



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Motivación Intrínseca y la productividad en la empresa
Interbank 261 Los Olivos 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Carrión Cerda, Celina Clarisa (ORCID: 0000-0001-6122-4364)

ASESOR:

DR. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi madre Clarisa Paula Cerda Obregón
y mi hermano Rodrigo Carrión Cerda por
su apoyo y sacrificio diario de sacar
adelante a nuestra familia.

AGRADECIMIENTO

A mi madre

Clarisa Paula Cerda Obregón

Por su lucha, esfuerzo constante, por sus actividades y cariño de madre que nadie puede suplantar, que me impulsarán hasta tocar la cima.

A mi hermano

Rodrigo Carrión Cerda

Por sus constantes críticas que me hicieron más fuertes, y por sus actividades y cariño de hermano.

A mi asesor

Abraham Cárdenas Saavedra

Quien a diario nos llenó de las herramientas suficientes para hacer frente a nuevos retos como es la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	39
	52

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tiene como función principal ver la relación que existe entre la motivación intrínseca y la productividad en la empresa Interbank 261 los olivos 2020. En el siguiente trabajo se aplicó el método hipotético deductivo, de tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. la población estudiada fue de 50 colaboradores, donde se usó la técnica de recolección de datos en una encuesta constituida por 20 ítems.

Para dar con los resultados se empleó el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad entre las dos variables, en la que indica un coeficiente de 0,738, por otro lado, se analizó los gráficos y se dio las respectivas conclusiones. Por último, para la prueba de hipótesis se usó la prueba de Rho Spearman donde se concluyó la relación entre ambas variables que es la motivación intrínseca y la productividad en la empresa Interbank 261 Los Olivos 2020.

Palabras clave: Motivación Intrínseca, Productividad, Satisfacción, Clima Laboral

ABSTRACT

In the following research work it has as its main function to see the relationship between intrinsic motivation and productivity in interbank 261 olive trees 2020. in the following work the distortive hypothetical method, applied research type, non-experimental cross-sectional design, correlated descriptive level and quantitative approach was applied. the population studied was 50 employees, where the data collection technique was used in a survey consisting of 20 items. To find the results, the Cronbach Alpha was used to determine the reliability between the two variables, indicating a coefficient of 0.738, on the other hand, the graphs were analyzed and the respective conclusions were given. Finally, the hypothesis test used the Rho Spearman test where the relationship between the two variables, which is the intrinsic motivation and productivity, was concluded in Interbank 261 Los Olivos 2020.

Keywords: Intrinsic Motivation, Productivity, Satisfaction, Work environment.

I. INTRODUCCIÓN

El año 2020 será recordado como uno de los años más complejos que la humanidad viene atravesando por una pandemia (COVID-19), esta enfermedad ha cobrado muchas vidas humanas y también está perjudicando la economía a nivel global, esto trae consigo que muchas organizaciones públicas y privadas se vean afectadas por la pandemia. Esto es tan perjudicial para muchas organizaciones, alguna de ellas han cerrado para no propagar más el virus y eso ocasiono varios desempleos de diferentes sectores, lo cual incita al robo, saqueos; muchas personas no cuentan con los recursos suficientes para sobrevivir a esta crisis, mientras que otras que si contaban con recursos están tratando de sobrellevar esta pandemia, la cual se da a notar que es la tercera crisis más grande del mundo después de la segunda guerra mundial, lo que propicio la caída de la bolsa de valores, perjudicando la economía a nivel financiero, puesto que no hay liquidez, ya que las personas han ido sacando su dinero de sus cuentas de ahorros, así como también no pueden cancelar sus créditos, porque no tienen trabajo y no tienen como pagarlos, el sector financiero sigue laborando pese a todos los problemas. A nivel internacional, las organización financieras tienen un nivel competitivo muy alto, entonces en pleno siglo XXI estamos sujetos a vivir muchos cambios por la globalización, ya que constantes, por eso las organizaciones y las personas tienen que adaptarse al cambio; los colaboradores se tienen que encontrar siempre en constante aprendizaje, más ahora que estamos viviendo una crisis mundial, esto hace que los colaboradores sufran de estrés laboral, se encuentren desmotivados lo cual los afecta psicológicamente y esta ocasiona problemas en la productividad. A nivel nacional existen factores que influyen de manera interna y externa en las organizaciones para un buen desarrollo competitivo en el mercado moderno. En las organizaciones hoy en día es preocupante que los colaboradores tengan un buen estado de ánimo, para que puedan poner todo su potencial en las organizaciones e incrementar la productividad lo cual es un factor muy importante para incrementar la producción de dicha organización. Esto influye para posicionar a los colaboradores en un buen puesto de trabajo; el compromiso y la calidad del trabajo incluyendo un buen rendimiento de los colaboradores, intervienen mucho para generar una buena productividad. En otros aspectos para tener un buen rendimiento productivo, la motivación de los colaboradores son los incentivos, bonos entre otros, lo cual se les otorga cuando

llegan a dicha meta que les propone su empleador. Las organizaciones no solo utilizan planes de compensación para retener a su personal, sino también para la captación y motivación del mismo, la cual genera un beneficio para el colaborador, así mismo para la empresa, por lo que se sigue manteniendo esta estrategia de trabajo siendo funcional.

La entidad financiera Interbank del Perú, se inició el 1ro de mayo 1997, con su Directorio dirigido por el Sr. Elías Mujica. La primera tienda se ubicó en Jirón de la Unión. Es conocida por otorgar un servicio de primera a sus clientes. Se observa que la falta de comunicación entre los colaboradores y la competitividad por generar mayores ventas entre ellos hace que cada uno se concentre en cumplir sus metas y olvidarse del trabajo en equipo, esto trae consigo que no se llegue la meta esperada, no cumpliendo con lo requerido en el panel, lo cual se ve la baja productividad, así mismo algunos colaboradores no se encuentran al 100 % motivados y eso trae consigo el desgano de laborar con entusiasmo y dar todo de si en su centro de trabajo.

Viendo la realidad que presenta, el problema general es la falta de motivación, la falta de empatía entre colaboradores, se dio a conocer que no todos llegan a su meta, eso repercute en su productividad y genera una desmotivación en ellos. Ante ello se planteó la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la motivación intrínseca con la productividad en la empresa Interbank 261 los olivos 2020? Como problema específico se dio a notar que los colaboradores tienen un aspecto muy rígido y monótono al hacer sus labores, estos tienen un reconocimiento monetario que es la remuneración que cada uno recibe como los incentivos, bonos, seguro, etc., las cuales son muy aparte de su sueldo de cada mes, estos reconocimientos solo adquieren ciertos colaboradores que cumplen con sus metas trimestrales, la cual solo algunos de ellos llega a cumplirlas, mientras que otros se sienten desmotivados, estresados y creen que no es posible llegar a su meta y no realizar un buen trabajo y esto trae consigo la baja productividad, se planteó como problema general las siguientes preguntas: A) ¿Como se relaciona el reto personal con la productividad en la empresa Interbank 261 los Olivos 2020? , B) ¿Como se relaciona la autodeterminación con la productividad en la empresa Interbank 261 los Olivos 2020? C) ¿Como se relaciona la recompensa con la productividad en la empresa Interbank 261 los Olivos 2020? Como Justificación del estudio tenemos Justificación práctica, se indica la importancia del personal y que tan motivado se

