



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**

**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 PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

DIANA NIMIA HIGINIO PAICO

**ASESORA:**

MG. MILEYDI FLORES FERNÁNDEZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**PERÚ - 2017**

## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado en primer lugar a Dios, por su amor y alentarme constantemente.

A mi hija Fabiana, que es mi principal motor, la fuerza que me motiva día con día. A ella, principalmente, que me da motivos para desarrollarme y ser mejor cada día.

A mis amados padres: Luis y María, porque con su apoyo incondicional he podido lograr mis objetivos.

A mi querido esposo: Walter, por todo el amor y la paciencia durante estos años de estudio. Gracias por ser mi amor y mi fiel compañero.

Diana Higinio

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento muy especial a la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas impartidas, y por haberme acobijado en sus aulas durante todo el tiempo de la carrera profesional.

A la profesora del área por haberme incitado a elaborar este proyecto y por su ahínco demostrado día con día.

Diana Higinio

## DECLARATORIA DE AUTENCICIDAD

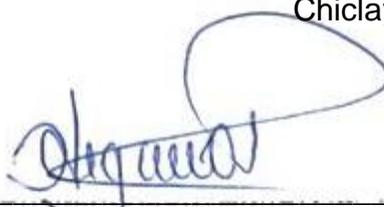
Yo, Diana Higinio Paico, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 10542522, con la tesis titulada: Motivación Laboral y su Influencia en La Productividad del Colaborador de Campo de la Empresa de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. Chiclayo 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría.
2. He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes
3. La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
4. Los datos en el resultado son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, diciembre del 2017



---

Diana Nimia Higinio Paico  
DNI N° 10542522

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y con el objeto de optar el Grado profesional de Licenciado en Administración de Empresas, pongo a su disposición la presente tesis, titulada: “Motivación Laboral y su Influencia en la Productividad Del Colaborador De Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. Chiclayo 2017”, que tiene como objetivo Determinar la influencia de la motivación laboral y la productividad del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.

El presente informe de tesis está conformado por VII capítulos:

Capítulo I. Se desarrolla: realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación de la situación problemática, razones que justifican la investigación, hipótesis y los objetivos.

Capítulo II. Se menciona: el marco metodológico, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño de investigación, población y muestra, las técnicas y los instrumentos de recolección de datos, el método de análisis de los datos y aspectos éticos.

Capítulo III. Se presentan los resultados estadísticos.

Capítulo IV. Se realiza la discusión y análisis de los datos estadísticos.

Capítulo V. Se dan a conocer las conclusiones a las que se ha llegado después de haber realizado el estudio respectivo.

Capítulo VI. Se ofrecen sugerencias a la organización y a posibles investigaciones futuras.

Capítulo VII. Se indican las fuentes bibliográficas que respaldaron esta tesis.

La Autora

## ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos.....	13
1.3 Teorías Relacionadas al Tema .....	17
1.4 Formulación del Problema .....	22
1.5 Justificación del Estudio .....	22
1.6 Hipótesis.....	23
1.7 Objetivos .....	23
II. MÉTODO .....	24
2.1 Diseño de Investigación.....	24
2.2 Variables, Operacionalización .....	25
2.3 Población y Muestra .....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad .....	27
2.5 Métodos de Análisis.....	28
2.7 Aspectos Éticos .....	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES .....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII REFERENCIAS .....	40
ANEXOS .....	45

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Motivación Laboral y su influencia en la Productividad del Colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C., Chiclayo 2017”, tuvo como finalidad determinar la influencia de la Motivación sobre la Productividad Laboral. Este trabajo es de porte Correlacional Causal, puesto que para que haya un determinado nivel de Productividad debe ocurrir una causal: la Motivación, pero nunca ocurre que la Motivación es efecto de la Productividad. Para lograr el objetivo propuesto se recurrió a la teoría propuesta por Víctor Vroom: La Motivación para producir. Se aplicó una encuesta que permitió recoger los datos necesarios para establecer la relación de causalidad.

La muestra de tipo No probabilística por Conveniencia. Después de empleado en instrumento, se llegó a la conclusión que los colaboradores de campo de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. estaban desmotivados, pues un 12,2% presentaron motivación muy baja y el 43,9% presentó motivación baja; frente a esta causa surgió como efecto que la Productividad era baja, con un 56%.

Palabras Clave: Motivación, Productividad, Teoría de las Expectativas.

## **ABSTRACT**

The present work of investigation designated "Labor Motivation and its influence in the Productivity of the Collaborator of Field of the Company Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., Chiclayo 2017", had like purpose determine the influence of the Motivation on the Labor Productivity. This work is causal correlational type, because for there to be a certain level of productivity there must be a cause: the Motivation, but never occurs that the Motivation is effect of the Productivity. To achieve the objective, it was used the theory proposed by victor vroom: The motivation to produce. A survey was applied that allowed collecting the necessary data to establish the causality relationship.

The Sample of Non-Probability type for Convenience. After it was used the instrument in the company Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., it was concluded that field collaborators They were unmotivated, since 12.2% had very little motivation and 43.9% had little motivation; Given this cause, to low productivity effect emerged, with 56%.

Keywords: Motivation, Productivity, Theory of Expectations

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

El presente trabajo de investigación busca determinar la influencia de la motivación laboral y la productividad del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017. Partiendo de ello, se observa que son grandes los retos a los que actualmente se enfrentan las empresas a nivel mundial, siendo el mayor reto retener a los talentos para que puedan ser personas activas y competentes dentro del rubro en el que se desempeñan. Esto implica, además que el clima organizacional sea el más adecuado posible. Las personas no son seres maquinados a los que se le pide que se realicen objetivos organizacionales sin importar sus prioridades, esta concepción ya ha quedado desfasada y la motivación se hace, cada vez más, presente en el ámbito laboral (Chiavenato, 2002).

La economía del conocimiento exige que las empresas cuenten con personal altamente calificado y deben hacer todo lo posible para que estos permanezcan dentro de esta. La mejor manera de retener al talento es ofreciendo lo que para ellos es estimulador, de tal manera que se esfuercen para tener un alto desempeño y lograr objetivos personales y por ende organizacionales (Cownther y Grren, 2004). De ello, se deduce que las personas realizan diferentes acciones de acuerdo a la significancia que le implique hacer una determinada labor. Frente a ello, para que un colaborador produzca de manera eficiente y eficaz es necesario que se sienta motivado (Chiavenato, 2002).

Víctor Vroom (1992, citado por Marvel, M., Rodríguez, C., y Núñez, M., 2011) recalcó que para que un empleado tenga el desempeño laboral satisfactorio, tiene que ocurrir una situación en la que el individuo crea que pueda hacerlo, tenga los medios y recursos para hacerlo y, por último, que quiera hacerlo. Esto incurre en que no sólo es necesario tener empresas que quieran invertir en motivación, sino que se hace necesario que las personas que trabajen para

la empresa sean verdaderos talentos y permitan ser motivados (Huamani, 2015).

Muchos estudios han demostrado que mientras más motivado el empleado más productividad aportará para la entidad en la que se desempeña, pudiendo significar aumentos de hasta un 80% en su productividad, pero si no se trabaja la inteligencia emocional las consecuencias son graves pues la productividad se vería reducida hasta en un 50% (Grupo El Comercio, 2017a). Esto implicará, también, que el trabajador sea consciente de cuáles son las capacidades con las que cuenta para lograr objetivos, tanto personales como organizacionales. Sin embargo, si el trabajador no se siente comprometido y no se siente motivado con los incentivos que la empresa le ofrece, es mejor que abandone la organización y busque algún lugar que donde sienta que sus expectativas serán cubiertas.

Desde este ámbito se vuelve primordial que la empresa tenga la capacidad de conocer cuáles son los factores que permiten que sus empleados se desempeñen de una mejor manera, pues olvidar este aspecto fundamental implicará que los empleados sientan que su esfuerzo no les traerá ningún beneficio. Esto podría ser un detonante puesto que si los colaboradores no se sienten conforme, la productividad será menor (Chiavenato, 2002). Si bien, la motivación es crucial dentro de la organización para la producción se requieren tres cosas fundamentales para que el trabajador se desempeñe de manera correcta: que existan los medios necesarios para que pueda realizar sus labores, que conozca lo suficiente sobre lo que va a hacer y que tenga el deseo y las ganas de hacerlo.

Todas las empresas tienen como objetivo ser la más productiva y esto implica que se emplee de manera eficaz el talento, el capital, los materiales y la energía. O sea, que producir implica que la organización logre sus metas haciendo principal realce en la eficiencia y eficacia (Peña, 2015). Si antes, el capital humano era mero ejecutor que tenía que lograr metas para beneficio de su patrón, en la actualidad esa conceptualización ya no existe. Se ha

comprobado por diferentes vías que si el personal se siente bien motivado va a dar siempre lo mejor de sí. Mucho se ha dicho que el factor dinero juega un rol importante, pero se ha hecho muy notorio que el trato que se le dé al factor humano es más importante todavía (Grupo el Comercio, 2017b).

De todo lo mencionado en párrafos anteriores, el Perú no ha quedado exento de los cambios que han ocurrido en el sector empresarial. Día con día las organizaciones se tienen que innovar, elaborar nuevas estrategias y todas aquellas cosas que les permita tener ventajas competitivas, por ello es necesario que se cuente con personal calificado y motivado (Huamaní, P., y Acuña, P., 2015). Así, las organizaciones financieras (y de todos los rubros) buscan tener mayores índices de productividad.

Una de las empresas que persigue el fin mencionado en el párrafo anterior es Servicio de Cobranzas e Inversiones SAC (SCI). Está ubicada en la Av. San José N° 761 Chiclayo- Lambayeque. Los servicios que ofrece están orientados a la gestión de cobranza de productos de consumo, hipotecarios y MYPE de Scotiabank/Crediscotia, mediante la utilización de diversos canales como Cobranza telefónica, domiciliaria y Courier, entre otros. Esta Institución fue creada en el año 2002 y es una Sociedad Cerrada, actualmente cuenta con 54 empleados, tiene una infraestructura alquilada y maquinaria de última generación, siendo el horario de atención de 9:00 a.m. a 7.30 p.m.

Un factor clave para el logro de objetivos organizacionales es el Colaborador de Campo. Es este el encargado de visitar a los clientes morosos para ofrecerles alternativas de cómo amortiguar o solucionar su problema financiero. Todos los colaboradores de campo de S.C.I. entregan su reporte a la oficina central. La empresa otorga a los trabajadores, por logro de metas, recompensas que oscilan desde S/ 400.00, sin existir tope de comisiones (S.C.I.); además de tener la oportunidad de acceder a una beca integral para desarrollarse profesionalmente. Para lograr estos beneficios deben llegar al 95% de su logro de meta.

