los asesores financieros manifiestan los siguiente: el 57,1% de ellos afirman que es rara vez, sin embargo, el 42,9% expresa que es frecuentemente.

**Tabla N° 7**

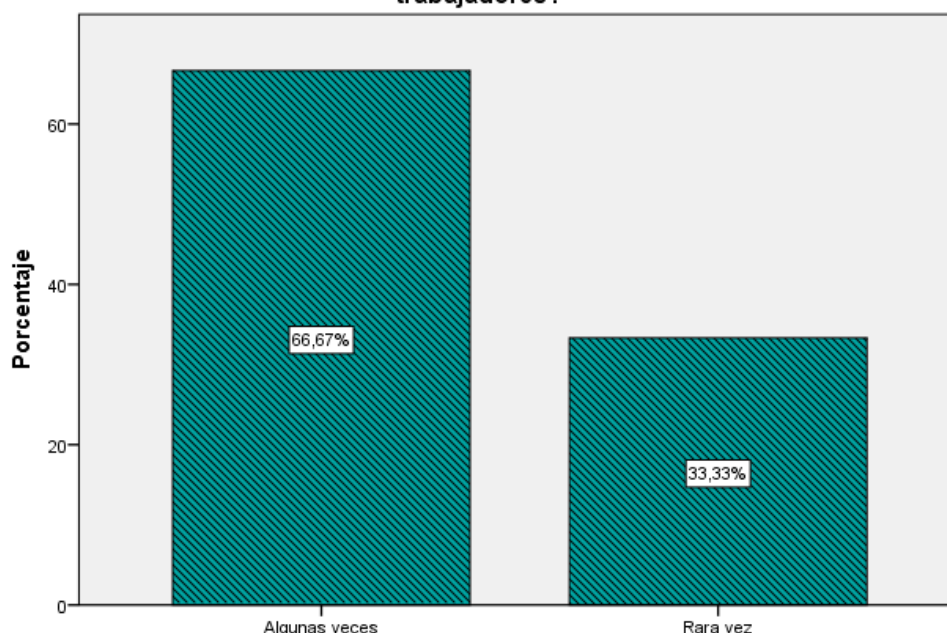
*¿Los altos directivos reconocen la labor sacrificada ejercida por los trabajadores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	14	66,7	66,7	66,7
	Rara vez	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

### 3. ¿Los altos directivos reconocen la labor sacrificada ejercida por los trabajadores?



**Gráfico N° 7** ¿Los altos directivos reconocen la labor sacrificada ejercida por los trabajadores?

Fuente: Tabla 07.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

### Interpretación:

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 7, ante la interrogante: ¿Los altos directivos reconocen la labor sacrificada ejercida por los trabajadores?, los asesores financieros manifiestan los siguiente: el 66,7% de ellos afirman que es algunas veces, sin embargo, el 33,3% expresa que es rara vez.

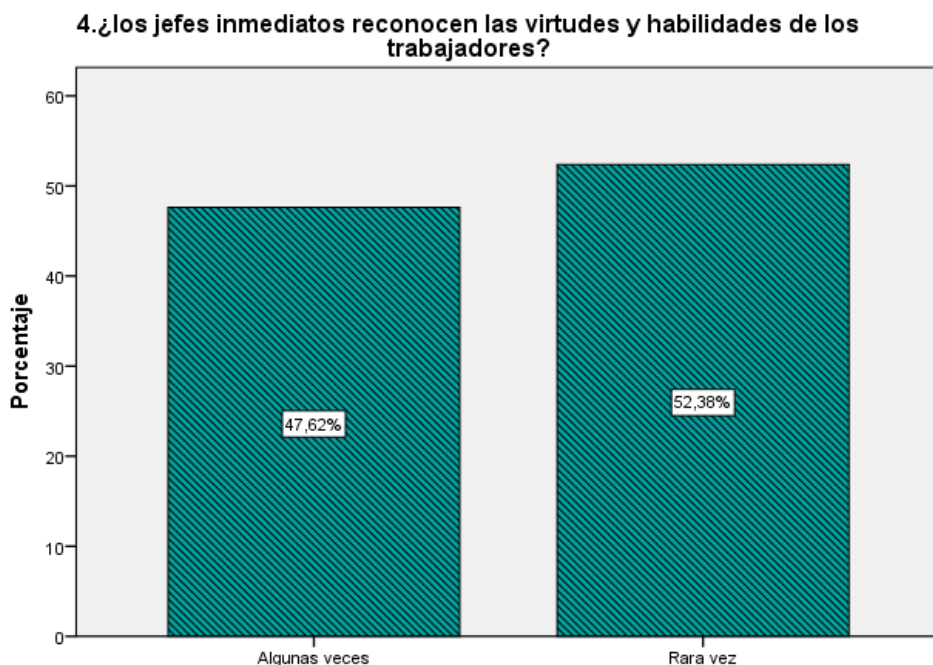
**Tabla N° 8**

*¿Los jefes inmediatos reconocen las virtudes y habilidades de los trabajadores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	10	47,6	47,6	47,6
	Rara vez	11	52,4	52,4	100,0
Total		21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela



**Gráfico N° 8** ¿Los jefes inmediatos reconocen las virtudes y habilidades de los trabajadores?

Fuente: Tabla 08.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

## Interpretación:

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 8, ante la interrogante: ¿Los jefes inmediatos reconocen las virtudes y habilidades de los trabajadores?, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 52,4% de ellos afirman que es rara vez, sin embargo, el 47,6% expresa que es algunas veces.

**Tabla N° 9**

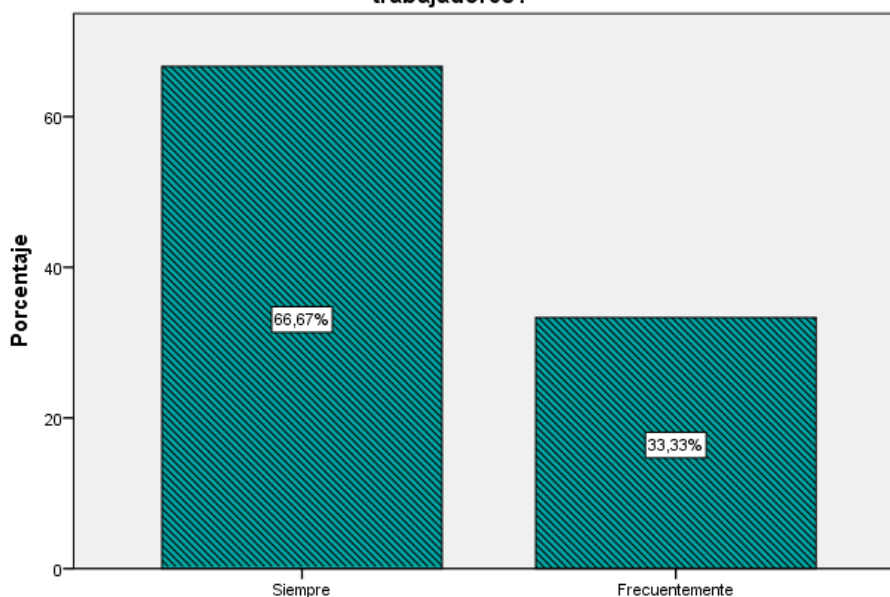
*¿El clima laboral es importante para la motivación personal de los trabajadores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	14	66,7	66,7	66,7
s	Frecuentemente	7	33,3	33,3	100,0
e	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**5. ¿El clima laboral es importante para la motivación personal de los trabajadores?**



**Gráfico N° 9** ¿El clima laboral es importante para la motivación personal de los trabajadores?

Fuente: Tabla 09.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

### Interpretación:

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 9, ante la interrogante: ¿El clima laboral es importante para la motivación personal de los trabajadores?, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 66,7% de ellos aseguran que es siempre, sin embargo, el 33,3% expresa que solo es frecuentemente.