encuentra en la empresa, puesto que esto se ejecutan en el centro de labor y la productividad de bienes y servicios, para así generar mayor rentabilidad y dar una mejor satisfacción a los clientes. Justificación teórica y Justificación metodológica, esta investigación es primordial para las micro, pequeñas y medianas empresas, para poder corregir los errores que puedan estar cometiendo con sus colaboradores, no perderlos y así evitar gastos en la empresa, logrando que puedan trabajar en un clima laboral óptimo y aprovechar las herramientas que nos brinda distintas teorías relacionadas con el tema y generar mayor productividad. De tal forma dar valor a las organizaciones y tengan un crecimiento óptimo, así misma rentabilidad, teniendo personal comprometido con la organización, dispuesto a laborar con entusiasmo y sinceridad. Como Hipótesis general existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad en la empresa Interbank 261, los Olivos 2020. Hipótesis Específicos a) Existe relación entre el reto personal y la productividad en la empresa Interbank 261, los Olivos, 2020. B) La autodeterminación tiene relación con la productividad en la empresa Interbank 261, los Olivos, 2020. C) La recompensa del empleado tiene relación con la productividad en la empresa Interbank 261, los Olivos, 2020. Los objetivos generales se indicaron lo siguiente: Determinar la relación de la motivación intrínseca y la productividad de la empresa Interbank 261, los Olivos 2020. En los objetivos específicos: a) Determinar la relación de reto personal con la productividad de la empresa Interbank 261, los Olivos 2020. B) Determinar la relación de la autodeterminación con la productividad de la empresa Interbank 261, los Olivos 2020. C) Determinar la relación de la recompensa con la productividad de la empresa Interbank 261, los Olivos 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto Internacional Quinceno (2014), tuvo como objetivo principal el propósito primordial en demostrar cuán importante es que los empresarios apliquen en su organización los elementos de bienestar que puedan mejorar la estructura

organizacional, demostrando que el gusto por el trabajo da un impacto positivo en el cumplimiento de tareas para cumplir los propósitos de la empresa, demostrando una mayor eficiencia laboral. Por lo tanto, el directorio debería siempre generar un buen ambiente y bienestar con sus empleados, para que estos se sientan comprometidos con la empresa. Según Chappaz (2016), tuvo como objetivo determinar los factores motivacionales que influyeron en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes de 1er y 2do año de la maestría de recursos humanos de la universidad de Buenos Aires. La investigación se trabajó sobre las siguientes variables: motivación intrínseca y extrínseca, y desarrollo personal y profesional. Este último, entendido como una unidad inseparable, considerado que no se pudo separar lo personal de lo profesional debido a su mutua influencia. El estudio fue aplicado debido a la descripción de diversas situaciones y acontecimientos. Por lo tanto, concluyó que los factores de la motivación que influenciaron en el desarrollo personal y profesional fueron: la autorrealización, el dinero, el bienestar psíquico, el ascenso/promoción jerárquica, la pasión por temáticas del área, el compromiso, la curiosidad, el reconocimiento social, la familia, la tranquilidad, el poder, la ausencia de favoritismos, la independencia, el clima laboral. Según Regalado (2015), el objetivo de determinar la relación entre motivación de logro y rendimiento académico. El enfoque fue cuantitativo, el diseño aplicado fue descriptivo correlacional. Como conclusión se dio a conocer la falta de correlación entre ambas variables estudiadas, la confiabilidad por parte de los estudiantes tiene un acogimiento promedio. De acuerdo a Borbor (2015), tuvo como objetivo investigar la influencia de las variables como factores en la inasistencia y el poco rendimiento en los docentes, y apreciar de forma detallada el aporte de la motivación y si involucra a la falta de profesores a trabajo y su influencia en la inasistencia del personal docente. El enfoque aplicado fue cuantitativo, de tipo no experimental transeccional-correlacional-causal. Se aplicó la entrevista y el test. el resultado más relevante demuestra que en los docentes la motivación es un factor determinante para brindar una buena educación. Recinos (2014), el objetivo de esta investigación es medir el trabajo en equipo entre los colaboradores de la municipalidad y su relación con la productividad. El enfoque fue cuantitativo, el diseño aplicado. Se obtuvo como resultado que, si los colaboradores trabajan en equipo, encontrarán más capacitados y tendrían buen ambiente laboral, se tendría como resultado mayor productividad. Rivas (2013). Su objetivo es

determinar la falta de aprendizaje en los alumnos del séptimo año, luego de haber aplicado los instrumentos para recoger información (encuestas y entrevistas) a los profesores y estudiantes de la Escuela Fiscal Mixta “República de México”, demuestra que: La carencia por control educativo a maestro, hace que la capacidad del docente no sea lo esperado y esto origina una demora a la enseñanza, insuficiencia de comunicación entre sus directores y maestros de dicha institución. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que se tiene que realizar capacitaciones trimestrales a los docentes para una mejor calidad educativa. Pérez, Camacho, Arroyo (enero 2014) su objetivo es hallar una inmejorable oportunidad para el cambio docente. Estudiantes de la universidad de Guadalajara de México, el inicio de la población del aprendizaje (calificada como los que utilizan la ciencia eléctrica como una fuente de información del mundo y de las transformaciones productivas) resalta también en el universo de la búsqueda. Tales progresos de nuevas ideas insertada en procedimientos de búsqueda puestas en prácticas se encuentran más en redes. Según Ccollana (2015) su objetivo realizar una investigación en la organización Ángeles Eventos, a la gerencia de operaciones, para saber la productividad, por la que recopiló información de los hechos de cada año, cantidades de actividades otorgadas en cada representación hecha, se halló que la producción en marzo a mayo año 2010, se encontró diferencias pequeñas entre 3.3m² a 3.4, mientras que en junio, julio y agosto la producción estuvo continua por 3.5m², pero en septiembre y octubre aumentó a 3.7 y noviembre y diciembre subió un poco más. Según Díaz (2011), indica que la producción científica es pobre en algunas entidades estudiantiles de Chile y de otros países, en la que muchas de ellas están por debajo de lo esperado, atrás de los 3000 puestos y a escala global 140. Por lo tanto, pese a que el desarrollo ha ido mejorando las instituciones Latinas, los empleados dedicados a la educación universitaria y el alumnado aún se mantienen en investigación, en cambio, entre otros. Villareal (Ecuador 2016), el propósito de esta investigación era contribuir en el desarrollo de metas teniendo como objetivos como influye la motivación intrínseca en la sociedad de ahorro y crédito, teniendo como muestra 11 personas que trabajan 8 horas diarias de lunes a viernes 4 horas los días sábados. La motivación intrínseca investiga las necesidades de los colaboradores en su medio profesional, las ganas de querer hacer las tareas por iniciativa propia y no obtener algo a cambio, está presente en los colaboradores y su finalidad es la

realización laboral desarrollando metas planteadas. Salas (2019) tuvo como objetivo hallar una estrategia de concientización en diferentes áreas; administración, operación, dirección. Aplicaron el enfoque cualitativo, la muestra se realizó a tres colaboradores, la cual fue la entrevista, se dio como resultado que la organización tiene problemas para tomar algunas decisiones, así mismo cumplir con las estrategias planeadas, lo que conlleva a tener una mala competencia. En el contexto nacional, Según Fernández (2017), su objetivo principal es analizar como la motivación influencia en el mercado laboral, la muestra fue no probabilística con un total de 50 colaboradores, entre ellos varones y mujeres, con una edad de 19 hasta 59 años y con distintas funciones de trabajo. Se obtuvo como resultado que los trabajadores se encuentran más motivados extrínsecamente ya que la organización aplica esa estrategia para que sus colaboradores se sientan más motivados, sin embargo, esto no debería ser así, la organización debería también dar prioridad a la formación de sus empleados y así se sientan más comprometidos con la organización. Sulca (2015). Su objetivo es como impacta la motivación en la gestión de una organización policial” el objetivo es definir como impacta la motivación en la eficiencia de las instituciones policial. Su tipo de metodología que se utilizó fue deductivo, ya que se parte desde lo general a lo particular, se tuvo como resultado que se deben mejorar en las investigaciones policiales, desarrollar estrategias motivacionales, capacitación, algunos policías indicaron que nos les dan el permiso que necesitan, requieren de más tiempo para solucionar las denuncias policiales, también no cuenta con permiso de Defensa Civil. Torres, (2015), el objetivo es ver la satisfacción en la producción de las grandes y pequeñas empresas. Su metodología fue descriptiva correlacional y de diseño no experimental- transaccional, población de 40 colaboradores de las pequeñas y grandes organizaciones de rubro fármaco, la muestra fue 19. Se concluyó que cuando los colaboradores están motivados, la producción es mayor.