Empero, en la empresa se hace notoria ciertas problemáticas: Algunos de los colaboradores de campo no logran el ranking al que deben de llegar, es decir a las metas que deben lograr. Muchos de ellos argumentan que la poca seguridad que hay ciertas zonas les hace imposible sumergirse en ellas, por esto es que en algunas oportunidades han realizado sus labores en compañía de la policía para resguardar su seguridad. Indican que si pasa algo o son víctimas del robo de sus vehículos de movilización, la empresa no se hace responsable de ello.

Otra problemática es que el colaborador de campo indica que el sueldo que recibe no es el adecuado para la labor que realiza, si se compara con el que ofrecen otras entidades. Por otra parte, manifiestan que muchas veces no se ha cumplido con las recompensas que se les ha ofrecido y la última problemática identificada es que los colaboradores de la empresa no toman la debida importancia a las capacitaciones que se le ofrece.

Esta es una realidad que se vive en SCI. Cabe resaltar que la entidad no ha realizado ninguna acción que permita identificar las necesidades reales de sus colaboradores de campo. De la problemática que se presentó en SCI, surgió la siguiente pregunta de investigación científica: ¿Cuál es la relación entre Motivación laboral y Productividad del colaborador de campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo del 2017?

## **1.2 Trabajos Previos**

### **Internacionales**

Bedodo y Giglio (2016) desarrolló un trabajo denominado “*Motivación Laboral y Compensaciones*” Realizado en la Universidad de Chile – Facultad de Ciencias Sociales Carrera de Psicología, tuvo como objetivo conocer y comunicar la relación entre los conceptos de la motivación en el trabajo y las compensaciones por el cual emplearon la metodología correspondiente a una orientación teórica. Se basa en que la relación que existe entre ambas y la

existencia de una tendencia que permite plantear las compensaciones entendidas en su concepto integral, guarda relación con la motivación en el trabajo de manera que, correctamente diseñadas, logran influir en los empleados permitiendo mostrar mejores desempeños.

Se consideró que la mayor compensación que puede tener un colaborador es la monetaria. Se observa que la productividad está supeditada a la perspectiva del trabajador, puesto que si este siente que lograr los objetivos que la empresa se plantea, le permitirán lograr beneficios personales.

Enríquez (2014) en su tesis “Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México”, realizado en la Universidad de Montemorelos – México, tuvo como objetivo dar respuesta a la pregunta: ¿el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México? La metodología fue tipo cuantitativa, descriptiva explicativa Correlacional de campo. Se concluyó, después de realizar las acciones pertinentes, que el grado de motivación va desde muy buena a excelente así como el nivel de desempeño de los empleados los cuales fueron medidos a través de instrumentos aplicados.

Esta tesis abrió nuevos visos a esta investigación. Corroboramos que el grado de motivación que se emplee hará que el trabajador produzca más. Sin embargo, esto depende, en la mayoría de casos, de cuánto le implique al trabajador lograr sus metas personales el alcanzar los objetivos institucionales.

Sum (2014) desarrolló una tesis a la que denominó “La Motivación y el Desempeño Laboral del personal Administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango” elaborada en la Universidad Rafael Landívar Tradición Jesuita en Guatemala. El objetivo fue establecer la Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La metodología fue Correlacional descriptiva. Se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización

Esta tesis guardó relación con este trabajo puesto que su tipo de investigación es correlacional. Además, sus variables trabajadas fueron las mismas que se

pretende correlacional en este estudio de investigación. Deja notar, también, que si existe alta motivación, el desempeño del trabajador será mayor.

García (2012), en su trabajo “La Motivación Laboral” realizado en la Universidad de Valladolid – España, cuyo objetivo fue describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo y las analiza a través de entrevista realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral se efectuó la metodología No experimental Cuantitativa. Se argumenta que con la definición de una adecuada estrategia para potenciar la motivación y el desarrollo del mismo así como las entrevistas efectuadas suministran información de los elementos motivadores condicionales que influyen en las personas para sentirse satisfechos, obtener sus objetivos y sentirse a gusto con el desarrollo de sus funciones.

Esta investigación, se relaciona directamente con la que se está trabajando puesto que determina que si se condicionan ciertos aspectos motivacionales, dirigidos al logro de objetivos personales, habrá un mayor índice de satisfacción y por ende de productividad dentro de la empresa.

## **Nacionales**

Zapata y Morales (2014) realizaron un trabajo denominado “Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo – 2014” realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S. A. del distrito de Trujillo. Su metodología fue experimental, cuantitativa – correlacional. Se determinó que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa.

La motivación influye linealmente sobre la satisfacción y por ende sobre la productividad. Sin embargo, se tiene que determinar, en nuestro estudio si la motivación tiene una relación directa con la productividad.

Altivez y Ramírez (2013), en su trabajo de investigación denominado “Relación entre el Programa de Compensación e Incentivos y la Motivación en los

Empleados de la Empresa del Grupo Almer – Trujillo - 2013” realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, se plantean el objetivo de determinar qué relación existe entre el Programa de Compensaciones e Incentivos empleada por el Grupo Almer y la Motivación de sus Empleados. Para lograr los objetivos, emplean la metodología Correlacional Cuantitativa. Se afirmó que existe relación directa entre el Programa de Incentivos y compensaciones de la empresa con la Motivación donde los empleados valoran más como incentivo y compensación la retribución económica.

El trabajo se enmarca dentro del tipo correlacional – cuantitativo. Deja notar que la motivación repercute de manera significativa en el desempeño y por ende en la productividad laboral. De aquí que se hace necesario identificar la relación entre las dos variables para que la empresa tenga en cuenta cuán significativos son los incentivos que ofrece.

Pérez y Verástegui (2012), en su trabajo “Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los Colaboradores de una Mype de Lima Sur- Caso Avícola Vera E.I.R.L. -2012” realizado en la Universidad Autónoma del Perú, se propusieron elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades, que ayuden a mejorar el desempeño. La metodología utilizada es no experimental transversal. Se determinó que el grado de motivación se halla distribuido en forma porcentual no equitativa, así mismo se evidencia que el desempeño laboral mantiene niveles desproporcionados.

Es muy importante que los jefes de staff identifiquen cuáles son las necesidades reales de sus trabajadores y no sólo supongan que con un incentivo se motivará de manera asertiva a los colaboradores. El identificar la relación de motivación y producción es importante, puesto que permitirá identificar ciertos elementos importantes al momento de motivar el talento humano de una organización.

### **Locales**

Monja y Nolivos (2015) realiza una tesis denominada “Influencia de la Motivación en la Satisfacción Laboral en el Apart Hotel Lucky Star en la Ciudad de Chiclayo 2015”, realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cuyo es Objetivo Determinar el Grado de Motivación y Satisfacción

de los Trabajadores en el Apart Hotel Lucky Star en la Ciudad de Chiclayo. La metodología empleada fue cuantitativa y descriptiva. Se determinó que el grado de motivación obtenido es bajo y el grado de satisfacción es medio, debido al déficit en el Área de capacitación que ayuda a fortalecer el espíritu del trabajador.

La satisfacción juega un rol importante, pero no es indicador directo para ello. En este caso se indica que si un trabajador está motivado se sentirá satisfecho. De esta manera vemos que la motivación juega un rol importante dentro de la organización, pues si el trabajador no está motivado, no estará satisfecho y su nivel de productividad será baja o media.

Gonzales (2014) en su investigación a la que denominó “Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa Automotriz” realizada en la Universidad San Martín de Porres, determinó Identificar la relación entre la gestión del desempeño y la Motivación de los trabajadores del área de Mantenimiento y servicios de una empresa automotriz. La metodología utilizada es descriptivo Correlacional. Se certifica que se obtuvieron resultados negativos y no óptimos según la percepción de los trabajadores de la empresa de servicios.

La principal relación que existió con este trabajo de investigación es que la investigación es de tipo correlacional cuantitativa. Además, permitió identificar que, la relación de causalidad entre ambas variables es evidente.

### **1.3 Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1 Motivación Laboral**

La motivación es el conjunto de factores internos o externos que determinan las acciones de una persona (Real Academia de la Lengua española, 2017). Chiavenato (2002, p. 33) afirma que el grado de motivación de una persona para lograr los objetivos de la empresa, está ligado al grado en que el individuo perciba que sus objetivos personales se lograrán dentro de la organización que labora. Otra definición otorgada por Elena Navarro (2008) es que la motivación laboral es el valor que el trabajador le otorga a la recompensa ofrecida y la probabilidad que esta pueda ser alcanzada si logra las metas organizacionales.

El desarrollo de la inteligencia emocional en el trabajo permitirá que el talento pueda aportar lo necesario para el logro de objetivos personales y de la entidad, por ello el colaborador de campo debe estar comprometido con la empresa SCI. La motivación es un proceso complejo y completo que activa y orienta al individuo para que logre ciertos objetivos. Primero se debe tener en cuenta que los comportamientos son variables y que dependen de las necesidades que tenga el individuo, por ello cabe decir que el comportamiento del ser humano es causado, motivado y orientado (López, 2005).

Como se ha visto, la motivación laboral es el proceso que dinamiza, orienta y mantiene el comportamiento de los trabajadores. De aquí, se deduce que es crucial que las empresas motiven a su personal y que identifiquen cuáles son las causas que estimulan a los trabajadores a lograr metas para que la organización funciones de manera correcta y los miembros se sientan satisfechos. Esta será la fuerza que actuará sobre los trabajadores para que realicen tareas, en este caso tareas productivas que le llevarán a recibir ciertas recompensas y lograr sus objetivos (Lope, L., y Palomo, C., 2006).

Vroom indicó que la motivación está referida a las recompensas y a los castigos o las satisfacciones que el pertenecer a una empresa pueda implicar. Esto es que el colaborador realizará ciertas acciones que le permitan lograr determinados resultados en la medida que crea que sus esfuerzos le van a conducir a realizar una productividad alta que le traerá resultados positivos y apremiantes (como lo citó Marulanda, 2013).

En resumen, la motivación es la fuerza impulsiva y activa que tienen los trabajadores; es lo que necesita y desea es poder y status y rechaza todo aquello que amenaza su autoestima (Peña, 2015, y Chiavenato, 2002). Vroom tenía y tiene razón las empresas buscan captar al mejor personal y ofrecen como atractivo un buen clima laboral, ofreciendo capacitaciones y otros aspectos que resulten beneficiosos. Así, notamos que la Motivación es un factor que cumple un papel fundamental si lo que la organización quiere es producir más y mejor (Grupo el Comercio, 2017). Por ello se hace necesario que se identifique cuál es la relación entre la motivación para la producción del personal de SCI.

Buscando la mejor forma de motivar al trabajador se ha incurrido en un sin número de teorías como las de Maslow, Vroom, McClelland y Herzberg (Pieró, 1990, como lo citó Peña, C., 2015). La organización se debe adaptar a sus objetivos y a lo que el medio exija. Todos los trabajadores tienen distintas necesidades, pero es la motivación la que da el impulso para satisfacerlas. En el ámbito laboral implicará aquella voluntad del individuo para lograr objetivos organizacionales pero condicionados fuertemente por el logro de algún objetivo individual. Aquí, las necesidades juegan un papel sustancial puesto que estas exigirán el logro de ciertos objetivos (Peña, C., 2015, y Chiavenato, I., 2002).