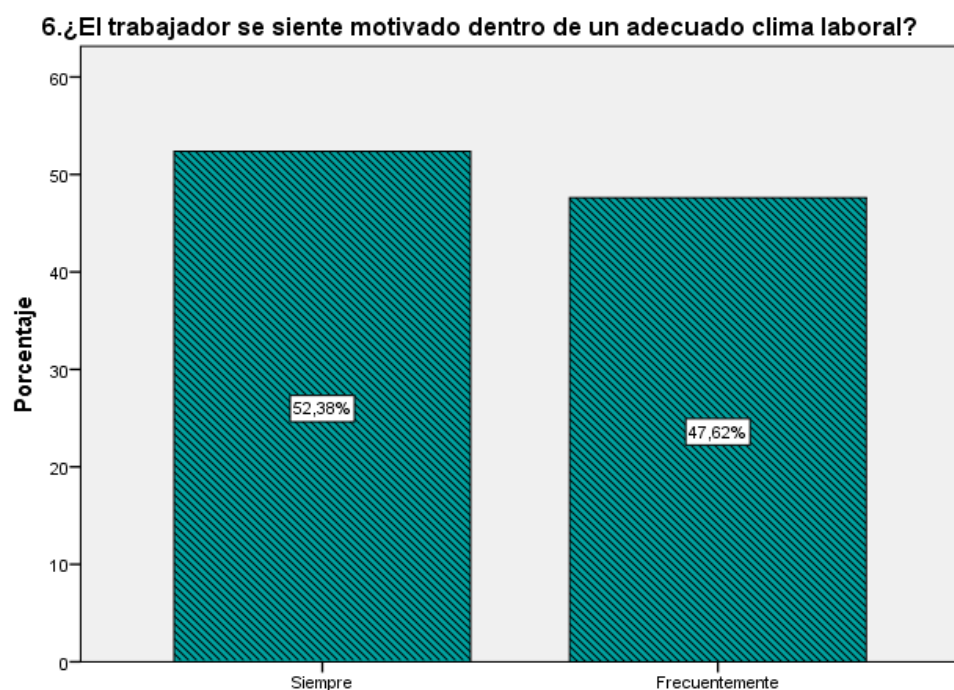
**Tabla N° 10**

*¿El trabajador se siente motivado dentro de un adecuado clima laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	11	52,4	52,4	52,4
	Frecuentemente	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela



**Gráfico N° 10** ¿El trabajador se siente motivado dentro de un adecuado clima laboral?

Fuente: Tabla 10.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

### Interpretación:

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 10, ante la interrogante: ¿El trabajador se siente motivado dentro de un adecuado clima laboral?, los asesores financieros manifiestan los siguiente: el 52,4% de ellos aseguran que es siempre, sin embargo, el 47,6% expresa que solo es frecuentemente.

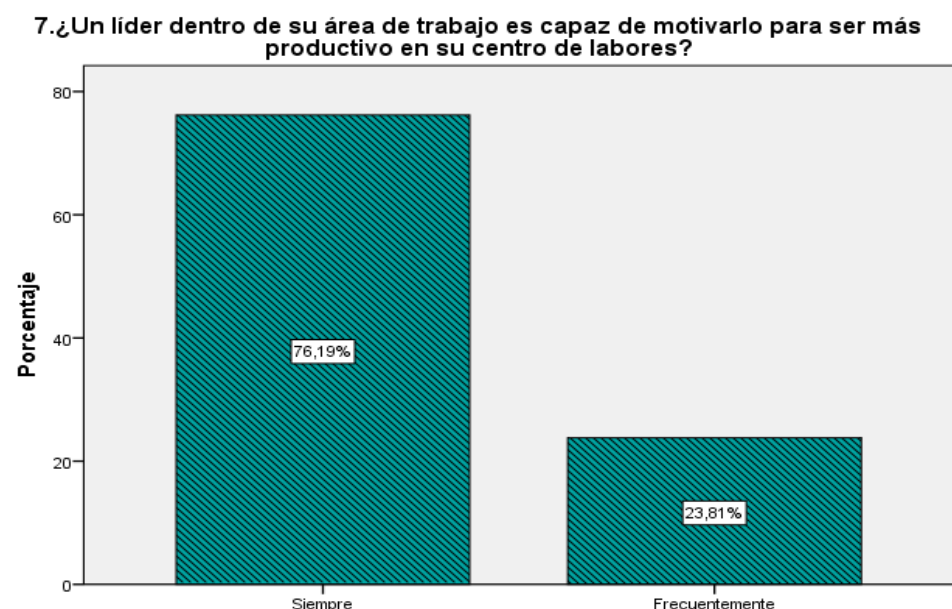
**Tabla N° 11**

*¿Un líder dentro de su área de trabajo es capaz de motivarlo para ser más productivo en su centro de labores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	16	76,2	76,2	76,2
	Frecuentemente	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela



**Gráfico N° 11** ¿Un líder dentro de su área de trabajo es capaz de motivarlo para ser más productivo en su centro de labores?

Fuente: Tabla 11

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

### Interpretación:

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 11, ante la interrogante: ¿Un líder dentro de su área de trabajo es capaz de motivarlo para ser más productivo en su centro de labores?, los asesores financieros manifiestan los siguiente: el 76,2% de ellos aseguran que es siempre, sin embargo, el 23,8% expresa que solo es frecuentemente.

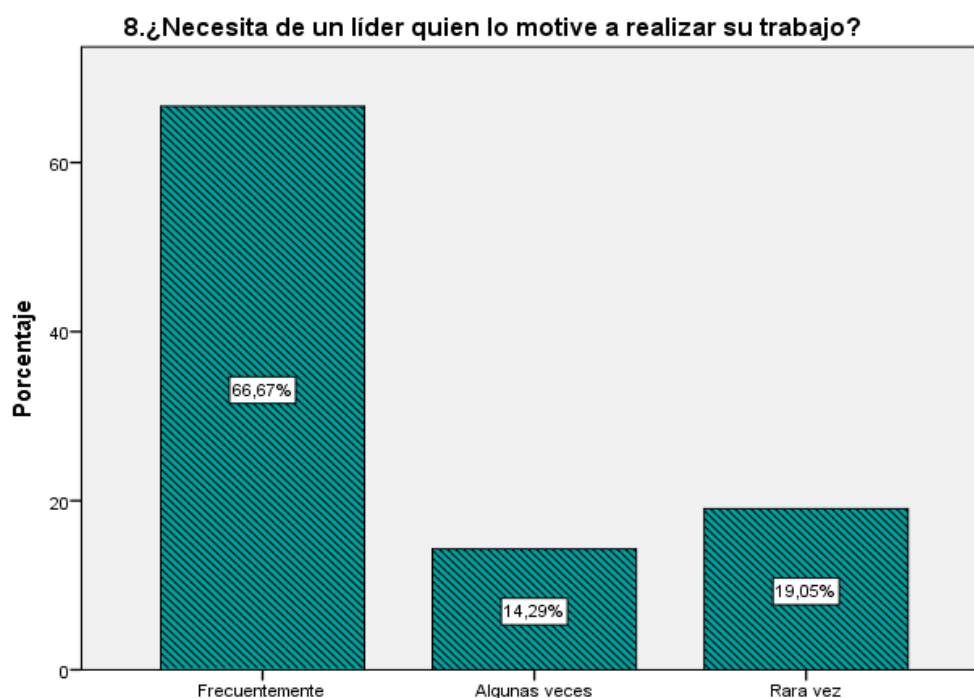
**Tabla N° 12**

*¿Necesita de un líder quien lo motive a realizar su trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	14	66,7	66,7	66,7
	Algunas veces	3	14,3	14,3	81,0
	Rara vez	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela



**Gráfico N° 12** *¿Necesita de un líder quien lo motive a realizar su trabajo?*

Fuente: Tabla 12.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

### Interpretación:

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 12, ante la interrogante: ¿Necesita de un líder quien lo motive a realizar su trabajo?, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 66,7% de ellos aseguran que es frecuentemente, sin embargo, el 19% expresa que es rara vez y por último el 14,3% solo algunas veces.

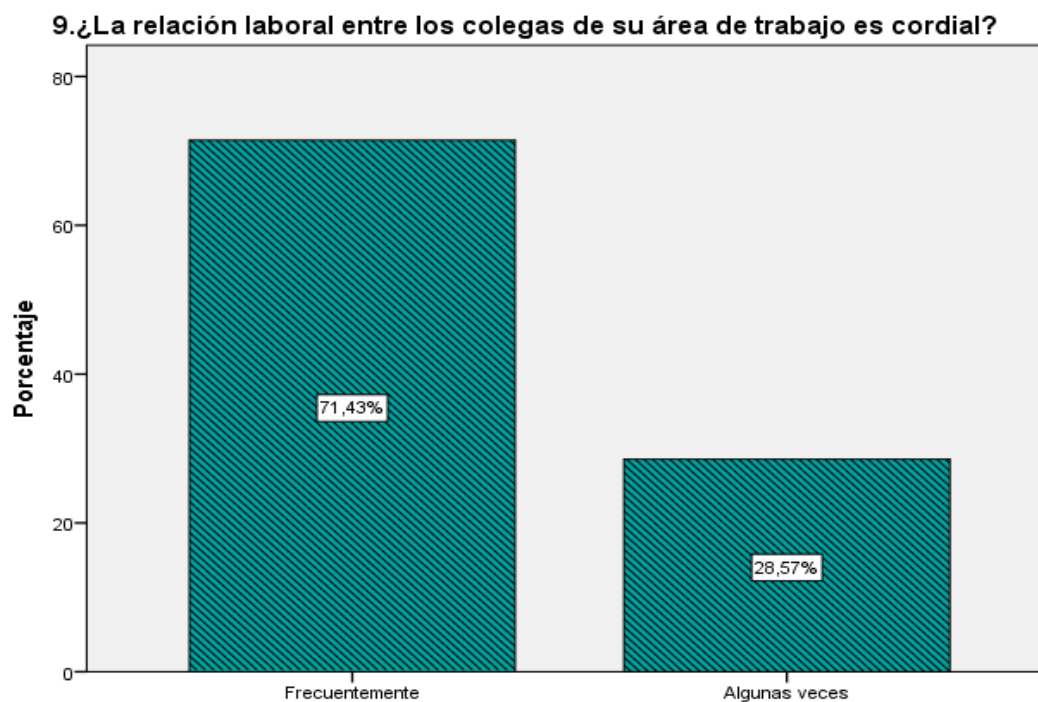
**Tabla N° 13**

*¿La relación laboral entre los colegas de su área de trabajo es cordial?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	15	71,4	71,4	71,4
	Algunas veces	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela



**Gráfico N° 13** ¿La relación laboral entre los colegas de su área de trabajo es cordial?

**Tabla N° 14**

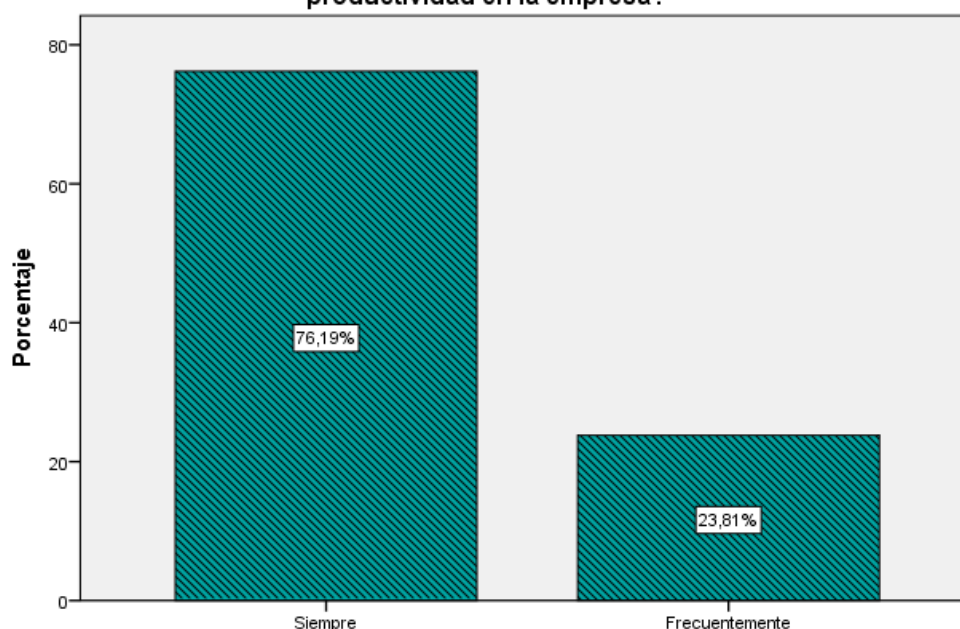
*¿Cree conveniente mejorar las relaciones laborales para que se dé una mayor productividad en la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	76,2	76,2	76,2
s	Frecuentemente	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**10. ¿Cree conveniente mejorar las relaciones laborales para que se dé una mayor productividad en la empresa?**



**Gráfico N° 14** ¿Cree conveniente mejorar las relaciones laborales para que se dé una mayor productividad en la empresa?

Fuente: Tabla 14.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

### **Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 14, ante la interrogante: ¿Cree conveniente mejorar las relaciones laborales para que se dé una mayor productividad en la empresa?, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 23,8% de ellos aseguran que es frecuentemente, sin embargo, el 76,2% expresa que es siempre.



**Tabla N° 15**

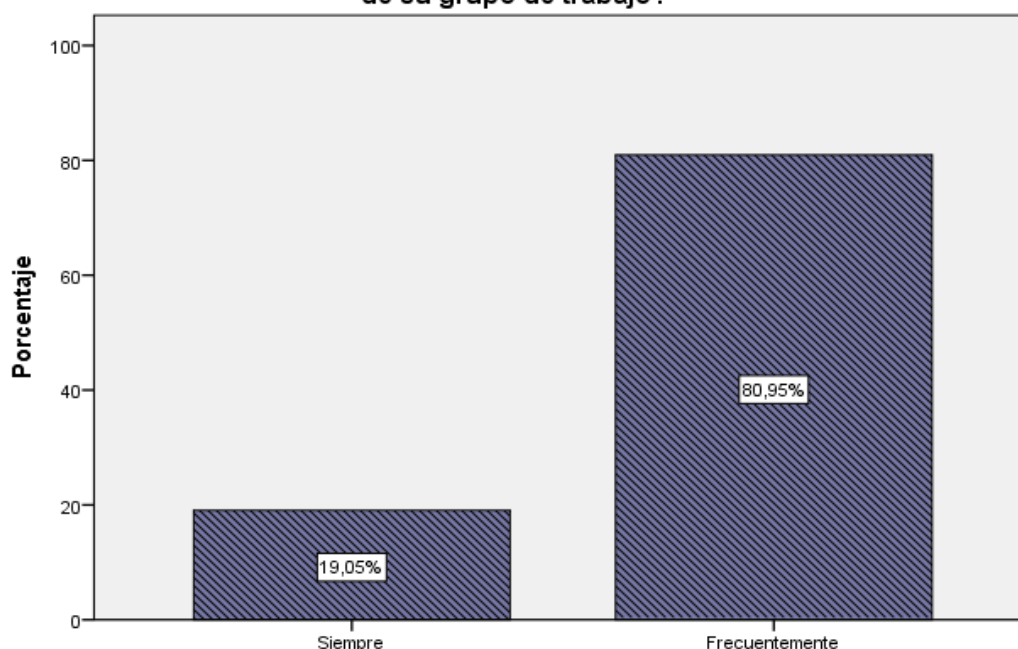
*¿Considera que es un trabajador que cuenta con destrezas especiales dentro de su grupo de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	4	19,0	19,0	19,0
	Frecuentemente	17	81,0	81,0	100,0
Total		21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**11. ¿Considera que es un trabajador que cuenta con destrezas especiales dentro de su grupo de trabajo?**



**Gráfico N° 15** *¿Considera que es un trabajador que cuenta con destrezas especiales dentro de su grupo de trabajo?*

Fuente: Tabla 15.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

**Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 15, ante la interrogante: *¿Considera que es un trabajador que cuenta con destrezas especiales dentro de su grupo de trabajo?*, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 19% de ellos aseguran que es siempre, sin embargo, el 81% expresa que solo es frecuentemente.

**Tabla N° 16**

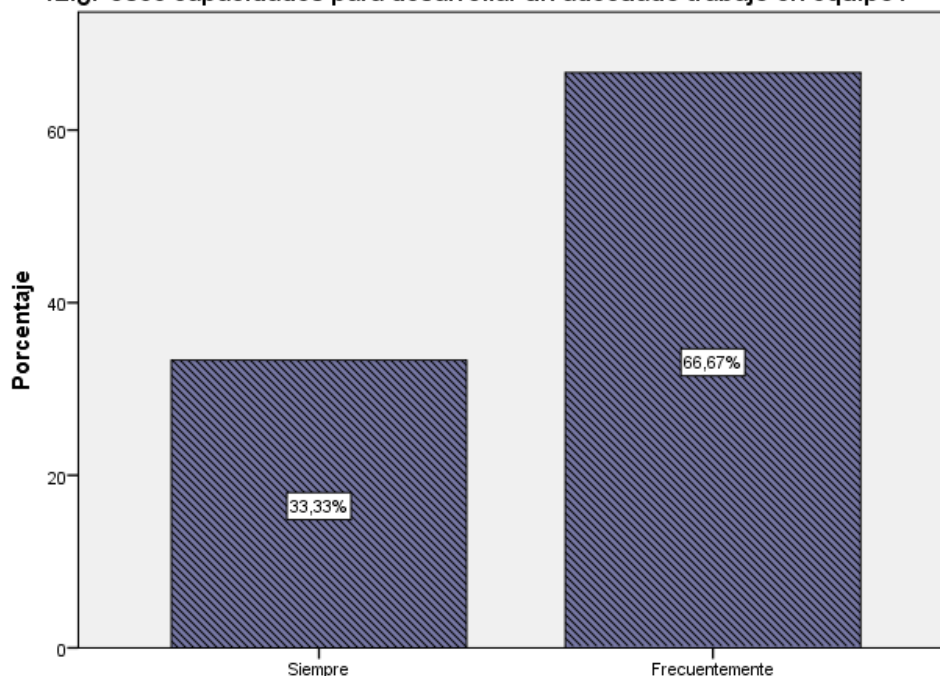
*¿Posee capacidades para desarrollar un adecuado trabajo en equipo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	7	33,3	33,3	33,3
	Frecuentemente	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**12. ¿Posee capacidades para desarrollar un adecuado trabajo en equipo?**



**Gráfico N° 16** *¿Posee capacidades para desarrollar un adecuado trabajo en equipo?*

Fuente: Tabla 16.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela.

**Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 16, ante la interrogante: *¿Posee capacidades para desarrollar un adecuado trabajo en equipo?*, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 66,7% de ellos aseguran que es frecuentemente, sin embargo, el 33,3% expresa que es siempre.