Cortijo (2017), tuvo como objetivo hallar cuan motivados se encontraban los alumnos de dicha institución, se realizó una encuesta a los alumnos a 79 alumnos de una institución educativa para medir cuan motivados se encuentran, la investigación fue descriptivo correlacional, no experimental, transversal. Las respuestas que se obtuvieron es que no existe relación entre la motivación intrínseca y los tipos de aprendizaje que se dan a los estudiantes. Encalada (2016), su objetivo fue definir la

relación entre satisfacción laboral y como repercute en la productividad en los trabajadores que brindan servicio de nutrición. El enfoque que se usó fue cuantitativo, hipotético deductivo, no experimental correlacional y transversal. La población estuvo constituida por los colaboradores de ambos sexos, de muestreo de tipo censal. Dio como resultado el 95 % de confianza, esta da a entender que si hay conexión entre productividad y satisfacción laboral. Por lo tanto, si los trabajadores se encuentran satisfechos se obtiene como resultado una mejor productividad. Según Arana (2014), se define a la productividad como el incremento o baja de rendimientos en distintos factores que involucren en la productividad: entre ellos encontramos el trabajo, técnica, capital, entre otros. Se vincula el proceso económico con el rendimiento, la cual se mide en unidades físicas y también monetarias. Bravo (2016), tuvo como objetivo identificar la demora de entrega de pedidos, la carencia de la logística nos resalta que habitantes no están conformes debido a la demora al momento de la entrega del pedido, por incumplimientos de contrato, la carencia de fiscalización y precio elevado. Genera impaciencia, caída de clientelas, otorgamiento de solicitudes tardíos, mala utilización de registros y mal manejo de inventarios, entre otros. Si se encuentra una productividad baja se puede ver que la clientela se siente insatisfecho, esto es un causante para poca productividad, por lo que habría una desventaja con nuestro competidor, y eso nos traería consigo la quiebra a la organización. Por lo tanto, la organización debería tener una base de datos para poder realizar un buen inventario, y así no generar incomodidad en sus clientes por la demora y falta de productos. Godoy, Bresó (2014), señala que el objetivo de este estudio es poner en práctica cuanto influye el liderazgo transformacional en las distintas actividades de la motivación, principalmente la motivación intrínseca, que es el modelo principal de la motivación. Dicho esto, hallamos como el liderazgo transformacional tiene mucha importancia, puesto que esto repercute notablemente en la motivación para el trabajo. Por ello decimos que esta motivación en el ámbito laboral, tiene un papel importante, amplio y complejo. Arroyo, E. (2014), indica que, para incrementar la productividad, uno de los pilares más importantes es la política económica, ya que esto es primordial para un mejor crecimiento económico y también de oportunidades de empleo. En ella vemos los planes de mejora para poder incrementar la competitividad en diferentes rubros. Candau, Gonzáles, y Gonzáles (2015), indica que reconocer la productividad y el rendimiento en un campo de

cultivo, es una información importante desde los inicios de la agricultura. Si han buscado los diferentes puntos que se puedan conocer para el aumento de las cosechas, y así tomar medidas necesarias para una mejor estrategia de cultivo. Por lo tanto, se necesitan algunos años de recolección de datos para tener resultados correctos. Domínguez y Pino (2016), señala que el pilar de este trabajo es buscar y comprobar, por medio del estudiante de secundaria, que tan motivados se están intrínsecamente y extrínsecamente, buscar las variables que repercuten en la motivación. Se halló que los jóvenes tienen una óptima motivación extrínseca que intrínseca, encontrando alteración en las edades, estudios, cursos y regiones. En conclusión, cabe resaltar que la motivación es muy importante para la persona y la comunidad. Por lo tanto, cabe resaltar que la motivación intrínseca es de gran importancia para la población joven. Mohedano (2018), señala que la suma de los factores que intervienen en la producción, desde tiempos han ido llegando nuevos factores de producción, principalmente la tecnología la cual lo podríamos asociar con el capital, sin embargo, si no se invierte se mantendría estancado en la tecnología, también el trabajo se ha ido asociando con el talento de los empleados, puesto que también es un punto muy importante. Por lo tanto, el aporte y talento de los empleados, juega un papel, importante para la organización, así como también la tecnología. Para dar a conocer más el estudio de las variables se basó en las teorías científicas, que dará valor a las variables. respecto a mi variable motivación intrínseca he considerado la Teoría de las Relaciones Humanas que, según George Elton Mayo en el año 1930, científico australiano lo cual indica que se enfocó en la necesidad de las personas, la libertad hacia la administración, la teoría de relaciones humanas tuvo bastante repercusión para que así las ideas administrativas puedan ser expresadas con total libertad. Las características de estas teorías son: la plena facultad de autoridad, seguridad, inicio, importancia en relacionar a los colaboradores, confiar en los sujetos, autonomía del trabajador. (p. 117). Teoría del comportamiento. Abraham Maslow fue quien en el año 1950 indicó que: La empresa se enfocó en el comportamiento organizacional. A su vez, la información de organización se basó en la interrelación personal. La percepción de la persona es de forma colectiva y personal. La teoría de las necesidades humanas, tuvo contribución de la teoría del comportamiento, el individuo se siente satisfecho, conforme va realizando sus objetivos, en proporción al cumplimiento de tarea. (p. 118).

Variable 1: motivación intrínseca

Ajello (2003), Indica que estar motivados intrínsecamente es hacer las cosas por iniciativa propia y no esperar una orden o mandado para poder hacerla y obtener algún tipo de recompensa (P. 153). Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) demuestran que el punto importante en el comportamiento humano es la motivación, ya que, esto influye en la conducta humana. Por lo tanto, entendemos que motivación intrínseca es hacer las cosas por iniciativa, se direcciona hacia una misión planteada y persiste en alcanzar la meta" (p, 151).

Según Chiavenato (1999), hay tres puntos importantes que demuestran el comportamiento humano, las cuales son: 1) El individuo causa su propio comportamiento. Esto quiere decir que el ambiente interno y externo hace que se origine el comportamiento humano. 2) Es de manera motivacional. Los estímulos, el anhelo, interés son uno de los principales motivos del comportamiento.

3) Todo comportamiento que desarrolla un individuo tienen a estar guiados hacia las metas. Todo tipo de comportamiento tiene una finalidad, ya que, tiene un causante que lo origina. (p. 6). La variable 1 tiene las siguientes dimensiones:

a) Reto personal: Las empresas del Perú han ido desarrollando tres aspectos en su entorno, en primer lugar, la filantropía, esto es que ciertos empresarios tienen preferencias por algunos grupos formados en la organización. En segundo lugar, encontramos la inversión social, tienen una visión para mejora de la sociedad, pero a la misma vez ingresos para su organización. Y para finalizar la responsabilidad social la cual ya es la última enriqueciendo tanto a la sociedad como a la empresa. Es ahí cuando la organización se convierte en fuente principal para un mejor desarrollo sustentable de la población generando satisfacción y bienestar social. (p.45). b) Oportunidad: Según Aguilar (2006) es la oportunidad que se le otorga a una persona para poder desarrollarse profesionalmente y tener una mejora en su profesión y así obtener mejor posibilidad de mejora, como también en su economía. Los trabajadores hoy en día tienen mejores conocimientos, la cual esto hace que tenga una mejor autoestima para cumplir sus funciones. En las organizaciones se les brinda la oportunidad de capacitarse y obtener certificados para un mejor desarrollo de empleo. (p.7). c) Capacitación: Según Chiavenato (1988), la capacitación es un método de educación plasmado dentro de un periodo corto de tiempo, siendo este sistematizado y organizado en cada una de sus fases, a través

de este método los sujetos retribuyen información formativa, incrementan sus competencias y habilidades, basándose en metas definidas. La capacitación trata de brindar conocimientos relacionados a la labor, posturas ante la organización.