Existe un ciclo motivacional que nos muestra que los objetivos personales que se mueven, primero por incentivos y estímulos, se dan de manera permanente. El ciclo motivacional sigue la siguiente escala: equilibrio interno, va hacia un incentivo, viene la necesidad, la tensión y por último el estado de satisfacción. Cuanto más se va repitiendo el ciclo motivacional se vuelve cada vez mejor y con más eficacia la satisfacción de necesidades (Aldana, C., 2014).

### **1.3.2 Productividad Laboral**

La productividad está referida al uso óptimo de recursos para producir bienes y servicios. La productividad permite medir qué tan eficientes se ha sido para utilizar el trabajo. Esto es importante porque si se dice que una empresa tiene alta productividad tendrá mayor valor económico, o sea mayores ganancias. Ser eficientes implica que se puede producir más con los mismos insumos (Galindo, M., y Ríos, V., 2015). Vroom, indica que si una persona forma parte de una organización es porque siente que logrará ciertas metas personales siempre que logre objetivos organizacionales (1992, citado por Marvel, M., Rodríguez, C., y Núñez, M., 2011).

La Productividad Laboral es el esfuerzo dedicado hacia actividades que aportarán los resultados y las recompensas que desea obtener un individuo y es necesario que la productividad alcance, también, el sentido de la satisfacción (Navarro, 2008). De aquí que la productividad laboral está ligada, íntimamente, a la motivación laboral. Ello implica, además, que el trabajador cuente con cierta inteligencia emocional, puesto que esta influye directamente

en la empresa. La productividad laboral es importante para la empresa puesto que todos los conocimientos y experiencia contribuyen a la calidad de trabajo y servicio, la innovación continua, por ende, el crecimiento de la empresa y su productividad económica (Van Der., 2005, como lo citó Ochoa, K., 2014).

### **1.3.3 Teoría de la Motivación para la Producción**

La Teoría de la Motivación para la Producción o Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom es una teoría que intenta explicar por qué encontramos que personas que trabajan en mismo lugar alguno han rendido más que otras. Esta teoría considera que las personas se sienten motivadas a hacer ciertas cosas y lograr niveles altos de productividad si se sienten seguras de que el esfuerzo que hará le conducirá a una recompensa (Naranjo, 2009). Es un modelo de conducta elegida ya que busca explicar cómo deciden las personas por algunas cosas y no por otras, con la finalidad de lograr la meta que ellos valoran (Knights y Wilmott, 2007).

A diferencia de Maslow y Herzberg que generalizan, el autor enfatiza en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras buscando predecir el grado de motivación laboral de los trabajadores de una empresa u organización. Recalcamos que esta teoría parte de la premisa de que el colaborador tomará acciones porque tiene la confianza que los esfuerzos realizados le van a conducir a un desempeño exitoso y reconocido. Son tres los elementos que Vroom establece, de los que se originará la motivación para la producción: Expectativa, Valencia e Instrumentalidad (Koontz y Wehrich, 2008).

## Gráfico 01

### Elementos que determinan la Teoría de la Motivación para la Productividad.

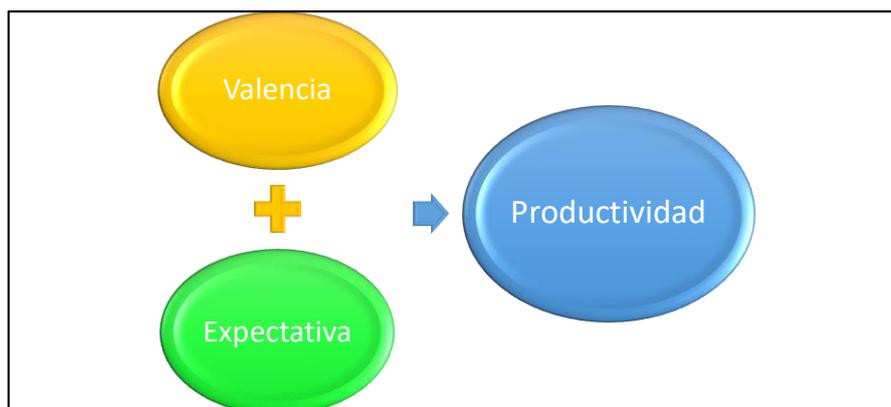


Fuente: Elaboración de la autora.

La Motivación está determinada por la Valencia y la Expectativa. La Expectativa indica la relación existente entre el esfuerzo y el desempeño, que implica la probabilidad de que al realizar ciertas acciones con un determinado grado de esfuerzo, entonces se llevará al desempeño. La Valencia es la relación existente entre desempeño y recompensa, que indica que las expectativas del individuo que le llevan a desempeñarse a un determinado nivel logrará el resultado que espera. Por último, se hace referencia a la Instrumentalidad o Productividad: relación recompensas y metas personales, donde se tendrá en cuenta la valoración que el individuo realice de la recompensa recibida para que aporte un determinado grado de desempeño (Landy y Conte, 2010).

Gráfico 02

*Elementos que determinan la Teoría de la Motivación para la Productividad.*



Fuente: Elaboración de la Autora, a partir de la Teoría de Víctor Vroom.

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera la motivación Laboral influye en la Productividad del colaborador de campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo del 2017?

#### **1.5 Justificación del Estudio**

El papel que juega el personal dentro de la organización es crucial, tan así que se considera un factor determinante y clave dentro de esta. La motivación es un pilar fundamental para aumentar su eficiencia y eficacia y estén siempre dispuestos a realizar sus funciones y obtengan un mayor desempeño laboral. El motivar al personal permitirá que la empresa logre altos niveles de productividad y además sea competente dentro de su rumbo financiero. Las variables serán medidas mediante una encuesta, producto del análisis de la Teoría de Víctor Vroom, luego se analizarán siguiendo métodos estadísticos para establecer su relación.

La importancia de esta investigación radica, entonces, en que permitió determinar cuál es el grado de influencia de la motivación laboral en la productividad del Colaborador de Campo de SCI. Por otro lado permitirá identificar si la motivación es fundamental para el correcto desempeño laboral

del trabajador de SCI. También se justifica por las necesidades que presenta la organización para identificar cuáles son los verdaderos factores de motivación del trabajador para que en investigaciones posteriores se puedan ofrecer alternativas de solución teniendo como base este aporte científico.

### **1.6 Hipótesis**

**H<sub>i</sub>:** La motivación laboral influye de manera significativa en la productividad del colaborador de campo en la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC - Chiclayo del 2017

**H<sub>0</sub>:** La motivación laboral no influye de manera significativa en la productividad del colaborador de campo en la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC - Chiclayo del 2017.

### **1.7 Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017

#### **Objetivos específicos**

- Determinar el grado de Motivación laboral del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.
- Determinar el grado de Productividad del colaborador de Campo de la empresa de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.
- Establecer el grado de relación de la Motivación Laboral y la Productividad de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.

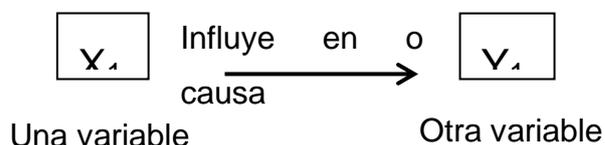
## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de Investigación

La investigación es de método Cuantitativo. Este método señala que si todo lo que se dice es probado y fundamentado estadísticamente será correcto, puesto que será verificable, sosteniendo que aquello que no es medible no es digno de credibilidad (Palella, S., y Martins, F., 2012). El estudio persigue establecer la correlación que existe entre la Motivación del Colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. y la Productividad.

Se plantea que para que la Motivación sea causa de la Productividad, se tiene que demostrar y no sólo inferir como ocurre en la correlación directa. Por ello, esta investigación es de tipo Correlacional Causal. Este tipo de investigación busca establecer relaciones entre dos variables, pero donde una es causa y la otra es efecto de la variable causa (Gordillo, Cea, Galindo y Valilla, 2010).

Su representación, sería:



Fuente: Hernández et al, 2014

En este estudio no se manipularán variables sino que se estudiarán tal como se dan en el medio donde se desarrollan sin establecer influencia sobre ella. Cuando en una investigación ocurre lo mencionado, se le denomina investigación con diseño No Experimental. (Palella, S., y Martins, F., 2012, y Hernández, F., et al, 2016). Los datos que se recogerán para esta investigación se llevarán a cabo en un determinado periodo de tiempo, por ello se denomina Transversal o Transaccional (Palella, S., y Martins, F., 2012).

## 2.2 Variables, Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	PREGUNTAS
MOTIVACIÓN LABORAL	<p>Valor que el trabajador le otorga a la recompensa ofrecida y la probabilidad que esta pueda ser alcanzada si logra las metas organizacionales.</p> <p>(Navarro, E., 2008)</p>	<p>Impulso que propicia realizar una acción en base a un ideal de recompensa en la organización.</p> <p>Encuesta aplicada a los trabajadores de SCI. La encuesta está basada en el análisis realizado a la teoría de Víctor Vroom</p>	<p>Valencia: Relación entre recompensas y metas</p> <p>Remuneraciones</p> <p>Incentivos</p> <p>Gratificaciones</p> <p>Reconocimiento</p>	<p>Valor individual que se le da a una determinada recompensa</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6</p>		<p>Por lo general las recompensas que ofrece la empresa SCI son atractivas para mí</p> <p>La empresa SCI me permite alcanzar mi realización personal.</p> <p>La empresa SCI me permite alcanzar mi realización laboral. Gozo de reconocimiento al interior de la empresa SCI; por parte de mis superiores y compañeros de trabajo. Considero que mi trabajo está bien remunerado. Mi sueldo y el de mis compañeros esta en relación con la situación y marcha económica de la empresa.</p>
				<p>Expectativa: Relación entre esfuerzo y desempeño.</p>	<p>Indica el grado de esfuerzo para lograr la ejecución</p>		

			<p>Desarrollo personal. Desarrollo profesional Logro de objetivos personales. Logro de Objetivos organizacionales Buen clima laboral.</p>	correcta de una acción.			<p>Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa SCI.</p> <p>Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa SCI.</p> <p>La empresa SCI me facilita la consecución de los objetivos personales fuera de la misma. 15. Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa SCI. 16. En la institución tengo la posibilidad de hacer carrera. 17. Cuento con flexibilidad de horarios para capacitarme. 18. Desarrollo libremente los conocimientos y actitudes en el puesto de trabajo. 19. Estoy integrado a la empresa SCI.</p>
PRODUCTIVIDAD LABORAL	<p>Esfuerzo dedicado hacia actividades que aportarán los resultados y las recompensas que desea obtener un individuo.  (Navarro, E., 2008)</p>	<p>Acciones que se realizan para lograr las recompensas deseadas.</p>	<p>Instrumentalidad. Relación entre desempeño y recompensas.  Medios para realizar acciones.</p>	<p>Idea de las recompensas que se obtendrán por la realización de determinadas acciones.</p>			<p>11. Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados 12. Soy consciente que con un medio desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados 13. Siendo consciente de la realidad de la empresa SCI me vincule a ella. 14. Logro realmente el nivel de desempeño que exige el trabajo.</p>

### 2.3 Población y Muestra

Se denomina población o universo al conjunto de elementos que agrupan un conjunto de características dignas de estudio y en la que recaen las generalizaciones (Cantoni, N., 2009). En esta investigación, el universo estuvo conformado por 54 trabajadores de SCI, entre varones y mujeres, distribuidos de la siguiente manera:

*Tabla 01*

Número de trabajadores de S.C.I., filial Chiclayo.