**Tabla N° 17**

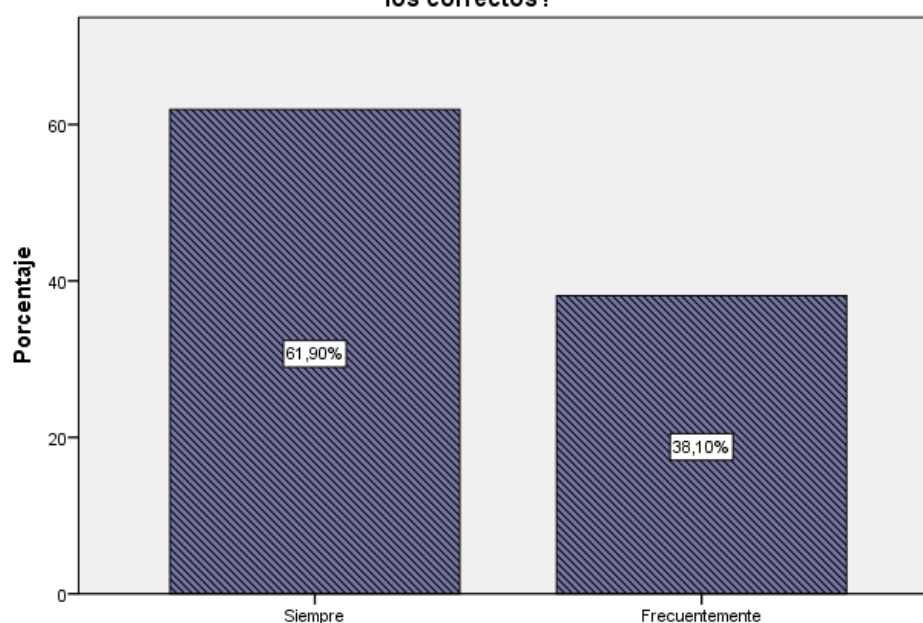
*¿Cómo trabajador cree usted que los resultados obtenidos por su trabajo son los correctos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	13	61,9	61,9	61,9
	Frecuentemente	8	38,1	38,1	100,0
Total		21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**13.¿Cómo trabajador cree usted que los resultados obtenidos por su trabajo son los correctos?**



**Gráfico N° 17** *¿Cómo trabajador cree usted que los resultados obtenidos por su trabajo son los correctos?*

Fuente: Tabla 17.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

### **Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 17, ante la interrogante: *¿Cómo trabajador cree usted que los resultados obtenidos por su trabajo son los correctos?*, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 61,79% de ellos aseguran que siempre, sin embargo, el 38,1% expresa que solo frecuentemente.

**Tabla N° 18**

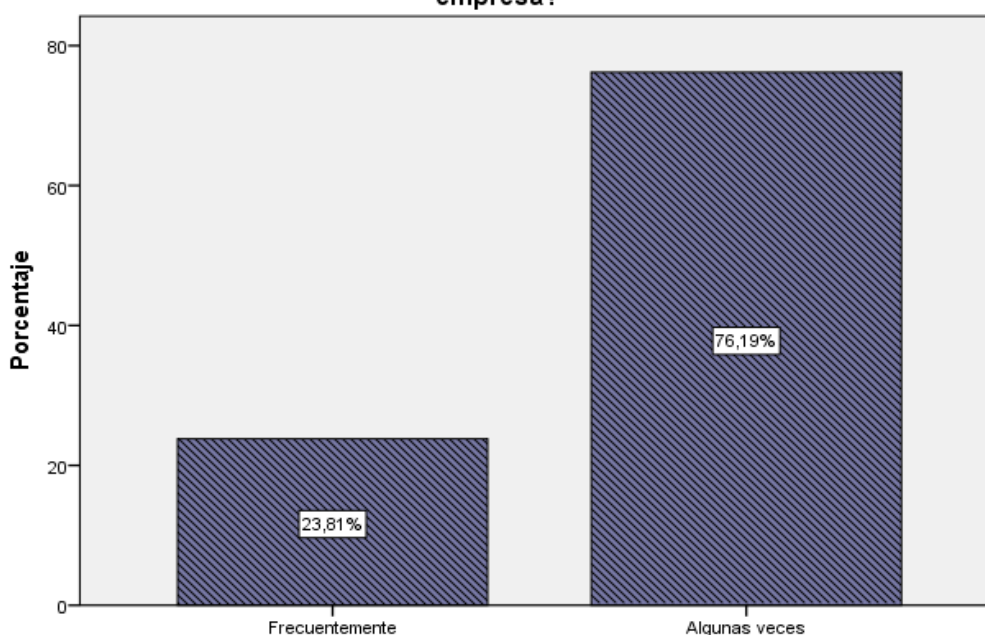
*¿Los trabajadores alcanzan la productividad necesaria para el desarrollo de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	5	23,8	23,8	23,8
	Algunas veces	16	76,2	76,2	100,0
Total		21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**14. ¿Los trabajadores alcanzan la productividad necesaria para el desarrollo de la empresa?**



**Gráfico N° 18** ¿Los trabajadores alcanzan la productividad necesaria para el desarrollo de la empresa?

Fuente: Tabla 18.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 18, ante la interrogante: ¿Los trabajadores alcanzan la productividad necesaria para el desarrollo de la empresa?, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 76,2% de ellos aseguran que algunas veces, sin embargo, el 23,8% expresa frecuentemente.

**Tabla N° 19**

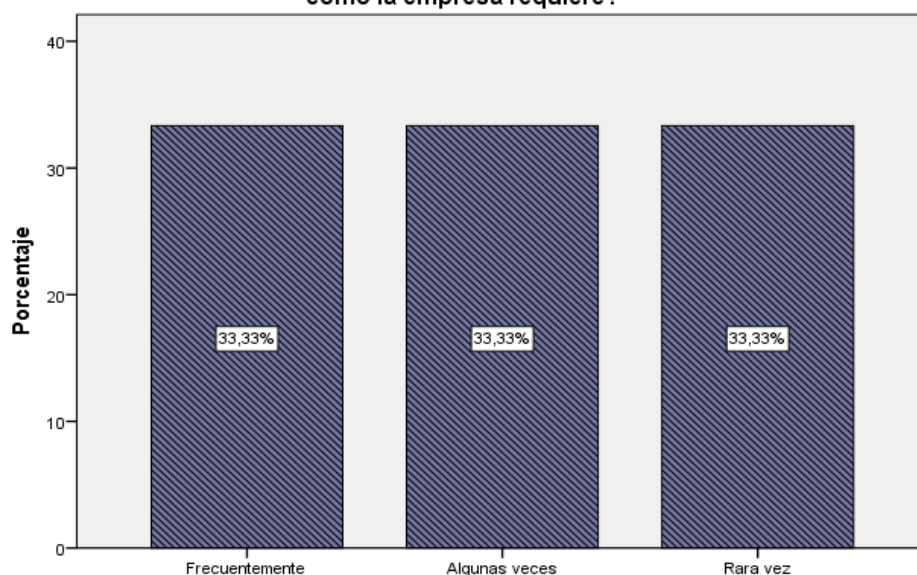
*¿Los resultados obtenidos mediante las actividades realizadas por usted son como la empresa requiere?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	7	33,3	33,3	33,3
	Algunas veces	7	33,3	33,3	66,7
	Rara vez	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**15. ¿Los resultados obtenidos mediante las actividades realizadas por usted son como la empresa requiere?**



**Gráfico N° 19** *¿Los resultados obtenidos mediante las actividades realizadas por usted son como la empresa requiere?*

Fuente: Tabla 19.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 19, ante la interrogante: *¿Los resultados obtenidos mediante las actividades realizadas por usted son como la empresa requiere?*, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 33,3% de ellos aseguran que algunas veces, asimismo, el 33,3% expresa frecuentemente, de igual forma el 33,3% dice que rara vez.

**Tabla N° 20**

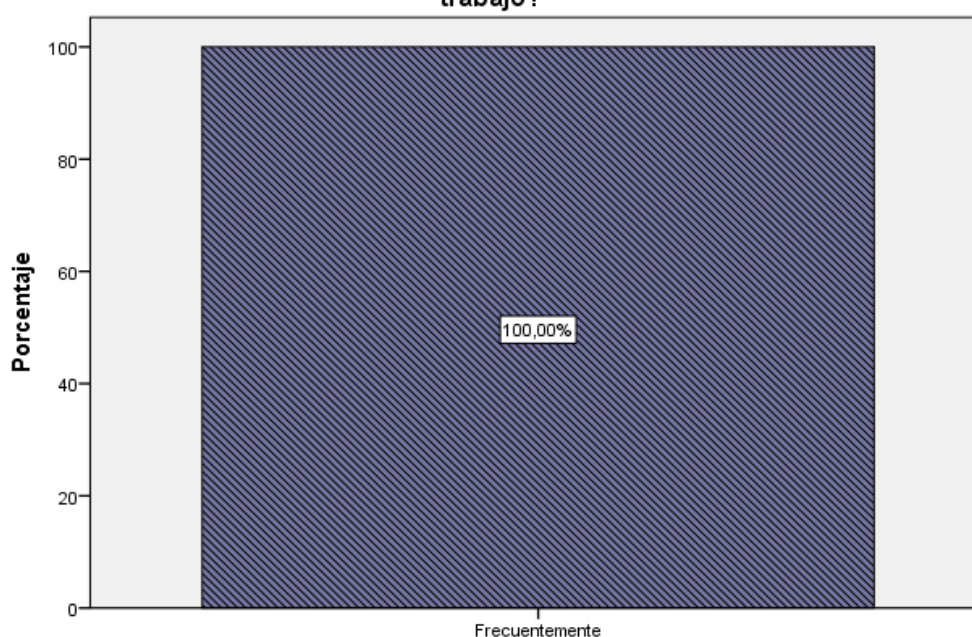
*¿La empresa te brinda los recursos necesarios para ser eficiente en tu trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	21	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**16. ¿La empresa te brinda los recursos necesarios para ser eficiente en tu trabajo?**



**Gráfico N° 20** ¿La empresa te brinda los recursos necesarios para ser eficiente en tu trabajo?

Fuente: Tabla 20.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 20, ante la interrogante: ¿La empresa te brinda los recursos necesarios para ser eficiente en tu trabajo?, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 100% de ellos aseguran frecuentemente.