La capacitación de personal es un método que relaciona el desarrollo y progreso de los trabajadores de la organización. El individuo obteniendo educación, invierte tiempo captando nuevas enseñanzas, incrementando su capacidad. La capacitación tiene una importancia que no debería subestimarse. d) Liderazgo

Chiavenato (1993), Destaca lo siguiente:

Liderazgo es el predominio interpersonal desempeñado en una situación, orientado por el proceso de interacción humana, como consecuencia de objetivos específicos. Cabe recalcar que teniendo una gran relación el liderazgo con la administración y ambos son importantes en relación, los conceptos de ambos son distintos. e) Autodeterminación: Según Kuhl, Deci (1997) La autodeterminación es un planteamiento dirigido hacia la motivación humana y personalidad, que usa métodos prácticos habituales mientras emplea una meta que enfatiza la relevancia de la evolución de los recursos humanos internos para el proceso de la apariencia y la regulación propia de la conducta. Por ello, este es la base de investigación de conducta inherente que incrementa la progresión de las personas y de las obligaciones psicológicas congénitas que son el trazo considerable para su motivación propia e integración, para su desarrollo profesional (pág. 38). F) Metas: Según Molina (2000) nos dice las metas estimulan a la población a producir un mayor sacrificio, centrar el interés, y eludir los descuidos. La finalidad asiste a seleccionar conductas. La culminación refuerza a seleccionar la conducta. Complementariamente, el nivel de la finalidad y la obligación que se tenga con esta, incrementan el esfuerzo realizado en alcanzar y la persistencia para enfrentar los obstáculos y el fracaso, por lo tanto, las metas tienen un efecto directo sobre la atención, la elección del comportamiento, el esfuerzo y la persistencia, cuatro resultados conductuales valiosos en la motivación (pág. 49) g) Autonomía: Martínez (2004), la autonomía es un pilar importante en la actualidad, puesto que, se indaga la independencia tanto para las personas como para la sociedad. Esto se relacionan con otras ideas independientes, el principio, la paciencia, la libertad, opinión pública, estas son uno de los puntos importantes que se dan

en la modernidad generan nuevas ideas para sí mismos la organización entre estas ideas encontramos a la autodeterminación, la crítica, la tolerancia, la democracia. h) Decisiones: Según Gonzales, Zapata, y Vargas, (2009), la decisión cumple un rol importante, sus decisiones deben de tener sustentación, una buena información, la persona tiene que estar segura al momento de tomar decisiones. Los resultados que se obtenga son fundamental para la organización, ya que, se aporta recursos importantes en la empresa, dichas decisiones tienen que ser tomadas con sus superiores quienes son los que tienen mayor responsabilidad. i) Recompensa: La recompensa tiene un alto valor en la organización ya que significa retribución para el colaborador. El desempeño en la organización genera un reconocimiento. Las organizaciones tienen diferentes formas de recompensar a sus colaboradores. Por otra parte, ciertas empresas aun no realizan este tipo de métodos en su organización, estas se encuentran en desventaja con las otras empresas que si realizan este método de recompensa, la cual da como resultados una mejor producción. (Chiavenato, 2009). j) Estabilidad laboral: Según Montenegro (2009), indica que es todo trabajador que ha mantenido su trabajo la mayor parte de su vida, siempre y cuando no hubo un despido arbitrario o injusto. Es un atributo al colaborador. Sin embargo se le puede despedir al individuo cuando ocasione algún perjuicio, entre otras. k) Propósitos: Según Curatolo (2012), las malas estrategias conllevan a la caída de la empresa, así como también los productos que quedan en el olvido, que no se sabe el propósito y objetivo que da para el negocio. Si las empresas emplearan objetivos para mejorar el fracaso empresarial, talvez no caerían en el fracaso, por lo que tendría sus estrategias claras. Las empresas que diversifican los recurso y empeño para lograr mayores cuotas de mejora y consolidarse en el mercado, llegará a dirigir la organización, estando cada vez más alejados de los propósitos, así como también los objetivos propios. l) Aprendizaje: Según Feldman (2005) da a conocer que es un desarrollo de constante cambio en una persona generando por la práctica.

Esto da a conocer que:

- El aprendizaje involucra un constante cambio en la conducta o una transformación en la capacidad de la conducta.

- Tal cambio se da por mucho tiempo.
- El aprendizaje también se da por medio de prácticas o de otras maneras de experiencias vividas. (p.ej., observando el comportamiento de otras personas).

Según Cagné (1985) el aprendizaje es un cambio de la disposición o capacidad humana, con carácter de relativa permanencia y que no es atribuible simplemente al proceso de desarrollo.

Variable 2: Productividad

Según Galindo, Mariana y Rios V, (2015), indica que: La medida primordial más importante que se aplica en el trabajo es la productividad, la cual se utiliza el capital para generar un costo económico. Una elevada productividad compromete que se produzca mucho valor económico con un mínimo de trabajo y menos capital. Una productividad alta da a entender que se pueda producir más con lo mismo. Según Laos, (1993), La productividad total de los factores. Indica que la productividad va de la mano entre los bienes utilizados y resultados obtenidos. Señala que el recurso que más se utiliza en la productividad es el trabajo, también es verdad que hay mucha productividad como productos o servicios utilizados en producción, para tener una mejor productividad y mantener una eficiencia en conjunto, para utilizar diferentes recursos que implican la utilización de varios factores. A) Competitividad: Según Sandoval (2011), se define a la competencia entre organizaciones en el comercio, utilizando sus mejores estrategias para tener mayores ganancias, reduciendo sus costos y así estas se mantengan en el mercado y sigan innovando. La competencia tiene mucha importancia en la organización, puesto que, es un fenómeno existente que se da en el mercado de las organizaciones rivales que se enfrentan constantemente para permanecer viva en ella, podemos apreciar competencia en colaboradores, así como también en productos y servicios de cada empresa, la cual es ahí donde encontramos diferentes competencias del rival. b) Calidad: Según Pinto (1994) desde la aproximación de la clasificación, los juicios de interpretación de contexto de los archivos textuales, de condición lingüístico-cognitiva, circunscritos por cuatro ejecutores (libros, contexto, concepto, análisis y objetivos documentales) se vincula a la decisiva participación del individuo. Pese a muchos problemas que se puedan presentar al documento original. Para eso se plantea unos algunos

indicadores.

c) Innovación: Según Shepherd (2012), la innovación es un recurso importante en toda organización y que la humanidad la tiene que practicar, para un mejor desarrollo de sus conocimientos, las empresas que ya pusieron en marcha la innovación tienen una ventaja hacia las otras que aún se encuentran realizando sus actividades de forma monótonas. Las nuevas ideas los métodos de mejora es innovar para la vida cotidiana, así como también para su industria, que todos los días realizan proyectos innovadores para una mejor calidad en el mundo.

d) Costos: Según García (1996). Son aquellos costos que se vinculan con la producción, en un bien, producto y servicio. Estos se ponen en los inventarios de materiales primas, elaboración, y producto final. Es ver los costos totales que llevaron a cabo dicha producción elaborada, para luego tener resultados, viendo como productos elaborados tienen demanda, y se obtienen ganancias.

e) Mercado: Según Duboff (2000). Toda empresa antes de lanzar sus productos siempre debería de hacer un estudio de mercado, puesto que así se ve la demanda que pueda tener su producto, así mismo indica que se debe hacer con bastante cautela e indagación, realizando una buena investigación para el producto tenga éxito y genere rentabilidad. f) Demanda: Según Tirado (2000). La demanda es cuantas personas consumen dicho producto, y lo adquieren. Demanda es ver que tanto consumen es el producto que adquieren los consumidores.