<b>CARGO QUE DESEMPEÑAN</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>
Colaboradores de campo	41
Supervisores de campo	04
Coordinador de inspecciones	01
Inspector de inspecciones	01
Sectoristas de convenio	02
Cobranza terceriarizada	01
Administrador	01
Asesores de servicio	03
TOTAL	54

Fuente: Administrador de la Empresa SCI.

La muestra es el grupo de elementos que se han elegido de entre la población para que en ella se apliquen los instrumentos y permita generalizar en el universo al cual representa (Cantoni, N., 2009). Para efectos de este trabajo de investigación se eligió un muestreo No Probabilístico por Conveniencia. Hernández et al. (2014) indica que la única forma de que en una investigación cuantitativa se elija un tipo de muestra de este tipo es cuando no se quiere lograr una representación sino que se determina por las características de la investigación planteada. Por esta razón, se eligió a los 41 Colaboradores de Campo como la muestra para realizar este trabajo investigativo puesto que son estos los que presentan la problemática ya presentada anteriormente.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad

Las técnicas de investigación son el conjunto de procedimientos metodológicos que permitirán recabar información del fenómeno estudiado (Ruíz, M., 2011).

Éstas dan operatividad a los diversos métodos de investigación existentes. Una técnica siempre tiene instrumentos. Un instrumento es la herramienta empleada por la técnica para recabar la información requerida (Centty, D., 2006). La técnica empleada en este trabajo fue la encuesta con un cuestionario como instrumento. La encuesta es una técnica que permite recoger datos estadísticos directamente de la muestra que se ha elegido de una población particular.

La principal ventaja de la encuesta es que se puede aplicar a toda una población (en el caso de la muestra censal) además que se puede preguntar de varios temas a la vez (Casas, J., Repullo, J., y Campos, D., 2003). La información que se recoge proviene de la realidad problemática y su instrumento de recolección más utilizado es el cuestionario (Kuznik, Hurtado y Espinal, 2010). El cuestionario consiste en plantear preguntas que permitirán recoger la información que se quiere recabar de una muestra. Tanto la muestra como el cuestionario son las columnas vertebrales de la encuesta (Meneses, J., y Rodríguez, G., s/f).

Para este estudio se empleará una encuesta basada en el Análisis de la Teoría de Vroom, desarrollada por las administradoras Mara Marrugo y Belkys Pérez en la Universidad de Cartagena validada por la Red de centros de Empleo y Emprendimiento Pedro Romero (CEMPRENDE) de Cartagena, Colombia, adaptada para este estudio. En este trabajo emplearemos la prueba piloto para identificar qué elementos consideraremos para nuestro contexto de estudio. Además, fue sometida a Juicio de Expertos, quienes determinaron la Validez del Instrumento para determinar la correlación entre las variables estudiadas. Para determinar la confiabilidad de empleará el Alfa de Crombach, que oscila entre 0.5 y 0.9, en la que mientras más alto el coeficiente, más confiable el instrumento de recolección de datos (Andrew, Pedersen y McEvoy, 2011).

## **2.5 Métodos de Análisis**

En este trabajo de investigación se empleó el método de Correlación de Spearman. Esta correlación permite encontrar la relación entre variables que

guarden una relación. Esta correlación tipifica el promedio de las puntuaciones de cada variable (Kimmel y Oliver, 2006). Roberto Hernández Sampieri et al (2014, y Salvador, s/f ) indica que el análisis de la correlación de Spearman puede variar entre -1 (correlación negativa perfecta) a +1 (correlación positiva perfecta) y 0 (correlación nula). Asimismo, los datos en esta investigación serán procesados mediante el paquete estadístico SPSS, versión 19, que permitirá agrupar los datos que se obtengan como resultado de aplicar el cuestionario. Además se empleará como un auxiliar a Microsoft Excel.

## 2.7 Aspectos Éticos

*Tabla 02*

### *Aspectos Éticos*

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ETICAS DEL CRITERIO</b>
Consentimiento Informado	Se informó a los Colaboradores de Campo respecto a la realización de esta investigación y se pidió su venia para que se le puedan aplicar los instrumentos de recolección de datos.
Confidencialidad	Se aseguró a los colaboradores que los datos recogidos serían anónimos.
Observación Participativa	En ningún momento se ejerció influencia para que las los Colaboradores respondan a las preguntas de manera coaccionada, sino que en todo momento fueron conscientes e indicaron lo que creyeron conveniente con total libertad

### III. RESULTADOS

Tabla 03

Determinar la influencia de la motivación laboral y la productividad del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.

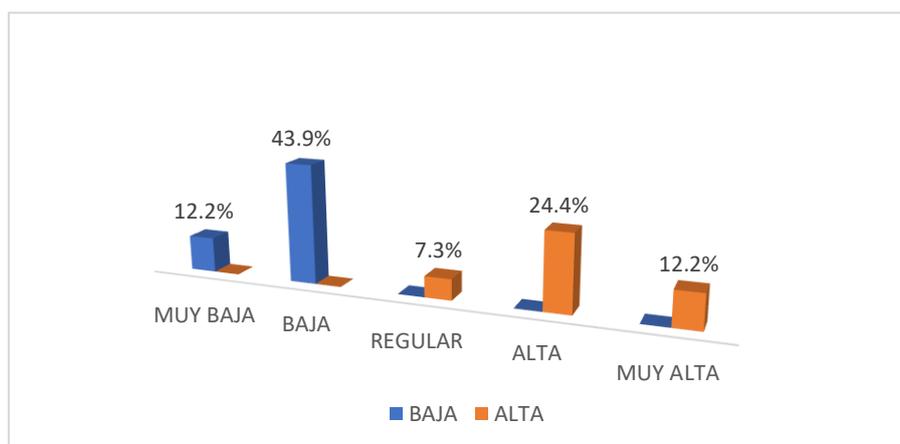
MOTIVACIÓN	PRODUCTIVIDAD				Total	
	BAJA		ALTA		N	%
	N	%	N	%		
MUY BAJA	5	12.2	0	0.0	5	12.2
BAJA	18	43.9	0	0.0	18	43.9
REGULAR	0	0.0	3	7.3	3	7.3
ALTA	0	0.0	10	24.4	10	24.4
MUY ALTA	0	0.0	5	12.2	5	12.2
TOTAL	23	56.1	18	43.9	41	100.0

P = 0.00000

Fuente: Elaboración de la autora a partir de la aplicación de la encuesta a los Colaboradores de Campo de S.C.I.

Gráfico 03

Determinar la influencia de la motivación laboral y la productividad del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.



Fuente: Elaboración de la autora a partir de la aplicación de la encuesta a los Colaboradores de Campo de S.C.I.

En la Tabla 03, se observa 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. Además, el 24.4% de Colaboradores de Campo que tenían Motivación alta y Productividad alta y un 7.3 % de colaboradores de campo que tenían Motivación Regular y Productividad Alta.

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: La motivación influye de manera significativa en la productividad del Colaborador de Campo en la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC - Chiclayo del 2017. Asimismo, se determina que la influencia de la motivación sobre la productividad del colaborador de campo de SCI es alta.

*Tabla 04:*

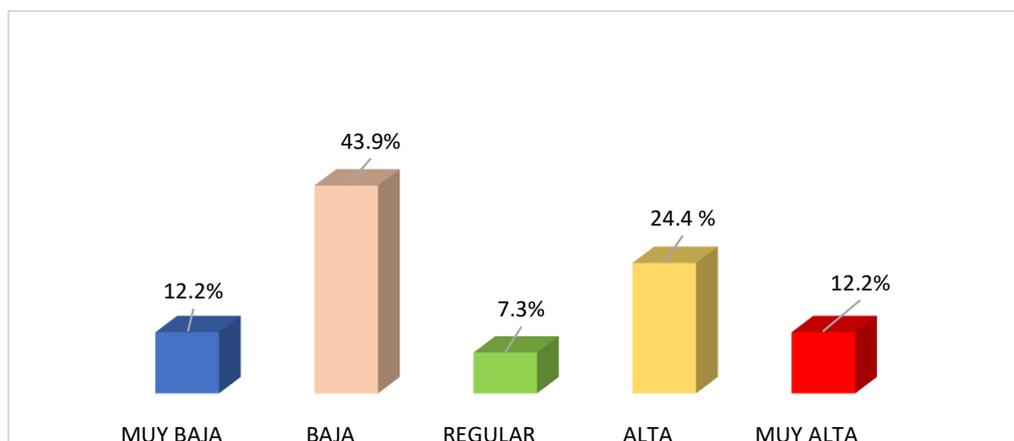
*Determinar el Grado de Motivación laboral del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.*

MOTIVACION	N	%
MUY BAJA	5	12.2
BAJA	18	43.9
REGULAR	3	7.3
ALTA	10	24.4
MUY ALTA	5	12.2
TOTAL	41	100.0

Fuente: Elaboración de la autora a partir de la aplicación de la encuesta a los Colaboradores de Campo de S.C.I.

Gráfico 04

*Determinar el Grado de Motivación laboral del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.*



Fuente: Elaboración de la autora a partir de la aplicación de la encuesta a los Colaboradores de Campo de S.C.I.

En la Tabla 04 observamos; que el 43.9 % de los colaboradores de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo, presentaron un bajo nivel de Motivación y el 24.4 % de los colaboradores presentó un alto nivel de Motivación.