**Tabla N° 21**

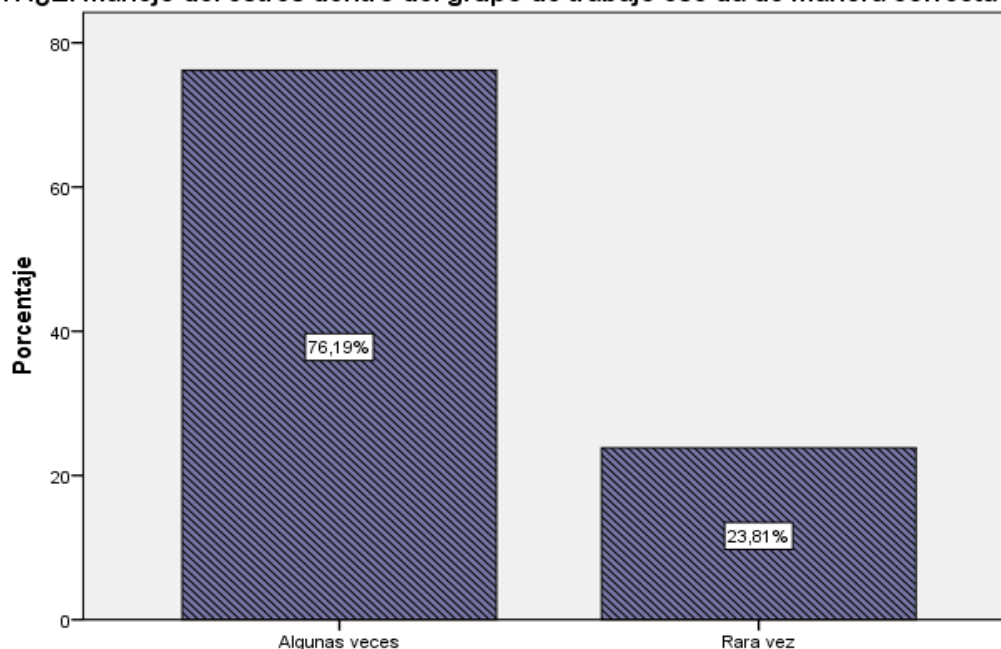
*¿El manejo del estrés dentro del grupo de trabajo ese da de manera correcta?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	16	76,2	76,2	76,2
	Rara vez	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**17. ¿El manejo del estrés dentro del grupo de trabajo ese da de manera correcta?**



**Gráfico N° 21** ¿El manejo del estrés dentro del grupo de trabajo ese da de manera correcta?

Fuente: Tabla 21.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 21, ante la interrogante: ¿El manejo del estrés dentro del grupo de trabajo ese da de manera correcta?, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 76,2% de ellos expresan algunas veces y el 23,8% dice que rara vez.

**Tabla N° 22**

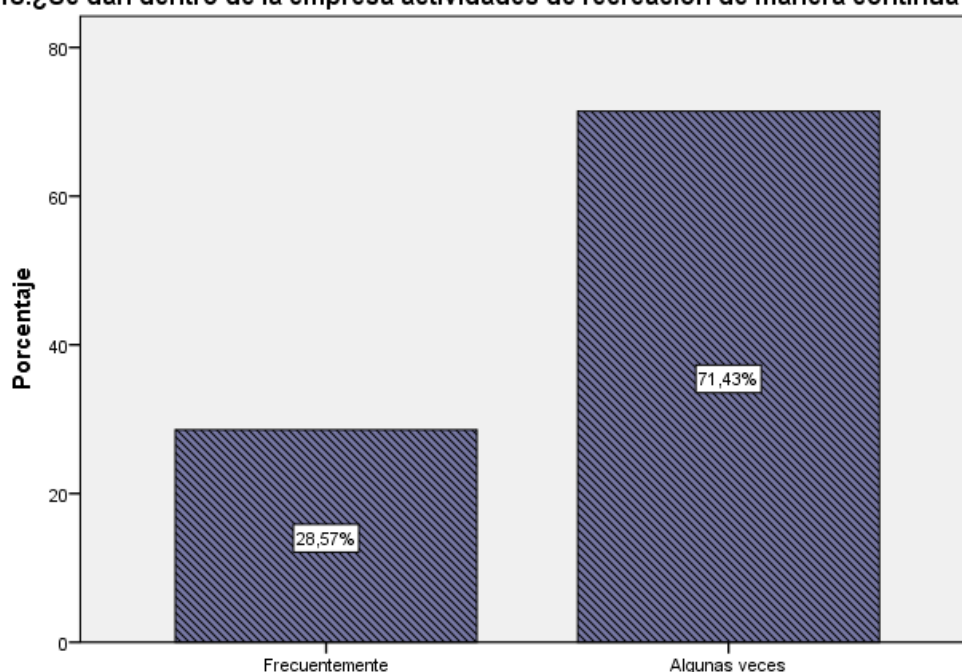
*¿Se dan dentro de la empresa actividades de recreación de manera continua?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	6	28,6	28,6	28,6
	Algunas veces	15	71,4	71,4	100,0
Total		21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**18. ¿Se dan dentro de la empresa actividades de recreación de manera continua?**



**Gráfico N° 22** *¿Se dan dentro de la empresa actividades de recreación de manera continua?*

Fuente: Tabla 22.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 22, ante la interrogante: *¿Se dan dentro de la empresa actividades de recreación de manera continua?*, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 71,4% de ellos expresan algunas veces y el 28,8% dice que es frecuentemente.



**Tabla N° 23**

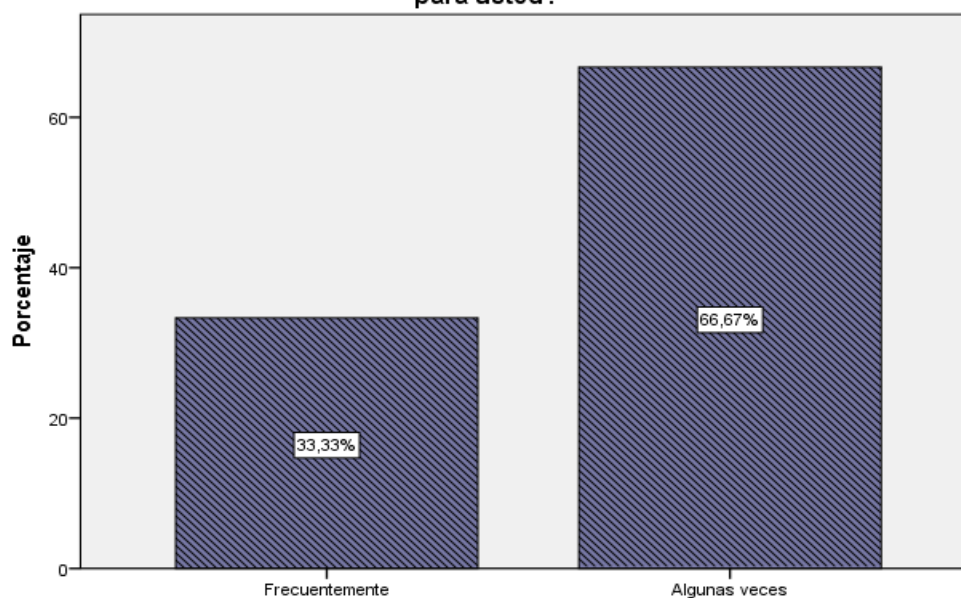
*¿La carga de actividades encomendadas dentro de la empresa es excesiva para usted?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válidos	Frecuentemente	7	33,3	33,3	33,3
	Algunas veces	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**19. ¿La carga de actividades encomendadas dentro de la empresa es excesiva para usted?**



**19. ¿La carga de actividades encomendadas dentro de la empresa es excesiva para usted?**

**Gráfico N° 23** ¿La carga de actividades encomendadas dentro de la empresa es excesiva para usted?

Fuente: Tabla 23.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

### **Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 23, ante la interrogante: ¿La carga de actividades encomendadas dentro de la empresa es excesiva para usted?, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 33,3% de ellos expresan frecuentemente y el 66,7% dice algunas veces.