La siguiente información da a entender las cantidades de un producto que adquiere un comprador a distinto valor monetario.

En otros aspectos amplios se define que, a más bajo precio, el aumento de la demanda será más. Guerrién (1992). g) Producto: Según Stanton (2007), el producto se define como una cantidad de productos tangible e intangibles que son: tipo de producto, el material, monto, marca, entre otros, así como también el prestigio del vendedor. Así mismo se da entender que son aquellos bien que se lanza al mercado para satisfacer las necesidades del cliente. h) Precio: Para Philip y Gary (2000), el precio es el valor monetario en cantidad por recibir de un bien o servicio, en términos generales, la cantidad de divisas que dan las personas por el valor del producto, dándoles así un favor de utilizar su producto o servicio. I) Rentabilidad: Montllor, Tarrazón (1999), al estudiar la rentabilidad de las acciones es primordial saber los diferentes puntos de vista de los inversores financieros y de los directivos, cuyo

principio hay que identificarlo en sus diferentes papeles en el sistema financiero. Los inversores financieros observan la rentabilidad desde el punto de vista del mercado secundario. j) Rendimiento: Según Ponce de León (2011), el rendimiento es aquello que un individuo o una cosa genera productividad o ganancias en una organización. Por lo tanto, definimos que el rendimiento es todo aquello que nos proporciona, ya sea una persona o una cosa, realizando algún esfuerzo físico entre otras, para obtener utilidades. k) Resultados Armas y Valle (2011), el resultado científico es producto de un estudio aplicando de acciones científicas, que hacen más fácil buscar soluciones a una cosa. Se enfoca en brindar soluciones, aportación de respuestas, información que contengan conocimientos científicos o una buena producción y así solucionar algunos problemas económicos y social. L) Inversión: Según Chiavenato (1999) nos dice que, en una organización no debería darse de manera voluntaria ningún reconocimiento para el empleado, puesto esto genera una inversión y es un gasto para la empresa. Sin embargo, si el empleado aporta a la organización dando como resultados una buena producción, estos si deberían de ser recompensados, ya que contribuyeron con la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La investigación es de tipo aplicada, ya que detallan los acontecimientos, circunstancias, entre otras, no origina recientes eventos, solo los aprendemos, como indica López, Montenegro, y Tapia (2006) “Procura resolver inconvenientes prácticos concreto basándose en experiencias adquiridas en una investigación pura. La importancia es desarrollarlos la necesidad en la humanidad (p.39).

Diseño de Investigación: Para el diseño de investigación se utilizó, el no experimental

de corte transversal, será no experimental porque no se realizará ningún tipo de prueba en función a las variables desarrolladas, solo se verán los resultados. “Lo que realizaremos es estudiar a los fenómenos en su misma forma natural, para poder luego analizar” (Gómez, 2006, p. 102). Y de corte transversal, porque el estudio de las dos variables se desarrollará en ese mismo instante y tiempo. La investigación es de nivel correlacional. López, L., Montenegro, M. y Tapia, R. (2006) nos menciona que:

Se ve hasta que nivel tiene afinidad las dos variables a más. La vinculación se halla estadísticamente. Un claro ejemplo es el comportamiento de locales públicos y de los integrantes de estado. Se observa en las votaciones, y los recursos empleados para las elecciones. (p. 39). El enfoque cuantitativo según Hernández Sampieri, se da en relación estadística, hablamos del estudio numérico, es estudiar la realidad principal, partiendo de los cálculos numéricos y analíticos estadísticamente y así demostrar posibles conductas del ejercicio planteado. Esta investigación busca la recolectar información para asemejar hipótesis, se plantea con adelanto las actividades metodológicas; con este enfoque se crean problemas y dudas concretas por lo que se mandan a las hipótesis.

3.2 Variable y operacionalización

Variable 1: Según Ildelfonso (2005), nos dice que estar motivados intrínsecamente se comprende como un comportamiento innato, que no induce, al desarrollo de labor. Cuando aparece esta investigación les llama la atención a los trabajadores, ya que, les gusta, están de acuerdo con los retos, les gusta actuar, buscan con mayor facilidad desarrollar el trabajo que se les otorga para un mejor desarrollo personal. Resulta evidente pensar que las organizaciones que brinden servicios tienen que encontrarse motivados constantemente, por numerosas razones, si estas se aplican, serán más creativos y proporcionaran un servicio con mayor calidad. (p. 345).

Variable 2: Montenegro (2016). Considera que la productividad tiene una vinculación algunas producciones y la cantidad de materia. La productividad no es cuanto o como se ha producido, es ver lo bien que se ha mezclado y utilizado los bienes y servicios para excelentes resultados. Se da entender la relación entre la producción obtenida por los servicios y recursos empleados para lograr los objetivos planteados, y cuanto menos sea el tiempo de obtener resultados, más productivos es el Sistema.

Según Sladogna (2017). El utilizar eficientemente los recursos es productividad, el aumento de cualquier recurso hace que la producción también suba. Mediante eso la productividad aumentaría por medio de: una mayor cantidad de trabajo, el crecimiento de los productos explotados de la naturaleza, un abastecimiento de equipamiento, usas mejor las aplicaciones la tecnológicas, información, energía.

3.3 Población, muestra y muestreo: La población fue de 30 empleados, de la empresa Interbank 261 Los Olivos. Álvarez (2007) señala estadísticamente la población es la cantidad de elementos, personas u objetos que es de importancia para estudiar sus elementos en general, y si no es posible se estudiarían otros elementos de otras muestras que se puedan hacer estudios deductivos (p. 219). La muestra es de tipo censal debido a que se recopila los sujetos para el estudio, de acuerdo a la necesidad del estudio.

Vivanco (2005) menciona que la muestra es el número pequeño que se necesita para hallar la población utilizando métodos para aplicarlos en estudios, así como observaciones y experimentos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: La técnica que se utilizó fueron las encuestas, como los manifiesta Hurtado (2000, p. 427) la cual son procedimientos y tareas que para obtener información y hallar el propósito de la investigación. El instrumento para cuantificar y buscar información fue el cuestionario. La cual es una cantidad de preguntas de la variable, pueden ser una a más, de las que se medirán. (Gómez, 2006, p. 125). Por lo tanto, el instrumento a usar es el cuestionario, que está conformado por 20 ítems creadas principalmente para desarrollar la investigación. Este instrumento fue validado por el juicio de expertos.

La confiabilidad se halló utilizando el Alfa de Cronbach, poniendo los datos en el programa SPSS v. 26, ya que se hizo una prueba piloto a 20 colaboradores de la empresa Interbank 261 Los Olivos 2020. "El Alfa de Cronbach, sirve para determinar la fiabilidad de un nivel de medida, confirma la afinidad entre las preguntas y respuestas (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.194).

El Alfa de Cronbach para la primera variable tiene una fiabilidad de 0,752 es una confiabilidad muy alta, por ende, indica que la prueba es confiable, y que el instrumento a utilizar es fiable. Stracuzzi y Pestana (2012), indica que si el

coeficiente $>0,6$ es alto, esto resulta que el nivel de confiabilidad es aplicable.

El Alfa de Cronbach tiene para la segunda variable tiene una fiabilidad de 0,881 es una confiabilidad muy alta, por ende, indica que la prueba es confiable, y que el instrumento a utilizar es fiable.