Tabla 05:

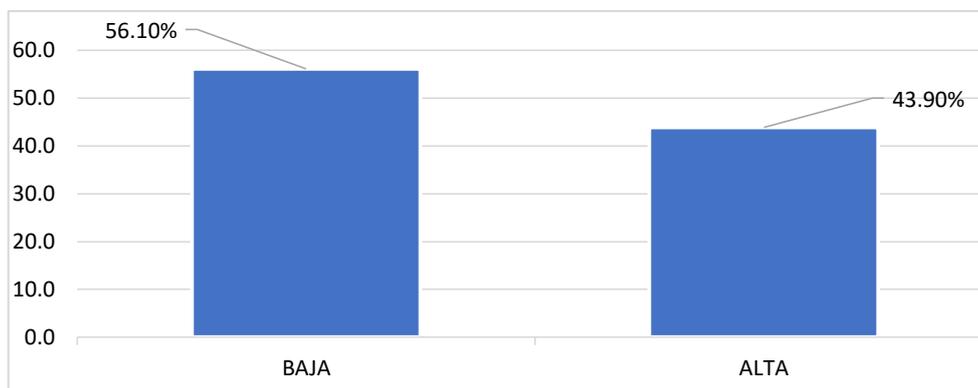
*Determinar el Grado de Productividad del colaborador de Campo de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.*

PRODUCTIVIDAD	N	%
BAJA	23	56.1
ALTA	18	43.9
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración de la autora a partir de la aplicación de la encuesta a los Colaboradores de Campo de S.C.I.

Gráfico 05

Determinar el Grado de Productividad del colaborador de Campo de la empresa de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.



Del 100% de colaboradores de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo, el 56.1 % presentó un nivel de Productividad baja y el 43.9 % de los colaboradores presento un alto nivel de Productividad.

Tabla 06:

Establecer el Grado de Relación de la Motivación Laboral y la Productividad de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017.

		MOTIVACION PRODUCTIVIDAD		
Spearman's rho	MOTIVACION	Correlación	1.000	.908
		Sig. (2-	.	.000
		N	41	41
	PRODUCTIVIDAD	Correlación	.908	1.000
		Sig. (2-	.000	.
		N	41	41

La correlación presenta signo positivo, por lo cual la relación entre ambas variables es positiva. Del mismo modo, queda establecido que la relación entre motivación y productividad es alta.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Según la Teoría de la Motivación para la Producción o Teoría de las Expectativas, que ha sido el respaldo de esta investigación, la Motivación está determinada por las expectativas que una persona tiene de que los esfuerzos que realice le llevarán a lograr metas personales y por ende el logro de metas organizacionales, pero además del grado de valoración que el trabajador le dé a las recompensas que le ofrece la empresa. Para que los colaboradores de la empresa logren las recompensas que esperan deben usar los medios necesarios para lograrlo, y en el ámbito laboral depende del grado de productividad. Estos tres factores que determinan la Motivación para producir han sido motivo de análisis en la empresa SCI.

Tal como lo indica la teoría base de esta investigación se aplicó una encuesta, producto de un estudio basado en el análisis de la Teoría de Víctor Vroom en un CEMPRENDE de Cartagena, Colombia. El estudio fue realizado por Mara Marrugo y Belkys Pérez. Esta encuesta constó con un total de 32 preguntas, de las que quedaron sólo quedaron 19 preguntas después de haberse aplicado una encuesta piloto. Se agrega, que además la encuesta fue sometida a Juicio de expertos, para lo que se contó con tres personas especialistas en el área de administración.

Los resultados obtenidos fueron que la encuesta sí era apta para medir la correlación causal entre las variables Motivación y Productividad, esto fue demostrado a través de la encuesta piloto y posterior sometimiento a juicio de expertos (como ya se ha indicado en el párrafo anterior). La encuesta se estructuró de la siguiente manera: cada pregunta era calificada, según lo que creía conveniente el colaborador, con valores que abarcaban desde totalmente en desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5). Para este estudio se tuvo a bien determinar a la Motivación como muy baja, baja, regular, alta y muy alta.

Para determinar el grado de Motivación del Colaborador de Campo de SCI se contabilizaron el número de personas que calificaron a las expectativas (9 preguntas en las encuestas: de la P7 a la P10 y de la P15 a la P19) como totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferencia, acuerdo, y totalmente en desacuerdo; siguiendo el mismo procedimiento para el caso de las valencias (6

preguntas en la encuesta aplicada: de la P1 a la P6). Una vez que se obtuvieron esos datos, se sumó la cantidad de personas que se ubicó en un determinado valor tanto para las expectativas como para las valencias posteriormente se dividió el total de personas entre 2, esto para identificar el promedio de personas que se ubicaban en cada valor.

La Productividad se determinó como Productividad baja y como productividad alta. Además, la Productividad se obtiene de la Instrumentalidad, con un total de 4 preguntas en la encuesta: de P11 a la P14. Para esta determinación se consideraron a las personas que se ubicaron dentro de los valores de totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo como colaboradores de campo con nivel de productividad baja y a los que se ubicaron dentro de los recuadros de indiferente (que produce lo necesario, pero nada más) de acuerdo y totalmente en desacuerdo como trabajadores con nivel de productividad alta.

Una vez explicado el proceder, se empieza a discutir los resultados estadísticos obtenidos. El objetivo general: Determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo, 2017. Se determinó que la motivación juega un rol crucial para la productividad del colaborador de Campo de SCI. Pues los resultados demuestran 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. Además, el 24.4% de Colaboradores de Campo que tenían Motivación alta y Productividad alta y un 7.3 % de colaboradores de campo que tenían Motivación Regular y Productividad Alta.

El párrafo anterior determina que si hay una motivación adecuada el colaborador de campo desarrollará las actividades pertinentes para lograr los objetivos que se plantea. De aquí que se parte que sí los objetivos individuales se pueden cumplir con un esfuerzo que el trabajador sabe que puede hacerlo, lo hará porque sus expectativas serán cubiertas y las recompensas serán muy valoradas.

Para determinar el grado de motivación del colaborador de campo (objetivo específico 01) observó que la mayoría de Colaboradores de campo de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. estaban desmotivados: 12,2%

presentaron motivación muy baja y el 43,9% presentó motivación baja. Esto implica que las recompensas que ofrece la empresa no son atractivas para los trabajadores. Este es un factor riesgoso, pues según la teoría de la Motivación para Producir si un trabajador no está motivado puede generar pérdidas y estancamiento.

Para determinar el Grado de Productividad del colaborador de Campo de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017, se realizó el análisis respectivo a la Instrumentalidad. Como resultado se obtuvo que un poco más de la mitad; el 56,1%; presentó un nivel de Productividad bajo y menos de la mitad presenta un nivel de Productividad alto. Esto nos lleva a establecer que el grado de la valoración de las recompensas que ofrece SCI a sus colaboradores de Campo no son lo suficientemente atractivas, lo que conlleva a que el trabajador de campo no se esfuerce por realizar acciones que le lleven al logro o concesión de objetivos ni personales ni organizacionales. Se observa que a pesar que SCI ofrezca ciertos laureles para sus colaboradores de campo, estas no son lo suficientemente atractivas.

Por último, se estableció que sí existe relación causal entre la Motivación Laboral y la Productividad de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017. Para determinar la correlación se empleó la Correlación de Spearman, esta presentó signo positivo, por lo cual la relación entre ambas variables es positiva, deduciéndose que el grado de relación es Alta entre ambas. Cabe resaltar que en la Correlación Causal se tiene que demostrar si una de las variables es causa de la otra.

De esta manera, determinar la influencia de la motivación laboral y la productividad del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2017, se realizó el análisis respectivo relacionando la Motivación (valencias + expectativas) y la Productividad (Instrumentalidad), y se demostró que la correlación presentó signo positivo, además el grado de relación es alta entre ambas variables. Como el valor de significación observada  $p = 0.0000$  es menor al valor de Significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se acepta la Hipótesis General. Ello significa que la motivación influye de manera significativa en la

productividad del colaborador de campo en la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC - Chiclayo del 2017.

Así, se aprecia que para que el trabajador se desempeñe de una determinada manera, las recompensas que le ofrece su centro de labores deben ser altamente valoradas. Se ha mencionado en el primer capítulo que SCI ofrece incentivos a sus trabajadores. Sin embargo, estos no son lo suficientemente valorados por los colaboradores de campo, esto demuestra la Teoría que se presenta. Si las recompensas que se ofrece no van acorde a sus expectativas no existirá Instrumentalidad puesto que el esfuerzo que realicen no les llevará a la consecución de ningún objetivo. En este trabajo, la Causa es la Motivación y el efecto la productividad. Pues, para que se dé un determinado nivel de productividad deben existir aspectos que motiven a realizar el esfuerzo.

Los estudios que sirvieron de base para determinar el tipo de correlación causal de las variables, quedan demostrados una vez más con este trabajo de investigación. Además, se ha demostrado estadísticamente que mientras haya un elevado nivel de motivación, la productividad será elevada, pero nunca ocurrirá, al contrario. Es decir, nunca ocurrirá que mientras haya un alto nivel de productividad más motivado se sentirá el colaborador de campo; esa relación es inconcebible puesto que para que una persona sienta ganas de producir de manera elevada, primero debe estar lo suficientemente incentivado.

Esta tesis se convierte en un antecedente para que las empresas del sector financiero, principalmente SCI, identifiquen si lo que ellos consideran como motivante para la producción sus trabajadores lo consideran de la misma manera. Esta, además, se convierte en base para posteriores investigaciones que pretendan realizar programas o estrategias para incrementar la motivación de sus colaboradores y obtener altos índices de productividad

## V. CONCLUSIONES

1. 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

2. 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.

3. 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.

4. 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 alta.

## **VI. RECOMENCACIONES**

- 1.** Se recomienda emplear la teoría ofrecida por Víctor Vroom como medio para establecer relación causal entre Motivación y Productividad. Además, esta teoría puede servir como herramienta para realizar análisis individuales de cada factor que forma parte de la Motivación para la producción.
- 2.** La empresa SCI debe de identificar cuáles son las necesidades reales que presentan sus colaboradores de campo para buscar motivarlos de la manera más adecuada. Pues se ha observado que la mayoría de Colaboradores de campo no están interesados en los incentivos adicionales y mucho menos en los bonos. Si la empresa no determina cuáles son los verdaderos factores de motivación para sus empleados seguirá obteniendo trabajadores que no lleguen a las metas establecidas.
- 3.** La gerencia de SCI debe de identificar los lugares más vulnerables para que los Colaboradores de Campo realicen sus actividades en grupos de tres o cuatro personas. Esta medida evitará que los trabajadores sean propensos a robos, además que permitirá que los trabajadores se sientan más confiados y seguros al ingresar a ciertas zonas consideradas peligrosas.