**Tabla N° 24**

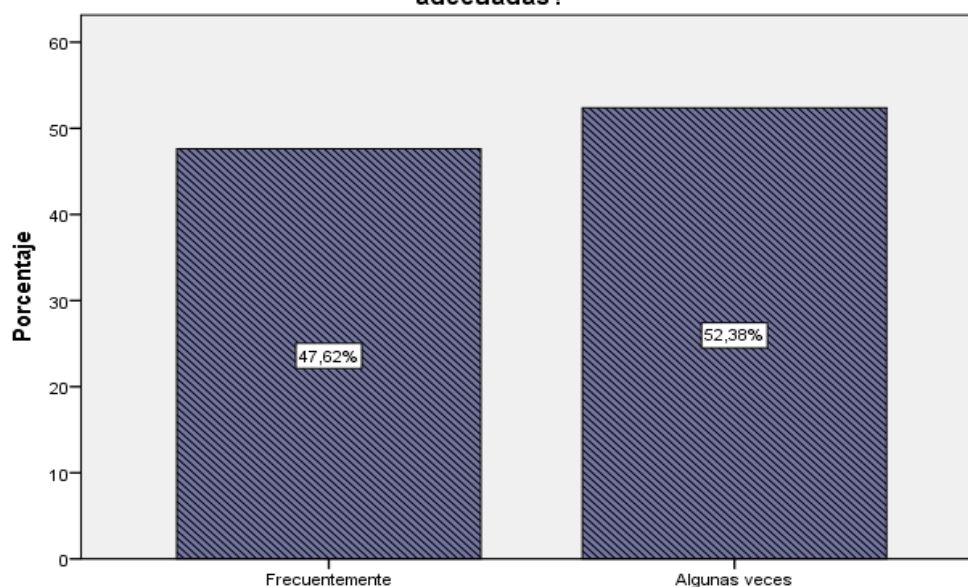
*¿La administración de tiempos de trabajo establece pausas frecuentes y adecuadas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	10	47,6	47,6	47,6
	Algunas veces	11	52,4	52,4	100,0
Total		21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**20. ¿La administración de tiempos de trabajo establece pausas frecuentes y adecuadas?**



**Gráfico N° 24** ¿La administración de tiempos de trabajo establece pausas frecuentes y adecuadas?

Fuente: Tabla 24.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**Interpretación:**

Realizada la encuesta a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se observa en la TABLA 24, ante la interrogante: ¿La administración de tiempos de trabajo establece pausas frecuentes y adecuadas?, los asesores financieros manifiestan lo siguiente: el 47,6% de ellos expresan frecuentemente y el 52,4% dice algunas veces.

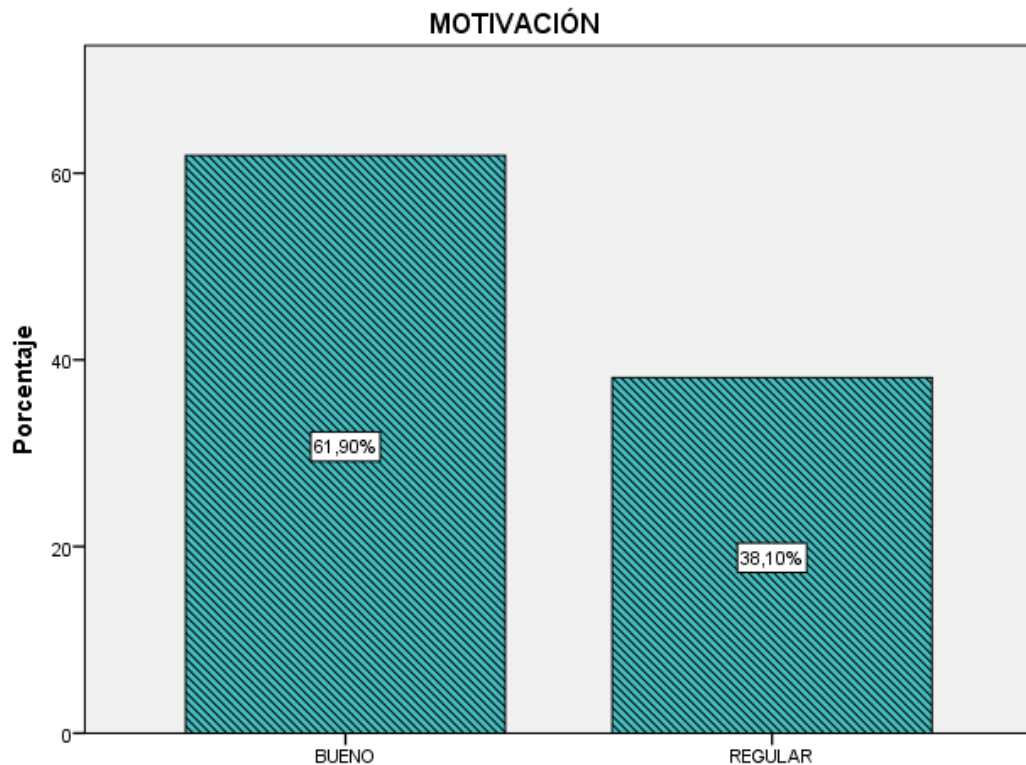
## PROCESAMIENTO DE DATOS POR VARIABLE

**Tabla N° 25**  
*motivación*

		MOTIVACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENO	13	61,9	61,9	61,9
	REGULAR	8	38,1	38,1	100,0
Total		21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela



**Gráfico N° 25** Motivación

Fuente: Tabla 25.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

### Interpretación:

En la encuesta Realizada a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, observamos la variable independiente (motivación), el 61,9% es bueno y el 38,1% es regular, estos datos nos demuestran que la motivación se da de manera adecuada en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco.

Tabla N° 26  
Productividad

PRODUCTIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENO	7	33,3	33,3	33,3
	REGULAR	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

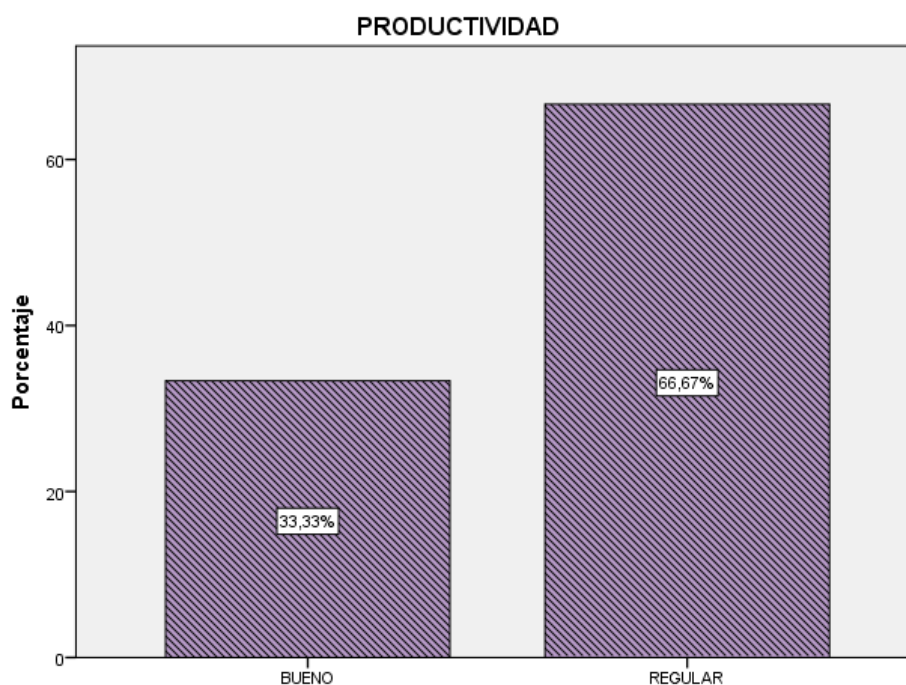


Gráfico N° 26 Productividad

Fuente: Tabla 25.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

### Interpretación:

En la encuesta Realizada a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, observamos la variable dependiente (productividad), el 33,3% es bueno y el 66,7% es regular, estos datos nos demuestran que la productividad se da de manera idónea en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco.