3.5. Procedimientos: Se desarrolló una tabulación con los datos recogidos de dichas variables. Por lo que se utilizó la encuesta como técnica y el procesamiento de datos, se realizó con el programa SPSS v. 26 para su posterior análisis e interpretación.

3.6. El método de análisis de datos: Se hizo de acuerdo al resultado arrojado por el programa SPSS v. 26, se aplicó el análisis descriptivo, tablas, gráficos, figuras y su respectiva interpretación. El

análisis es estadístico, ya que, se enfocó en una cantidad de actividades para función de las variables cualitativas y cuantitativas, teniendo como principio el análisis e interpretación de dichos resultados. La investigación se evaluó por el análisis descriptivo, ya que se detalló las características y cualidades tanto de las variables como de las dimensiones y los resultados obtenidos.

El Alfa de Cronbach sirve para calcular la fiabilidad en una escala de medida, para cerciorar las encuestas y respuestas adquiridas (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.194). En base a los resultados del análisis descriptivo se hizo el análisis inferencial para determinar el comportamiento de la población.

Diaz (2009). Indica que es la parte de esta ciencia que se da en análisis y al proceso de datos, con estudios aplicados en la teoría de probabilidades, con la finalidad de analizar los resultados y tomar mejores decisiones. (p. 202)

3.7 Aspectos éticos

El siguiente trabajo se elaboró respetando las normas éticas vigentes tanto internacional como nacional.

IV. RESULTADOS

Estadísticas Descriptivas

Tabla 1.

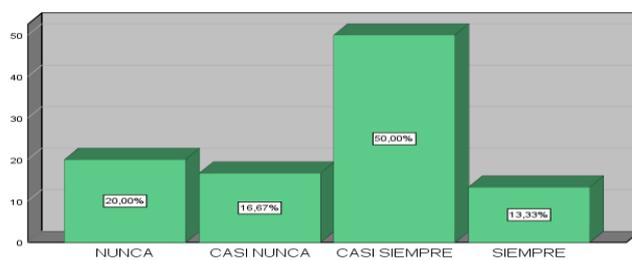
Frecuencias de la Motivación Intrínseca de la empresa Interbank Los Olivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	6	20,0
	CASI NUNCA	5	16,7
	CASI SIEMPRE	15	50,0

SIEMPRE	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: SPSS V.26

Figura 1. Porcentaje de la Motivación Intrínseca



Interpretación: De los resultados, se aprecia que los colaboradores de la empresa Interbank Los Olivos indican que 50% casi siempre se encuentra motivado intrínsecamente, mientras que 20% nunca. Además, se aprecia que 16,7% casi nunca y 13,3% siempre.

Tabla 2.

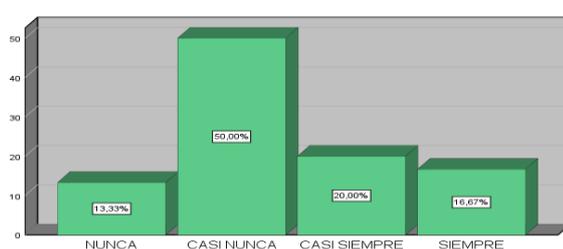
Frecuencias del Reto Personal de la empresa Interbank Los Olivos

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	4	13,3

	CASI NUNCA	15	50,0
Válido	CASI SIEMPRE	6	20,0
	SIEMPRE	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: SPSS V.26

Figura 2. Porcentaje de Reto Personal



Interpretación: De acuerdo a los resultados se aprecia que el 50 % de los colaboradores de la empresa Interbank Los Olivos casi nunca aplican el reto personal en su centro de trabajo, mientras que solo el 20% casi siempre. Además, se aprecia que el 16,7% dijo que siempre, mientras que solo 13,3% respondieron que nunca.

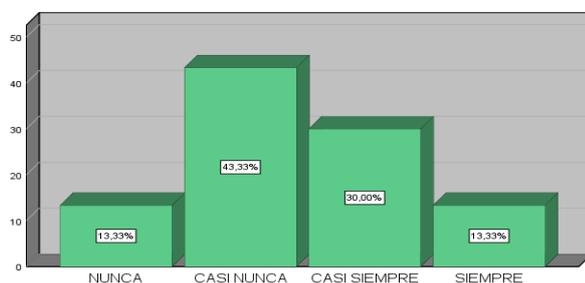
Tabla 3.

Frecuencias de Autodeterminación de la empresa Interbank Los Olivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	4	13,3
	CASI NUNCA	13	43,3
	CASI SIEMPRE	9	30,0
	SIEMPRE	4	13,3
	Total	30	100,0

Fuente: SPSS V.26

Figura 3: Porcentaje de la autodeterminación



Interpretación: De los resultados se aprecia que el 43,3 % de los colaboradores de la empresa Interbank Los Olivos casi nunca tienen autodeterminación en su centro de trabajo, mientras que 30% casi siempre. Además, se aprecia que el 13,3% siempre aplican la autodeterminación, mientras que 13,3% nunca.

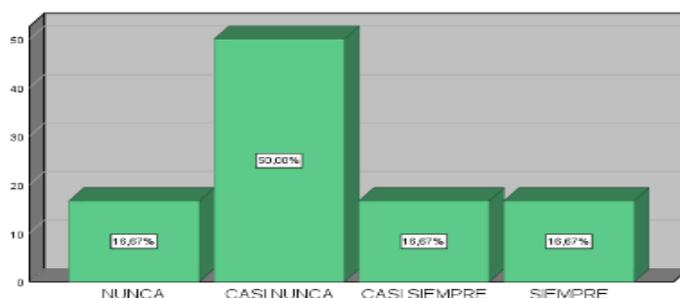
Tabla 4.

Niveles de Recompensa de la empresa Interbank 261 Los Olivos 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	5	16,7
	CASI NUNCA	15	50,0
	CASI SIEMPRE	5	16,7
	SIEMPRE	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: SPSS V.26

Figura 4. Porcentaje de la Recomendación



Interpretación: Se observa en los resultados que el 50% de los colaboradores de la empresa Interbank Los Olivos, indican que casi nunca trabajan igual si no hay una buena recompensa, mientras que el 16,67% de los colaboradores indican que casi siempre, así como también el 16,67% de colaboradores indican que siempre.

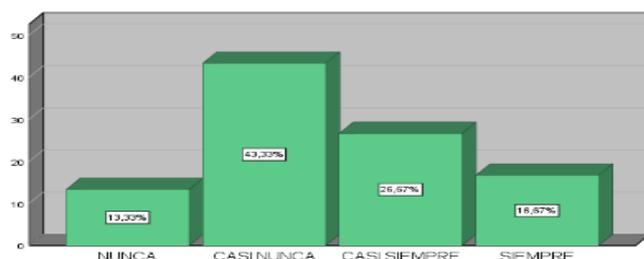
Tabla 5.

Niveles de Productividad en la empresa Interbank Los Olivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	4	13,3
	CASI NUNCA	13	43,3
	CASI SIEMPRE	8	26,7
	SIEMPRE	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: SPSS V.26

Figura 5. Porcentaje de Productividad



Interpretación: se observa en los resultados que el 43,3% de los colaboradores de la empresa Interbank Los Olivos, indican que casi nunca tienen una buena productividad, mientras que 26,67% dijeron que casi siempre tienen una buena productividad. Además, el 16,67% de colaboradores responden que siempre tienen una buena productividad, mientras que el 13% nunca tienen una buena productividad.

Tabla 6.