## VII REFERENCIAS

- Aldana, C. (2014). La Motivación como Principio Esencial en el Desempeño Empresarial Efectivo. Libro electrónico. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11445/1/LA%20MOTIVACION%20COMO%20PRINCIPIO%20ESENCIAL%20EN%20EL%20DESEMPE%20EMPRESARIAL%20EFECTIVO.pdf>
- Altivez, W y Ramírez, M (2013). *Relación entre el Programa de Compensación e Incentivos y la Motivación en los Empleados de la Empresa del Grupo Almer – Trujillo-2013* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo
- Bedodo, V., y Giglio, C. (2006). *Motivación Laboral y Compensaciones*. Universidad de Chile, Chile.
- Bellodas, I. (2014). *El estrés Laboral y su relación con la Productividad del Personal del Área de Emisiones del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - Satch setiembre del 2013 a junio del 2014* (tesis de pregrado). Chiclayo – Perú.
- Casas, J., Repullo, J., y Camposb, D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. *Aten Primaria*, 31 (8), pp. 27-38
- Cantoni, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina Humanidades y Ciencias Sociales*, 7. Recuperado de
- Centty, D. (2006). *Manual Metodológico para el Investigador Científico*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

- Andrew, D., Pedersen, P. y McEvoy, C. (2011). *Research Methods and Design in Sport Management*. United States: Acquisitions Editor.
- Empresarial. *Gestión en el Tercer Milenio*, 18 (1), pp. 51 – 59.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México* (Tesis de Pregrado). Universidad de Montemorelos, México.
- García, V. (2012). *La Motivación Laboral* (Tesis de Pre grado). Universidad de Valladolid, España.
- Galindo, M., y Ríos, V. (2015). Productividad. *México ¿Cómo vamos?*, 1, pp. 1 – 9. Recuperado de [http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508\\_mexicoproductivity.pdf](http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf)
- Grupo el Comercio. (22 de mayo de 2017). *Motivación a los Colaboradores puede aumentar su Productividad en un 80%*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/motivar-colaboradores-puede-incrementar-su-productividad-80-2190498>
- Grupo El Comercio. (2017). *La motivación se ha convertido en un elemento central del liderazgo. Estas son las ideas de los gurúes más importantes*. <http://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/actualidad/estos-son-gurues-motivacion-empresarial-noticia-1982048>
- Gordillo, R., Cea, N., Galindo, M., y Valilla, S. (2010). Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto. Recuperado de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/EX-POST-FACTO\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf)
- Gonzales, S. (2014). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa Automotriz* (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Chiclayo.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw – Hill Interamericana.
- Huamaní, P., y Acuña, P. (2015). *Impacto de la Motivación en la Productividad*. *Gestión en el Tercer Milenio*, 18 (35), pp. 51 – 59.
- Kimmel, A. y Oliver, B.(2006). *DNA Microarrays, Part B: Databases and Statistics*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2z-Wqnvo0CwC&pg=PA197&dq=CORRELATION+OF+SPEARMAN&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi3yca-5bbXAhUF0iYKHTISBk4Q6AEIKjAB#v=onepage&q=CORRELATION%20F%20SPEARMAN&f=false>
- Knights, D. y Willmott, H. (2007). *Introducing Organizational Behaviour and Management*. London, Emgland. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=s483swtt2YkC&pg=PA51&dq=EXPECTATIONS:+VROOM&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=EXPECTATIONS%3A%20VROOM&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=s483swtt2YkC&pg=PA51&dq=EXPECTATIONS:+VROOM&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=EXPECTATIONS%3A%20VROOM&f=false)
- Koontz, H. y Wehrich, K. (2008). *Essentials Of Management*. Recuperado [https://books.google.com.pe/books?id=OSAkMZ3SMQ0C&pg=PA293&dq=victor+vroom+theory&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRh\\_OGkKTXAhVHmJAKHcG-CiAQ6AEIKzAB#v=onepage&q=victor%20vroom%20theory&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OSAkMZ3SMQ0C&pg=PA293&dq=victor+vroom+theory&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRh_OGkKTXAhVHmJAKHcG-CiAQ6AEIKzAB#v=onepage&q=victor%20vroom%20theory&f=false)
- Kuznik, A., Hurtado, A., y Espinal, A. (2010). *El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas*. *MonTI*, 2, pp.315-344
- Landy, F. y Conte, F. (2010). *Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=1K1rnp9uAscC&pg=PA373&dq=work+and+motivation:++vroom&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=work%20and%20motivation%3A%20%20vroom&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=1K1rnp9uAscC&pg=PA373&dq=work+and+motivation:++vroom&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=work%20and%20motivation%3A%20%20vroom&f=false)

- Lope, L., y Palomo, C. (2006). Recursos Humanos: La Importancia de la Motivación e Incentivos para los trabajadores. *Administración y Finanzas*, pp. 2-10.
- López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederic Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8 (15), pp. 25 – 36.
- Marulanda, F. (2013). Teorías motivacionales en el estudio del Emprendimiento
- Marvel, M., Rodríguez, C., Núñez, M. (2011). La Productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y Factores. *Intangible Capital*, 7 (2), pp. 549 – 584. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Marrugo, M. y Pérez, B. (2012). Análisis de la Teoría De las Expectativas de Víctor Vroom en el Centro de Emprendimiento y Desarrollo Pedro Romero CEMPRENDE (tesis de Pregrado). Universidad de Cartagena. Colombia.
- Monja, E. y Nolivos, G. (2015). *Influencia de la Motivación en la Satisfacción Laboral en el Apart Hotel Lucky Star en la Ciudad de Chiclayo 2015* (Tesis de Pregrado). Chiclayo - Perú.
- Motivacional. *Pensamiento y Gestión*, 36, pp. 208-238.
- Navarro, E. (2008). Motivación de los Trabajadores de la Construcción. *Revista de la Construcción*, 7(2), pp. 17 - 29
- Naranjo, M. (2009). Motivación: Perspectivas Teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el Ámbito Educativo. *Revista Educación*, 33 (2), p. 153 – 170.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y Productividad Laboral* (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar.
- Parella, S., y Martins, S. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Venezuela: Editorial FEDUPEL

- Peña, C. (2015). *La Motivación Laboral como herramienta de Gestión en las Organizaciones Empresariales*. Madrid: Universidad Pontificia de Madrid.
- Pérez, J., y Verastegui, A (2012). *Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los Colaboradores de una Mype de Lima Sur- Caso Avícola Vera E.I.R.L. -2012* (Tesis de pregrado), Universidad Autónoma del Perú.
- Ruíz, M. (2011). *Políticas Públicas en Salud y su impacto en el Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa, México*. Universidad Autónoma de Sinaloa. Culiacán, México.
- Sum, M. (2014). *La Motivación y el Desempeño Laboral del personal Administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*". Universidad Rafael Landívar Tradición Jesuita. Guatemala
- Zapata, J y Morales, A (2014). "Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo – 2014". Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo

## ANEXOS

### ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### ENCUESTA PARA EVALUAR LA “MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL COLABORADOR DE CAMPO DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES SAC CHICLAYO 2017”

Estimado colaborador, a continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la Motivación y su influencia en la Productividad. Sus respuestas son totalmente confidenciales y anónimas. Agradeceremos su participación. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que Usted considere que refleja mejor su situación.

#### I. DATOS DEL COLABORADOR.

Edad:  Años.

1. Sexo: (Marque una sola respuesta.)

Masculino.....1

Femenino.....2

2. Nivel de Estudio: (Marque una sola respuesta.)

0. Ninguna 1. Primaria 2. Secundaria 3. Superior Universitaria

4. Superior no universitaria

3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa? \_\_\_\_\_

**Marcando para cada respuesta un número cuya equivalencia es:**

		1. Total Desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Indiferencia	4. Mediano Acuerdo	5. Total Acuerdo					
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5					
1	Por lo general las recompensas que ofrece la empresa SCI son atractivas para mí										
2	La empresa SCI me permite alcanzar mi realización personal.										
3	La empresa SCI me permite alcanzar mi realización laboral.										
4	Gozo de reconocimiento al interior de la empresa SCI; por parte de mis superiores y compañeros de trabajo.										
5	Considero que mi trabajo está bien remunerado.										
6	Mi sueldo y el de mis compañeros esta en relación con la situación y marcha económica de la empresa.										
7	Estoy a gusto en la empresa SCI.										
8	Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa SCI.										
9	Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa SCI.										
10	La empresa SCI me facilita la consecución de los objetivos personales fuera de la misma.										
11	Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados										
12	Soy consciente que con un medio desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados										
13	Siendo consciente de la realidad de la empresa SCI me vincule a ella.										
14	Logro realmente el nivel de desempeño que exige el trabajo.										
15	Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa SCI.										
16	En la institución tengo la posibilidad de hacer carrera.										
17	Cuento con flexibilidad de horarios para capacitarme.										
18	Desarrollo libremente los conocimientos y actitudes en el puesto de trabajo.										
19	Estoy integrado a la empresa SCI.										

**RESULTADOS DE LOS DATOS RECOGIDOS EN CAMPO DE LA ENCUESTA PROPIAMENTE DICHA.**

<b>P1. Por lo general las recompensas que ofrece la empresa SCI son atractivas para mí</b>		
	N	%
Totalmente en desacuerdo	8	19.5
Desacuerdo	16	39.0
Indiferencia	1	2.4
Acuerdo	10	24.4
Totalmente de acuerdo	6	14.6
Total	41	100.0

Fuente: La autora

<b>P2. La empresa SCI me permite alcanzar mi realización personal.</b>		
	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	4.9
Desacuerdo	9	22.0
Indiferencia	4	9.8
Acuerdo	19	46.3
Totalmente de acuerdo	7	17.1
Total	41	100.0

Fuente: La autora

<b>P3. La empresa SCI me permite alcanzar mi realización laboral.</b>		
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	9.8
Desacuerdo	12	29.3
Indiferencia	4	9.8
Acuerdo	15	36.6
Totalmente de acuerdo	6	14.6
Total	41	100.0

Fuente: La autora

<b>P4. Gozo de reconocimiento al interior de la empresa SCI; por parte de mis superiores y compañeros de trabajo.</b>		
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	9.8
Desacuerdo	19	46.3
Indiferencia	6	14.6
Acuerdo	11	26.8
Totalmente de acuerdo	1	2.4
Total	41	100.0

Fuente: La autora

---

**P5. Considero que mi trabajo está bien remunerado.**

---

	N	%
Totalmente en desacuerdo	6	14.6
Desacuerdo	15	36.6
Indiferencia	1	2.4
Acuerdo	10	24.4
Totalmente de acuerdo	9	22.0
Total	41	100.0

Fuente: La autora

---

**P6. Mi sueldo y el de mis compañeros esta en relación con la situación y marcha económica de la empresa.**

---

	N	%
Totalmente en desacuerdo	8	19.5
Desacuerdo	14	34.1
Indiferencia	5	12.2
Acuerdo	11	26.8
Totalmente de acuerdo	3	7.3
Total	41	100.0

Fuente: La autora

---

**P7. Estoy a gusto en la empresa SCI.**

---

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	4.9
Desacuerdo	21	51.2
Indiferencia	1	2.4
Acuerdo	15	36.6
Totalmente de acuerdo	2	4.9
Total	41	100.0

Fuente: La autora

---

**P8. Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa SCI.**

---

	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	9.8
Desacuerdo	11	26.8
Indiferencia	5	12.2
Acuerdo	11	26.8
Totalmente de acuerdo	10	24.4
Total	41	100.0