### 4.2. Contratación de Hipótesis y Prueba de hipótesis

Se procedió a realizar la interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Calculando el Coeficiente  $r_{xy}$  de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

$$\mathbf{r_{xy} = 0,769}$$

Donde:

x = Puntajes obtenidos de la motivación

y = Puntajes obtenidos de la productividad

$r_{xy}$  = Relación de las variables

N = Número de personas encuestadas

**Tabla N° 27**  
Niveles de correlación de Pearson

<b>r=1</b>	<i>Correlación perfecta</i>
<b>0´8 &lt; r &lt; 1</b>	<i>Correlación muy alta</i>
<b>0´6 &lt; r &lt; 0´8</b>	<i>Correlación alta</i>
<b>0´4 &lt; r &lt; 0´6</b>	<i>Correlación moderada</i>
<b>0´2 &lt; r &lt; 0´4</b>	<i>Correlación baja</i>
<b>0 &lt; r &lt; 0´2</b>	<i>Correlación muy baja</i>
<b>r=0</b>	<i>Correlación nula</i>

### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

**HI:** Existe una relación significativamente positiva entre la motivación y la productividad de los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

**Tabla N° 28**  
*Motivación / Productividad*

		<b>Correlaciones</b>	
		MOTIVACIÓN	PRODUCTIVIDAD
MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	1	,769
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,769	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

## INTERPRETACIÓN:

Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada; se concluye que efectivamente existe una relación significativamente entre la motivación y la productividad de los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020, esta se relaciona de forma positiva y directa y de nivel alto; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ( $r_{xy}=0.769$ ).

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Para comprobar la hipótesis, procedemos a plantearlas estadística a continuación:

**HE1:** La motivación intrínseca incide significativamente positiva en la productividad de los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

**Tabla N° 29**  
*Motivación Intrínseca / Productividad*

		Correlaciones	
		MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	PRODUCTIVIDAD
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Correlación de Pearson	1	,719
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,719	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**INTERPRETACIÓN:**

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1 planteada; se concluye que la motivación intrínseca incide significativamente en la productividad de los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020, por tanto, se relacionan de forma positiva y directa y en un nivel alto; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ( $r_{xy}=0.719$ ).

**HE2:** La motivación extrínseca incide significativamente positiva en la productividad de los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

**Tabla N° 30**  
*Motivación Extrínseca / Productividad*

		Correlaciones	
		MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	PRODUCTIVIDAD
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	Correlación de Pearson	1	,665
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,665	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

Fuente: Encuesta dirigido a los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020.

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

**INTERPRETACIÓN:**

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 2 planteada; se concluye que la motivación extrínseca incide significativamente en la productividad de los asesores de ahorro y crédito de la Cooperativa San Francisco, Huánuco 2020, por tanto, se relacionan de forma positiva y directa y en un nivel alto; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ( $r_{xy}=0.719$ ).



## CAPÍTULO V

### 5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Contratación de los Resultados del trabajo de Investigación

El objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre la motivación y la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020. La hipótesis planteada nos manifiesta que efectivamente sí existe una relación significativa de las variables motivación productividad.

#### 5.2 Con relación a los antecedentes

**Villacis (2016)** “La Motivación Y su Incidencia en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Pastoral Social Caritas de la Diócesis De Ambato” en esta investigación el autor nos indica que, en su muestra de estudio conformada por el personal, tiene un alto grado de desmotivación, lo cual ha influido directamente en el rendimiento laboral de los colaboradores, repercutiendo en la productividad de la organización y la salida de buenos colaboradores. En esta organización la mayoría de los trabajadores encuestados; manifiestan que poseen un nivel motivacional bajo, esto ha influenciado de manera drástica en el trabajo de cada colaborador, es decir; en su bajo rendimiento, afectando así al desarrollo de la empresa. Se ha identificado que en la organización los factores motivacionales que intervienen en el rendimiento laboral son las remuneraciones y beneficios, mismos que no son distribuidos equitativamente o por el grado de responsabilidad de cada puesto de trabajo, lo que ha afectado de manera directa a los colaboradores, impidiendo así que desarrollen sus habilidades y que busquen nuevas oportunidades laborales. En la empresa se debería impartir un plan de motivación que permita generar cambios de actitudes y conductas de los trabajadores en el puesto de trabajo, mediante técnicas de evaluación se puede recolectar información necesaria para poder conocer aspectos

que se necesitaría mejorar dentro de la organización, para que los empleados se desenvuelvan de la mejor manera para contribuir al cumplimiento de objetivos.

Procedemos a discutir los principales hallazgos de la tesis:

Para ello se estableció un análisis inferencial, por ende, se dicotomizaron las variables planteadas en el estudio. Se usó para categorizar las variables en una escala de “Bueno”, “Regular” y “Malo” según los indicadores establecidos. Asimismo, ello nos permitió evidenciar el cumplimiento de las variables de estudio. En la tabla 25 se observa en cuanto a la opinión y juicio respecto a la motivación donde en la encuesta realizada a los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, observamos la variable independiente (motivación), el 61,9% es bueno y el 38,1% es regular, estos datos nos demuestran que la motivación se da de manera adecuada en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco. Y con respecto al comportamiento de la variable dependiente los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, observamos la variable dependiente (productividad), el 33,3% es bueno y el 66,7% es regular, estos datos nos demuestran que la productividad se da de manera idónea

### **5.3 Con relación al marco teórico**

De las contribuciones teóricas se citan aportes de diversos autores para ser contrastados con los respectivos resultados propios obtenidos en la investigación.

“La motivación es una terminología general relacionada a diferentes necesidades: deseos, anhelos, impulsos y fuerzas afines”. En ese sentido, se puede destacar que la motivación es un estado necesario previo de toda persona y organización para realizar una actividad. (Chacón, 2015, p.18)

Según Koontz (2012), las organizaciones que alcanzan la excelencia generan su valor agregado a través de operaciones productivas. También, sostienen que todavía cuando no existe una concordancia única acerca del verdadero significado de productividad, corresponde conceptualizarla como el cociente producción-insumos dentro de una determinada etapa, teniendo en cuenta la calidad.

**5.1.3. Con relación a la hipótesis general:** Existe una relación significativamente positiva entre la motivación y la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020. Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada; se concluye que la motivación y la productividad se relacionan de una forma positiva, directa y de nivel alto; es decir en cuando exista un mayor incremento de la motivación hacia los asesores de ahorro y crédito existirá más productividad de la Cooperativa San Francisco de Huánuco, tal y como se muestran en los resultados estadísticos manifestados anteriormente ( $r_{xy}= 0.769$ ).

La productividad es definida como “la capacidad de lograr objetivos y de generar respuesta de máxima calidad con el menor esfuerzo humano físico y financiero” (Dr. Fernández, 2013, pág. 21).

#### **5.4 Con relación a la hipótesis específica 1:**

La motivación intrínseca incide significativamente positiva en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1 planteada; se concluye que motivación intrínseca y la productividad se relaciona de manera positiva, directa y de nivel alto; es decir en cuanto exista una mayor motivación intrínseca como por ejemplo los incentivos y reconocimiento de trabajo hacia los asesores de ahorro y crédito existirá una mayor productividad en Cooperativa San Francisco – Agencia Huánuco, tal y como se muestran en los resultados obtenidos anteriormente ( $r_{xy}=0.719$ ).

La motivación intrínseca en el entorno laboral, se genera cuando la profesión que se ejerce es vocacional. Esta conexas con lo que una persona de la empresa puede o no conseguir internamente, es decir mejorar en la actividad que realiza, crecer en ese ámbito y aprender. (Fischman, 2014)

### **5.5 Con relación a la hipótesis específica 2:**

La motivación extrínseca incide significativamente positiva en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020. Teniendo en cuenta la hipótesis específica 2 planteada; se concluye que la motivación extrínseca y la productividad se relaciona de manera positiva, directa y de nivel alto; es decir que mientras exista un mejor clima laboral, un mayor liderazgo existirá un incremento de la productividad en la Cooperativa San Francisco – Agencia Huánuco, tal y como se muestran en los resultados expuestos anteriormente ( $r_{xy}=0.665$ ).

La motivación extrínseca: Surge cuando recogemos recompensas externas, por ejemplo: dinero, reconocimiento, un ascenso, el trabajo deseado, etc. Cuando nuestra motivación es provocada por otras personas nuestras conductas cambian. La motivación extrínseca es un tipo de motivación que más suele utilizarse en el entorno laboral. Está relacionado con lo que un trabajador puede conseguir o no. Los incentivos monetarios ascensos, sentirse valorado por la empresa, reconocimiento de los éxitos y logros. (Fischman, 2014)

## CONCLUSIONES

Al determinar la relación entre la motivación y la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se concluye que la motivación y la productividad se relacionan de una forma positiva, directa y de nivel alto; es decir en cuando exista un mayor incremento de la motivación hacia los asesores de ahorro y crédito existirá más productividad de la Cooperativa San Francisco de Huánuco, tal y como se muestran en los resultados estadísticos manifestados anteriormente ( $r_{xy}=0.769$ ).

Al determinar cómo se relaciona la motivación intrínseca en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se concluye que motivación intrínseca y la productividad se relaciona de manera positiva, directa y de nivel alto; es decir en cuanto exista una mayor motivación intrínseca como por ejemplo los incentivos y reconocimiento de trabajo hacia los asesores de ahorro y crédito existirá una mayor productividad en Cooperativa San Francisco – Agencia Huánuco, tal y como se muestran en los resultados obtenidos anteriormente ( $r_{xy}=0.719$ ).