Frecuencias de Competitividad de la empresa Interbank 261 Los Olivos 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	2	6,7
	CASI NUNCA	19	63,3
	CASI SIEMPRE	6	20,0
	SIEMPRE	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: SPSS V.26

Figura 6. Porcentaje de la competitividad



Interpretación: De los resultados se aprecia que el 63,33% de los colaboradores de la empresa Interbank Los Olivos indican que casi nunca hay competitividad en su centro de trabajo, mientras que el 20% dicen que casi siempre hay competitividad. Además, el 10% de colaboradores indican que siempre.

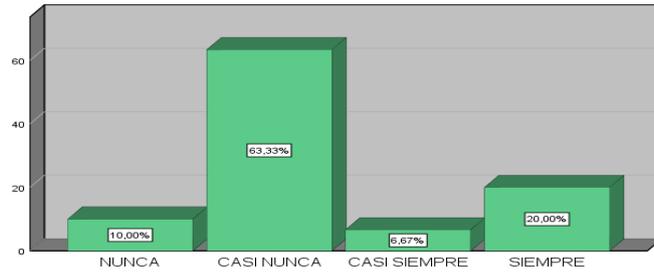
Tabla 7.

Frecuencias de Mercado de la empresa Interbank 261 Los Olivos 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	3	10,0
	CASI NUNCA	19	63,3
	CASI SIEMPRE	2	6,7
	SIEMPRE	6	20,0
	Total	30	100,0

Fuente: SPSS V.26

Figura 7. Porcentaje del mercado



Interpretación: Del 100% de los encuestados de la empresa Interbank Los Olivos, el 63,3% opinaron casi nunca tiene una buena captación de clientes en el mercado, el 20% indico siempre, el 10% dijo que nunca y finalmente el 6,7% respondió que casi siempre.

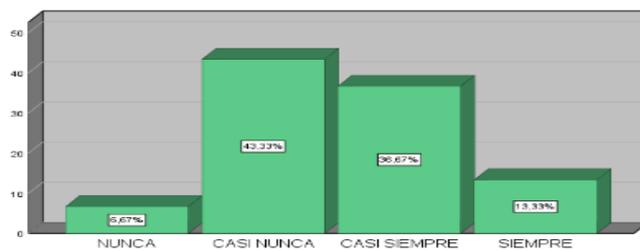
Tabla 8.

Niveles de Rentabilidad de la empresa Interbank 261 Los Olivos 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	2	6,7
	CASI NUNCA	13	43,3
	CASI SIEMPRE	11	36,7
	SIEMPRE	4	13,3
	Total	30	100,0

Fuente: SPSS V.26

Figura 8. Porcentaje de la Rentabilidad



Interpretación: Del 100% de los encuestados de la empresa Interbank Los Olivos, el 43,3% opinaron casi nunca generan una buena rentabilidad, el 36,7% indico que casi

siempre, el 13,3% dijo siempre y finalmente el 6,7% respondió que nunca.

Prueba de Normalidad de la Muestra

El cálculo se realizó de acuerdo a la agrupación de la base obtenida con el fin de determinar si tienen, o no, una distribución normal. Para los cuales se determinó las hipótesis la que se trabajó, de la siguiente manera:

Hipótesis de Normalidad

H0: La distribución de datos muestral es normal

H1: La distribución de datos muestral no es normal

Se comparó la significancia pre establecida de $T= 0.05$ de acuerdo al 95% de nivel de confianza, con la significación determinada en la tabla de prueba de normalidad según la columna sig., tal como sigue a continuación:

Regla de decisión:

a) Si Sig. $p < 0.05 \Rightarrow$ Rechazo HO

b) Si Sig. $p > 0.05 \Rightarrow$ Acepto HO

Regla de Correspondencia:

a) $N < 50$ entonces es Shapiro-Wilk

b) $N > 50$ entonces es Kolmogorov-Smirnov

Tabla 9.

Prueba de Normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk GI	Sig.
MOTIVACION INTRINSECA (Agrupada)	,837	30	,000
PRODUCTIVIDAD (Agrupada)v	,873	30	,002

Fuente: Programa IBM. Statistical Packege for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 15. Se utilizó para comprobar las hipótesis de normalidad, *shapiro-wilk*, ya que, la muestra de la presente investigación es de 30 clientes, en los resultados se aprecia que el valor de significancia ($0.000 < 0.05$) según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, la muestra no es normal, y la estadística a

usar en la demostración de la hipótesis de este trabajo serán estadísticos no paramétricos.

Por consiguiente, el estadístico a usar en la prueba de las hipótesis es no paramétrica. Se tomará el estadístico no paramétrico:

Chi Cuadrado; si $n < 50$

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad en la empresa Interbank, los Olivos 2020

H₁: Existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad en la empresa Interbank, los Olivos 2020.

Tabla 10. Información inferencial de la Hipótesis general.

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,643 ^a	9	,674
Razón de verosimilitud	6,973	9	,640
Asociación lineal por lineal	,178	1	,673
N de casos válidos	30		

a. 15 casillas (93,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

Fuente: SPSS V.26

Interpretación: De acuerdo a los resultados del estadístico se observa que existe correlación positiva alta entre la variable motivación intrínseca y la variable productividad.

Tabla 11

Correlación entre la variable productividad y la dimensión reto personal

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,944 ^a	9	,839
Razón de verosimilitud	7,282	9	,608
Asociación lineal por lineal	,522	1	,470
N de casos válidos	30		

a. 15 casillas (93,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.
Fuente: SPSS V.26

Interpretación: De acuerdo a los resultados del estadístico se observa que existe correlación positiva alta entre la variable productividad y la dimensión reto personal.

Tabla 12

Correlación entre la Productividad y la dimensión autodeterminación

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,735 ^a	9	,561
Razón de verosimilitud	8,342	9	,500
Asociación lineal por lineal	,182	1	,670
N de casos válidos	30		

a. 15 casillas (93,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

Fuente: SPSS V.26

Interpretación: De acuerdo a los resultados del estadístico se observa que existe correlación positiva moderada entre la variable productividad y la dimensión autodeterminación. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

Tabla 13

Correlación entre Productividad y la dimensión recompensa

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,331 ^a	9	,324
Razón de verosimilitud	12,586	9	,182
Asociación lineal por lineal	,119	1	,731
N de casos válidos	30		

a. 15 casillas (93,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,67.
Fuente: SPSS V.26

Interpretación: De acuerdo a los resultados del estadístico se observa que existe correlación positiva baja entre la variable productividad y la dimensión recompensa.

V.DISCUSIÓN

Discusión por objetivos

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la Motivación Intrínseca y la productividad de la empresa Interbank Los Olivos. Se busco conocer si la motivación intrínseca tiene alguna relación con la productividad en la empresa Interbank, puesto que, en la organización algunos colaboradores no se encuentran motivados intrínsecamente, se busca ver si esto tiene que ver con la productividad para que sus colaboradores tengan en su productividad. Dicho estudio tiene un parecido con la investigación de Fernández (2017), por lo que su objetivo principal es analizar como la motivación influencia en el mercado laboral. Se obtuvo como resultado que los trabajadores se encuentran más motivados extrínsecamente ya que la organización aplica esa estrategia de recompensa para que sus colaboradores se sientan más motivados, sin embargo, esto no debería ser así, la organización debería también dar prioridad a la formación de sus empleados y así se sientan más comprometidos con la organización.

Discusión por metodología

En la investigación el nivel que se utilizo fue descriptiva-correlacional, puesto que se buscó describir cada variable de dicho estudio. Se desarrolló como objetivo principal entender la relación que existe entre la Motivación Intrínseca y la Productividad en la empresa Interbank Los Olivos, se trabajó con el diseño no experimental de corte transversal, puesto que en dicho estudio no se realiza la manipulación, ni alteración de variables, se estudiaron en su contexto natural y en un tiempo determinado. De los antecedentes previos, la investigación que se pudo obtener fue de Recinos (2014), el objetivo de esta investigación es medir el trabajo en equipo entre los colaboradores de la municipalidad y su relación con la productividad. El enfoque fue cuantitativo, el diseño aplicado. Se obtuvo como resultado que, si los colaboradores trabajan en equipo, encontrarán más capacitados y tendrían buen ambiente laboral, se tendría como resultado mayor productividad, para hallar dichos resultados desarrollaron encuestas, entrevistas y desarrollar así mejores decisiones para contribuir en el desarrollo productivo de los colaboradores.