Fuente: La autora

---

**P9. Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa SCI.**

---

	N	%
Totalmente en desacuerdo	3	7.3
Desacuerdo	18	43.9

Indiferencia	4	9.8
Acuerdo	10	24.4
Totalmente de acuerdo	6	14.6
Total	41	100.0

Fuente: La autora

**P10. La empresa SCI me facilita la consecución de los objetivos personales fuera de la misma.**

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	2.4
Desacuerdo	19	46.3
Indiferencia	7	17.1
Acuerdo	12	29.3
Totalmente de acuerdo	2	4.9
Total	41	100.0

Fuente: La autora

**P11. Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados**

	N	%
Totalmente en desacuerdo	5	12.2
Desacuerdo	21	51.2
Indiferencia	3	7.3
Acuerdo	8	19.5
Totalmente de acuerdo	4	9.8
Total	41	100.0

Fuente: La autora

**P12. Soy consciente que con un medio desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados**

	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	17.1
Desacuerdo	20	48.8
Indiferencia	1	2.4
Acuerdo	7	17.1
Totalmente de acuerdo	6	14.6
Total	41	100.0

Fuente: La autora

**P13. Siendo consciente de la realidad de la empresa SCI me vincule a ella.**

	N	%
Totalmente en desacuerdo	5	12.2
Desacuerdo	11	26.8
Indiferencia	8	19.5
Acuerdo	13	31.7
Totalmente de acuerdo	4	9.8
Total	41	100.0

Fuente: La autora

---

<b>P14. Logro realmente el nivel de desempeño que exige el trabajo.</b>		
	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	17.1
Desacuerdo	16	39.0
Acuerdo	13	31.7
Totalmente de acuerdo	5	12.2
Total	41	100.0

---

Fuente: La autora

---

<b>P15. Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa SCI.</b>		
	N	%
Totalmente en desacuerdo	5	12.2
Desacuerdo	20	48.8
Indiferencia	4	9.8
Acuerdo	6	14.6
Totalmente de acuerdo	6	14.6
Total	41	100.0

---

Fuente: La autora

---

<b>P.16 En la institución tengo la posibilidad de hacer carrera.</b>		
	N	%
Totalmente en desacuerdo	9	22.0
Desacuerdo	21	51.2
Acuerdo	8	19.5
Totalmente de acuerdo	3	7.3
Total	41	100.0

---

Fuente: La autora

---

<b>P17. Cuento con flexibilidad de horarios para capacitarme.</b>		
	N	%
Totalmente en desacuerdo	6	14.6
Desacuerdo	26	63.4
Acuerdo	5	12.2
Totalmente de acuerdo	4	9.8
Total	41	100.0

---

Fuente: La autora

---

<b>P18. Desarrollo libremente los conocimientos y actitudes en el puesto de trabajo.</b>		
	N	%
Totalmente en desacuerdo	5	12.2
Desacuerdo	20	48.8
Indiferencia	4	9.8
Acuerdo	8	19.5
Totalmente de acuerdo	4	9.8
Total	41	100.0

---

Fuente: La autora

<b>P19. Estoy integrado a la empresa SCI.</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	2	4.9
Desacuerdo	26	63.4
Indiferencia	3	7.3
Acuerdo	3	7.3
Totalmente de acuerdo	7	17.1
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>

Fuente: La autora

ENCUESTA ORIGINAL, ANTES DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA PILOTO

		1	2	3	4	5
1	Por lo general las recompensas que ofrece la empresa SCI son atractivas para mí					
2	Dejaría la empresa SCI por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones.					
3	La empresa SCI me permite alcanzar mi realización personal.					
4	La empresa SCI me permite alcanzar mi realización laboral.					
5	Gozo de reconocimiento al interior de la empresa SCI; por parte de mis superiores y compañeros de trabajo.					
6	He logrado construir una imagen positiva al exterior de la empresa SCI.					
7	Considero que mi trabajo está bien remunerado.					
8	Considero que remuneración está por encima de la media en mi entorno social.					
9	Mi sueldo y el de mis compañeros esta en relación con la situación y marcha económica de la empresa.					
10	Soy consciente que con mi trabajo contribuyo al logro de los objetivos de la empresa SCI.					
11	Estoy a gusto en la empresa SCI.					
12	Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa SCI.					
13	Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa SCI.					
14	La empresa SCI me facilita la consecución de los objetivos personales fuera de la misma.					
15	Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados					
16	Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo parcialmente los objetivos estipulados					
17	Soy consciente que con un alto desempeño , no cumplo con los objetivos estipulados					
18	Soy consciente que con un medio desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados					
19	Soy consciente que con un medio desempeño, alcanzo parcialmente los objetivos estipulados					
20	Soy consciente que con un medio desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados					
21	Soy consciente que con un bajo desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados					
22	Soy consciente que con un bajo desempeño, alcanzo parcialmente los objetivos estipulados					
23	Soy consciente que con un bajo desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados					
24	Trabajo duro para lograr cierto nivel de desempeño					
25	Siendo consciente de la realidad de la empresa SCI me vincule a ella.					
26	Logro realmente el nivel de desempeño que exige el trabajo.					
27	Estoy seguro que comportándome de cualquier forma recibiré una recompensa monetaria					
28	Tengo claro la recompensa que se obtiene al trabajar a determinado nivel de desempeño.					
29	Logro mis objetivos personales en la empresa SCI.					
30	Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa SCI.					
31	En la institución tengo la posibilidad de hacer carrera.					
32	Cuento con flexibilidad de horarios para capacitarme.					
33	Desarrollo libremente los conocimientos y actitudes en el puesto de trabajo.					
34	Estoy integrado a la empresa SCI.					

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DISEÑO DEL ESTUDIO	POBLACION/ MUESTRA	VARIABLES
Motivación Laboral y su Influencia en la Productividad del Colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C Sede Chiclayo 2017.	¿De qué manera la motivación Laboral influye en la Productividad del colaborador de campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C Sede Chiclayo 2017?.	Hi: La motivación influye de manera significativa en la productividad del colaborador de campo en la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C Sede Chiclayo 2017.	Determinar la influencia de la motivación laboral y la productividad del colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C Sede Chiclayo 2017.	Determinar el Grado de Motivación laboral del colaborador de Campo de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C Sede Chiclayo 2017.	Tipo de investigación Descriptiva	Población.	Independiente.
		Ho: La motivación no influye de manera significativa en la productividad del colaborador de campo en la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C Sede Chiclayo 2017.		Determinar el Grado de Productividad del colaborador de Campo de la Empresa SCI-Sede Chiclayo 2017.	Diseño de investigación	La población o Universo de esta investigación posee 54 colaboradores de campo.	Motivación Laboral
					Correlacional Causal	Muestra.	
						Por Conveniencia. El tamaño de la muestra es de 41	
						Colaboradores de campo siendo este el total de la población.	Dependiente.
							Productividad

### ANEXO 03: RESULTADOS DE PRUEBA PILOTO

Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	34

Verificamos que el Alfa de Cronbach es aceptable, pero al verificar ítems, observamos que al eliminar los ítems 2, 6, 10, 17, 18, 27, 28, 29 encontramos que su correlación es negativa y por tanto incrementa los valores de  $\alpha = 0.854$ ;  $\alpha = 0.847$ ;  $\alpha = 0.845$ ;  $\alpha = 0.851$ ;  $\alpha = 0.853$ ;  $\alpha = 0.852$ ;  $\alpha = 0.849$ ;  $\alpha = 0.846$ , respectivamente.

		Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	Por lo general las recompensas que ofrece la empresa SCI son atractivas para mí	0,54	0,83
2	Dejaría la empresa SCI por otro trabajo a igualdad de sueldo y condiciones.	-.044	.854
3	La empresa SCI me permite alcanzar mi realización personal.	.487	.836
4	La empresa SCI me permite alcanzar mi realización laboral.	.548	.835
5	Gozo de reconocimiento al interior de la empresa SCI; por parte de mis superiores y compañeros de trabajo.	.558	.832
6	He logrado construir una imagen positiva al exterior de la empresa SCI.	-.140	.847
7	Considero que mi trabajo está bien remunerado.	.527	.834
8	Considero que remuneración está por encima de la media en mi entorno social.	.328	.839
9	Mi sueldo y el de mis compañeros esta en relación con la situación y marcha económica de la empresa.	.701	.829
10	Soy consciente que con mi trabajo contribuyo al logro de los objetivos de la empresa SCI.	-.026	.845
11	Estoy a gusto en la empresa SCI.	.649	.835
12	Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa SCI.	.643	.834
13	Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa SCI.	.712	.832
14	La empresa SCI me facilita la consecución de los objetivos personales	.678	.830

	fuera de la misma.		
15	Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados	.471	.836
16	Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo parcialmente los objetivos estipulados	.317	.840
17	Soy consciente que con un alto desempeño , no cumplo con los objetivos estipulados	-.013	.851
18	Soy consciente que con un medio desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados	-.059	.853
19	Soy consciente que con un medio desempeño, alcanzo parcialmente los objetivos estipulados	.302	.840
20	Soy consciente que con un medio desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados	.607	.830
21	Soy consciente que con un bajo desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados	.094	.852
22	Soy consciente que con un bajo desempeño, alcanzo parcialmente los objetivos estipulados	.506	.833
23	Soy consciente que con un bajo desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados	.253	.843
24	Trabajo duro para lograr cierto nivel de desempeño	.236	.842
25	Siendo consciente de la realidad de la empresa SCI me vincule a ella.	.773	.832
26	Logro realmente el nivel de desempeño que exige el trabajo.	.372	.840
27	Estoy seguro que comportándome de cualquier forma recibiré una recompensa monetaria	.022	.852
28	Tengo claro la recompensa que se obtiene al trabajar a determinado nivel de desempeño.	-.016	.849
29	Logro mis objetivos personales en la empresa SCI.	-.024	.846
30	Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa SCI.	.293	.841
31	En la institución tengo la posibilidad de hacer carrera.	.566	.832
32	Cuento con flexibilidad de horarios para capacitarme.	.579	.834
33	Desarrollo libremente los conocimientos y actitudes en el puesto de trabajo.	.560	.834
34	Estoy integrado a la empresa SCI.	.734	.829

Alfa de Cronbach	N de elementos
.897	26

Observamos que el Alfa de Cronbach es aceptable, pero al verificar los ítems se encuentra que los ítems 8, 16, 19, 21,22, 23, 24 incrementan los valores de alfa.

		Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	Por lo general las recompensas que ofrece la empresa SCI son atractivas para mí	.604	.890
3	La empresa SCI me permite alcanzar mi realización personal.	.579	.892
4	La empresa SCI me permite alcanzar mi realización laboral.	.640	.891
5	Gozo de reconocimiento al interior de la empresa SCI; por parte de mis superiores y compañeros de trabajo.	.682	.889
7	Considero que mi trabajo está bien remunerado.	.579	.891
8	Considero que remuneración está por encima de la media en mi entorno social.	.246	.899
9	Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa.	.736	.888
11	Estoy a gusto en la empresa SCI.	.669	.892
12	Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa SCI.	.713	.891
13	Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa SCI.	.716	.890
14	La empresa SCI me facilita la consecución de los objetivos personales fuera de la misma.	.636	.890
15	Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados	.485	.894
16	Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo parcialmente los objetivos estipulados	.264	.898
19	Soy consciente que con un medio desempeño, alcanzo parcialmente los objetivos estipulados	.267	.899
20	Soy consciente que con un medio desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados	.606	.890
21	Soy consciente que con un bajo desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados	-.008	.911
22	Soy consciente que con un bajo desempeño, alcanzo parcialmente los objetivos estipulados	.441	.896
23	Soy consciente que con un bajo desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados	.320	.899
24	Trabajo duro para lograr cierto nivel de desempeño	.186	.900
25	Siendo consciente de la realidad de la empresa SCI	.769	.891

	me vincule a ella.		
26	Logro realmente el nivel de desempeño que exige el trabajo.	.354	.896
30	Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa SCI.	.310	.897
31	En la institución tengo la posibilidad de hacer carrera.	.683	.888
32	Cuento con flexibilidad de horarios para capacitarme.	.637	.891
33	Desarrollo libremente los conocimientos y actitudes en el puesto de trabajo.	.673	.890
34	Estoy integrado a la empresa SCI.	.767	.888

Eliminando Ítems 8, 16, 19, 21, 22, 23, 24; el nuevo valor de Alfa de Alfa de Cronbach es:

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.943	19

PREGUNTAS	Varianza
P2	1.457
P3	.781
P4	.600
P5	1.286
P7	.981
P9	1.124
P11	.400
P12	.524
P13	.600
P14	.924
P15	.781
P20	1.838
P25	.410
P26	.257
P30	.410
P31	1.495
P32	.743
P33	.781
P34	.838

SUMA DE VARIANZA CADA ITEMS	16.229
SUMA DE VARIANZA TOTAL DE ITEMS	151.686

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$\alpha = \left[ \frac{19}{19-1} \right] \left[ 1 - \frac{16.229}{151.686} \right]$$

$$\alpha = [1.0556][1 - 0.1069]$$

$$\alpha = [1.0556][0.8930]$$

$$\alpha = 0.943$$

Eliminando 15 Ítems, la confiabilidad indica que el instrumento es Excelente. Por tanto, el instrumento es confiable para aplicar a dicha muestra. Aún se ve que si eliminamos Ítems el Alfa incrementa moderadamente su confiabilidad, omitimos porque no es tan significativo el incremento como en el 1er y 2do caso.

		Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
2	Por lo general las recompensas que ofrece la empresa SCI son atractivas para mí	.758	.938
3	La empresa SCI me permite alcanzar mi realización personal.	.659	.940

4	La empresa SCI me permite alcanzar mi realización laboral.	.759	.938
5	Gozo de reconocimiento al interior de la empresa SCI; por parte de mis superiores y compañeros de trabajo.	.802	.937
7	Considero que mi trabajo está bien remunerado.	.703	.939
9	Mi sueldo y el de mis compañeros esta en relación con la situación y marcha económica de la empresa.	.803	.937
11	Estoy a gusto en la empresa SCI.	.724	.939
12	Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa SCI.	.823	.938
13	Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa SCI.	.742	.939
14	La empresa SCI me facilita la consecución de los objetivos personales fuera de la misma.	.661	.940
15	Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados	.594	.941
20	Soy consciente que con un medio desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados	.356	.949
25	Siendo consciente de la realidad de la empresa SCI me vincule a ella.	.610	.941
26	Logro realmente el nivel de desempeño que exige el trabajo.	.313	.944
30	Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa SCI.	.327	.944
31	En la institución tengo la posibilidad de hacer carrera.	.793	.937
32	Cuento con flexibilidad de horarios para capacitarme.	.742	.938
33	Desarrollo libremente los conocimientos y actitudes en el puesto de trabajo.	.812	.937
34	Estoy integrado a la empresa SCI.	.842	.936

## ANEXO 04: ENCUESTA VALIDADA POR JUICIO DE EXPERTOS

### EXPERTO 01

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Motivación Laboral y su influencia en la Productividad del Colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C Chiclayo 2017

AUTOR (A): Diana Nimia Higinio Paico

CRITERIOS:(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

#### ENCUESTA PARA EVALUAR LA “MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL COLABORADOR DE CAMPO DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES SAC CHICLAYO 2017”

N° de ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M- E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Por lo general las recompensas que ofrece la empresa SCI son atractivas para mi	✓		✓		✓		✓		✓		D
2. La empresa SCI me permite alcanzar mi realización personal.	✓		✓		✓		✓		✓		D
3. La empresa SCI me permite alcanzar mi realización laboral.	✓		✓		✓		✓		✓		D
4. Gozo de reconocimiento al interior de la empresa SCI: por parte de mis superiores y compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓		D
5. Considero que mi trabajo está bien remunerado.	✓		✓		✓		✓		✓		D
6. Mi sueldo y el de mis compañeros esta en relación con la situación y marcha económica de la empresa.	✓		✓		✓		✓		✓		D
7. Estoy a gusto en la empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓		D
8. Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓		D
9. Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓		D
10. La empresa SCI me facilita la consecución de los objetivos personales fuera de la misma.	✓		✓		✓		✓		✓		D
11. Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados	✓		✓		✓		✓		✓		D
12. Soy consciente que con un medio desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados	✓		✓		✓		✓		✓		D
13. Siendo consciente de la realidad de la empresa SCI me vincule a ella.	✓		✓		✓		✓		✓		D
14. Logro realmente el nivel de desempeño que exige el trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓		D

15. Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓	D
16. En la institución tengo la posibilidad de hacer carrera.	✓		✓		✓		✓		✓	D
17. Cuento con flexibilidad de horarios para capacitarme.	✓		✓		✓		✓		✓	D
18. Desarrollo libremente los conocimientos y actitudes en el puesto de trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓	D
19. Estoy integrado a la empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓	D

FECHA : 14 de setiembre de 2017  
EVALUADOR : Catalina Paico Chucas  
PROFESIÓN : Administradora  
CENTRO LABORAL : Universidad de Chiclayo  
ESPECIALISTA EN EL ÁREA: Administración

OBSERVACIONES:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

SUGERENCIAS:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Catalina Paico Chucas*  
FIRMA DEL EVALUADOR  
N° DE DNI: 16948726

Catalina Paico Chucas  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
CLAP - VIII N° IV - 171

## EXPERTO 02

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Motivación Laboral y su influencia en la Productividad del Colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C Chiclayo 2017

AUTOR (A): Diana Nimia Higinio Paico

CRITERIOS:(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

#### ENCUESTA PARA EVALUAR LA “MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL COLABORADOR DE CAMPO DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES SAC CHICLAYO 2017”

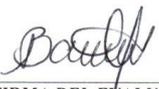
N° de ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M- E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Por lo general las recompensas que ofrece la empresa SCI son atractivas para mí	✓		✓		✓		✓		✓		d
2. La empresa SCI me permite alcanzar mi realización personal.	✓		✓		✓		✓		✓		d
3. La empresa SCI me permite alcanzar mi realización laboral.	✓		✓		✓		✓		✓		d
4. Gozo de reconocimiento al interior de la empresa SCI: por parte de mis superiores y compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓		d
5. Considero que mi trabajo está bien remunerado.	✓		✓		✓		✓		✓		d
6. Mi sueldo y el de mis compañeros esta en relación con la situación y marcha económica de la empresa.	✓		✓		✓		✓		✓		d
7. Estoy a gusto en la empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓		d
8. Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓		d
9. Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓		d
10. La empresa SCI me facilita la consecución de los objetivos personales fuera de la misma.	✓		✓		✓		✓		✓		d
11. Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados	✓		✓		✓		✓		✓		d
12. Soy consciente que con un medio desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados	✓		✓		✓		✓		✓		d
13. Siendo consciente de la realidad de la empresa SCI me vincule a ella.	✓		✓		✓		✓		✓		d
14. Logro realmente el nivel de desempeño que exige el trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓		d

15. Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa SCI.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	d
16. En la institución tengo la posibilidad de hacer carrera.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	d
17. Cuento con flexibilidad de horarios para capacitarme.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	d
18. Desarrollo libremente los conocimientos y actitudes en el puesto de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	d
19. Estoy integrado a la empresa SCI.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	d

FECHA : 18 de SETIEMBRE de 2017  
 EVALUADOR : SONIA BARRUETO CARRILLO  
 PROFESIÓN : ADMINISTRADORA  
 CENTRO LABORAL : AGENCIA CHICLAYO CREDISCOTIA  
 ESPECIALISTA EN EL ÁREA: GERENCIA DE AGENCIA

OBSERVACIONES:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

SUGERENCIAS:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

  
 FIRMA DEL EVALUADOR  
 N° DE DNI: 10797370

SONIA MERCEDES BARRUETO CARRILLO  
 Gerente de Agencia

## EXPERTO 03

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Motivación Laboral y su influencia en la Productividad del Colaborador de Campo de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C Chiclayo 2017

AUTOR (A): Diana Nimia Higinio Paico

CRITERIOS:(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

#### ENCUESTA PARA EVALUAR LA “MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL COLABORADOR DE CAMPO DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES SAC CHICLAYO 2017”

Nº de ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M- E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Por lo general las recompensas que ofrece la empresa SCI son atractivas para mí	✓		✓		✓		✓		✓		D
2. La empresa SCI me permite alcanzar mi realización personal.	✓		✓		✓		✓		✓		D
3. La empresa SCI me permite alcanzar mi realización laboral.	✓		✓		✓		✓		✓		D
4. Gozo de reconocimiento al interior de la empresa SCI: por parte de mis superiores y compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓		D
5. Considero que mi trabajo está bien remunerado.	✓		✓		✓		✓		✓		D
6. Mi sueldo y el de mis compañeros esta en relación con la situación y marcha económica de la empresa.	✓		✓		✓		✓		✓		D
7. Estoy a gusto en la empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓		D
8. Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓		D
9. Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa SCI.	✓		✓		✓		✓		✓		D
10. La empresa SCI me facilita la consecución de los objetivos personales fuera de la misma.	✓		✓		✓		✓		✓		D
11. Soy consciente que con un alto desempeño, alcanzo la totalidad de los objetivos estipulados	✓		✓		✓		✓		✓		D
12. Soy consciente que con un medio desempeño, no cumplo con los objetivos estipulados	✓		✓		✓		✓		✓		D
13. Siendo consciente de la realidad de la empresa SCI me vincule a ella.	✓		✓		✓		✓		✓		D
14. Logro realmente el nivel de desempeño que exige el trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓		D