Al determinar cómo se relaciona la motivación extrínseca en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, se concluye que la motivación extrínseca y la productividad se relaciona de manera positiva, directa y de nivel alto; es decir que mientras exista un mejor clima laboral, un mayor liderazgo existirá un incremento de la productividad en la Cooperativa San Francisco – Agencia Huánuco, tal y como se muestran en los resultados expuestos anteriormente ( $r_{xy}=0.665$ ).

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, utilizar a la motivación como estrategia de aumento para la productividad puesto que se ha comprobado la buena herramienta que puede ser para beneficio de cualquier empresa, por otro lado, esta teoría podría servir como herramienta para evaluación individuales de cada factor que es parte de la motivación para la productividad.

Se recomienda a indagar sobre ciertos factores motivacionales que puedan influir específicamente en el grado de motivación de los asesores de ahorro y crédito, eso quiere decir no solo ver los tipos de motivación de manera general si no los aspectos más significativos en cada uno de ellos ya que cada persona tiene una percepción distinta con respecto al sentirse motivado, logrando esto podrán conocer más a sus trabajadores y por ende incrementar la productividad.

Se recomienda a los jefes o supervisores a cargo de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco ha no solo mejorar el aspecto de recursos financieros o clima laboral en los asesores de ahorro y crédito sino también en capacitaciones o cursos sobre captación de clientes, cierre de créditos que le permitan al asesor a tener un sustento y mejorar su rendimiento laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva (2018), *“Motivación Y Desempeño Laboral en la Caja Arequipa Huánuco 2018”*, Universidad de Huánuco, Perú.
- Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Universidad del Pacífico
- Chacón, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa ‘Representaciones CEM’, ubicada en Chiquimula, Chiquimula*. Tesis de Grado. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chase, R., Jacobs, F. & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros*. 12° edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da edición. México DF: McGrawHill/Interamericana editores, S.A de C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones (Novena ed.)*. Mexico,D.F.: McGraw-hill/interamericana editores, S.A. de C.V
- Deci, E. & Ryan, R. (1985). *Motivación intrínseca y autodeterminación en el comportamiento humano*. Nueva York: Plenum.
- Fernández (2013), *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*, Editorial Club Universitario, San Vicente (Alicante)
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360°. Como incrementarla en la vida y la empresa*. Lima - Perú: Editorial Planeta.
- Galindo, Mariana y Viridiana. (2015). *“Productividad”*. Serie de Estudios Económicos, México DF: México

- Gorbaneff Y. (2010), El concepto de incentivos en administración. (p.73).  
Revista de Economía Institucional,
- Guerrero, j.; Puerto, Y. (2007). Productividad, Trabajo y Salud: Perspectiva  
psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 16: 203-234.  
Bogotá, Colombia.
- Gutiérrez, H. & de la Vara, R. (2009). Control estadístico de calidad y seis  
sigmas. 2° ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad (3ª ed.). México: McGraw-  
Hill.
- Herrera (2012). Productividad. Palibrio.
- Higinio (2017), Motivación Laboral Y Su Influencia en la Productividad del  
Colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas E  
Inversiones S.A.C-Chiclayo 2017, Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Huayanay (2017), "Motivación Laboral Y Clima Organizacional en la  
Municipalidad Distrital De Amarilis 2017", Universidad de Huánuco,  
Perú.
- Koontz, H; Weihrich, H y Cannice, M. (2012), Administración una  
perspectiva global y empresarial. México. Mc Graw Hill. Recuperado  
en: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100500/2016-1/libros/Administración\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100500/2016-1/libros/Administración_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf).14, 15,398
- Maldonado (2013). "Motivación para Mejorar la Productividad en las  
Imprentas de la Ciudad De Quetzaltenango" Universidad Rafael  
Landívar, Guatemala.
- Murrieta (2016), Motivación Y Satisfacción Laboral en los Profesionales de  
Salud del Servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia  
Tingo María 2016, Universidad de Huánuco, Perú.



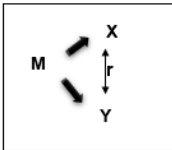
- Palmer, M. (2016). Plan de comunicación interna para mejorar la motivación laboral en los colaboradores del Colegio Pamer Chiclayo-2016. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión del Talento humano. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán
- Ponte (2018). Motivación y productividad en los trabajadores de la empresa minera Veta Dorada S.A.C, Trujillo-2018, Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Perú.
- Porret, M. (2008). Procedimientos humanos. Madrid, España: Pozuelo de Alarcón.
- Quispe E. (2015) Universidad Nacional José María Arguedas, Perú, en su tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas: "Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015"
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins,S. y Judge,T. (2013). Comportamiento Organizacional (Decimoquinta ed.). Mexico,S.A.de C.V.: Pearson educacion.
- Rojas (2017), Los Efectos de la Motivación en la Productividad de los Trabajadores en CYJ Constructores Y Contratistas S.A.C., Lima 2017 Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Santacruz (2017). La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016.Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Venutolo, E. M. (2009). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma Buenos aires: Universidad politécnica de valencia.

Villacis (2016). "La Motivación Y su Incidencia en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Pastoral Social Caritas de la Diócesis De Ambato" Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

## **ANEXOS**

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

Elaboración: Bach. Jiménez Olortegui, Carmela

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativamente positiva entre la motivación y la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> <b>MOTIVACIÓN</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación intrínseca</li> <li>- Motivación extrínseca</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo-Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <div style="text-align: center;">  </div>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo incide la motivación intrínseca en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020?</p> <p>¿Cómo incide la motivación extrínseca en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Describir la incidencia de la motivación intrínseca en la productividad en los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.</p> <p>Identificar la incidencia de la motivación extrínseca en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>La motivación intrínseca incide significativamente positiva en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.</p> <p>La motivación extrínseca incide significativamente positiva en la productividad de los asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> <b>PRODUCTIVIDAD</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Calidad de trabajo</li> <li>- Trabajo bajo presión</li> </ul>	<p><b>Población Y Muestra</b></p> <p>21 asesores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco – Agencia Huánuco, 2020.</p>

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Motivación	Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos</li> <li>• Reconocimiento de trabajo</li> </ul>
	Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Relación laboral</li> </ul>
Productividad	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destreza dentro del equipo</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad para trabajar en equipo</li> </ul>
	Calidad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca resultados obtenidos</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad realizada</li> </ul>
Trabajo bajo presión		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados obtenidos</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés</li> <li>• Carga laboral</li> </ul>

CUESTIONARIO

**“LA MOTIVACIÓN Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ASESORES FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO – AGENCIA HUÁNUCO, 2020”**

La finalidad de este cuestionario es identificar la relación entre la motivación y la productividad. Es importante que tú contestes las respuestas de manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas.

Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Gracias por tu valiosa cooperación.

**DATOS GENERALES**

Área donde labora		Grado de instrucción		
Antigüedad en la empresa		Primaria	Secundaria	Superior
Mi edad es entre	( ) 18-29 ( ) 30-39 ( ) 40-49 ( ) Más de 50			

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor que va de:

A) Siempre

B) Frecuentemente

C) Algunas veces

D) Rara vez

E) Nunca Ahora por favor lee con cuidado cada una de las siguientes frases, y marca con una “X” la opción, que en general refleje su situación.

Nº	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
<b>Motivación</b>						
1	¿Los incentivos económicos de parte de la empresa son los correctos para los trabajadores?					
2	¿Los incentivos económicos cubren las expectativas del trabajador impulsándolo a ser más eficiente en su trabajo?					
3	¿Los altos directivos reconocen la labor sacrificada ejercida por los trabajadores?					
4	¿Los jefes inmediatos reconocen las virtudes y habilidades de los trabajadores?					
5	¿El clima laboral es importante para la motivación personal de los trabajadores?					

6	¿El trabajador se siente motivado dentro de un adecuado clima laboral?					
7	¿Un líder dentro de su área de trabajo es capaz de motivarlo para ser más productivo en su centro de labores?					
8	¿Necesita de un líder quien lo motive a realizar su trabajo?					
9	¿La relación laboral entre los colegas de su área de trabajo es cordial?					
10	¿Cree conveniente mejorar las relaciones laborales para que se dé una mayor productividad en la empresa?					
<b>Productividad</b>						
11	¿Considera que es un trabajador que cuenta con destrezas especiales dentro de su grupo de trabajo?					
12	¿Posee capacidades para desarrollar un adecuado trabajo en equipo?					
13	¿Cómo trabajador cree usted que los resultados obtenidos por su trabajo son los correctos?					
14	¿Los trabajadores alcanzan la productividad necesaria para el desarrollo de la empresa?					
15	¿Los resultados obtenidos mediante las actividades realizadas por usted son como la empresa requiere?					
16	¿La empresa te brinda los recursos necesarios para ser eficiente en tu trabajo?					
17	¿El manejo del estrés dentro del grupo de trabajo ese da de manera correcta?					
18	¿Se dan dentro de la empresa actividades de recreación de manera continua?					
19	¿La carga de actividades encomendadas dentro de la empresa es excesiva para usted?					
20	¿La administración de tiempos de trabajo establece pausas frecuentes y adecuadas?					