Discusión por resultados

En la tesis se buscó obtener los mejores resultados para ver la situación en la que

se encuentran los colaboradores referentes a temas de la motivación intrínseca y la productividad. Para obtener la recolección de datos se realizó, una prueba piloto con 20 colaboradores, que estuvo compuesta por 20 preguntas y así conocer el instrumento a utilizar. Ya una vez constatado el instrumento que se podía aplicar, se encuestó a la muestra total de 30 colaboradores.

El presente trabajo tuvo como objetivo principal hallar “Existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad en la empresa Interbank Los Olivos 2020”, se desarrolló la prueba de Chi cuadrado donde que se obtuvo en la Tabla 16 un coeficiente de 0,674 con un nivel de correlación positiva moderada, y de acuerdo a los resultados del estadístico si existe relación entre la variable motivación intrínseca y la productividad en la empresa Interbank. Dicho resultado obtenido tiene semejanza con la investigación de Encalada (2016), la cual su objetivo principal fue definir la relación entre satisfacción laboral y como repercute en la productividad en los trabajadores que brindan servicio de nutrición. El enfoque que se uso fue cuantitativo, hipotético deductivo, no experimental correlacional y transversal. La población estuvo constituida por los colaboradores de ambos sexos, de muestreo de tipo censal. Dio como resultado el 95 % de confianza, esta da a entender que si hay conexión entre productividad y satisfacción laboral. Por lo tanto, si los trabajadores se encuentran satisfechos y están motivados intrínsecamente se obtiene como resultado una mejor productividad. Recinos (2014), el objetivo de su investigación fue medir el trabajo en equipo entre los colaboradores de la municipalidad y su relación con la productividad. El enfoque fue cuantitativo, el diseño aplicado. Se obtuvo como resultado que, si los colaboradores trabajan en equipo, y se plantean retos tanto personales como en equipo, se encontrarán más capacitados y tendrían buen ambiente laboral, y daría como resultado mayor productividad.

Discusión por conclusión

En la investigación presentada se llegó a la conclusión que una cierta cantidad de colaboradores se encuentra motivado intrínsecamente, mientras que el otro porcentaje no se encuentra motivado, por lo que esto repercute en su producción. Quinceno (2014) en su trabajo de investigación “Factores de motivación laboral y objetivos organizacionales” tuvo como objetivo principal el propósito primordial en demostrar cuán importante es que los empresarios apliquen en su organización los

elementos de bienestar que puedan mejorar la estructura organizacional, demostrando que el gusto por el trabajo da un impacto positivo en el cumplimiento de tareas para cumplir los propósitos de la empresa, demostrando una mayor eficiencia laboral. Por lo tanto, indico que el directorio debería siempre generar un buen ambiente y bienestar con sus empleados, para que estos se sientan comprometidos con la empresa. La motivación intrínseca es primordial para todas las organizaciones, para que así sus colaboradores se sientan más comprometidos con la organización, laborar cómodamente en un buen clima laboral, por lo que repercute en la productividad que estos desarrollan y no haya ningún percance en cumplir sus objetivos, sin embargo se está poniendo mayor importancia en aumentar su producción, sin saber lo que se necesita o se debe aplicar para que cada colaborador desarrolle una buena productividad y no solo la mitad de los colaboradores se sienta comprometido, sino todos.

Discusión por teorías

En la investigación se utilizó la teoría de las Relaciones Humanas de George Elton Mayo, la cual se enfoca en la necesidad de las personas, la libertad hacia la administración, tiene bastante repercusión, indica que las personas deben tener la plena facultad de participar, expresar sus ideales, tengan la seguridad para poder opinar aportar en la organización, tener la confianza en sí mismos, confiar en sus superiores, para que así las ideas administrativas puedan expresarse con total libertad, así también tener la iniciativa de hacer las cosas, confiar en sus compañeros, para ser un buen equipo en dicha organización, y también tengan autonomía. De los antecedentes previos, se obtuvo la investigación de Salas (2019) propuso hallar una estrategia de concientización en diferentes áreas; administración, operación, dirección, se dio como resultado que la organización tiene problemas para tomar algunas decisiones, así mismo cumplir con las estrategias planeadas, y realizar toma de decisiones, lo que conlleva a tener una mala competencia.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general se ha demostrado de acuerdo a los resultados de la tesis, se determinó que si existe relación entre la motivación intrínseca con

la productividad. Se obtuvo de acuerdo al estadístico un coeficiente de correlación de 0,674 positiva moderada.

2. Se demostró que la dimensión de reto personal tiene asociación con la variable productividad; obteniendo un coeficiente de correlación de 0,839 positiva alta.
3. Se evidencio que la dimensión autodeterminación, tiene asociación con la variable productividad, con un coeficiente de correlación de 0,561 positiva moderada
4. Respecto a la dimensión recompensa se demostró que, si existe relación con la variable productividad, evidenciando un coeficiente de correlación 0,324 positiva baja

VII. RECOMENDACIONES

Luego de las conclusiones se procede indicar las siguientes recomendaciones:

Primera: En relación, a la variable motivación intrínseca y la productividad, se recomienda durante las capacitaciones a los colaboradores, participación

proactiva, aportando sugerencias e ideas para repotenciar sus habilidades a fin de mejorar su desempeño laboral.

Segunda: Se recomienda, respecto a la dimensión reto personal, que los colaboradores se planteen objetivos en el corto plazo, que coadyuve a incrementar su producción y concretar su meta personal.

Tercera: Se recomienda, respecto a la autodeterminación, que los colaboradores tengan iniciativa propia en realizar tareas, así como aprendizaje autodidacta, y tomar decisiones dentro del ámbito de su competencia.

Cuarta: Respecto a la dimensión recompensa, se recomienda que los colaboradores mantengan un buen desempeño laboral cumpliendo las funciones establecidas en el manual de organización y funciones.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Ajello, A. M. (2003). *La motivación para aprender*. En C. Pontecorvo (Coord.), Manual de psicología de la educación (pp. 251-271). España: Popular.
- Aguilar, L. (2006). *Gobernanza y Gestión Pública*. México, Editorial: Fondo de

Cultura Económica

- Álvarez, R. (2007). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Arroyo, E. (2014). *Impulsos de la productividad*. Revista: Escrituras públicas, 33, 28-31.
- Borbor A. (2015). *La motivación dentro de la jornada laboral y su influencia en la inasistencia del personal docente de la unidad educativa salesiana Cristóbal colón de la parroquia Ximena*. Guayaquil.
- Bueno, E. (2000). *La gestión del conocimiento en la nueva economía, en Gestión del conocimiento y capital intelectual*. Experiencias en España, Instituto Universitario Euroforum Escorial, Madrid.
- Candau, P., Gonzáles, F., y Gonzáles, M., (2015). *Polen y productividad*. Revista agropecuaria y ganadera. N. 708, 639-641.
- Castillo A. (2017). *Ambiente laboral y rotación de los colaboradores en la empresa nexos S.A.C*. Perú.
- Chappaz, M. (2016). *Factores de la motivación intrínseca y extrínseca que influyen en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes de 1er y 2do año de la Maestría de Recursos Humanos*. Buenos Aires.
- Chiavenato, I. (1988). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill Interamericana. 5ta edición.
- Chiavenato, I. (1999): *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill Interamericana. 5ta edición.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill Interamericana. 9na edición.
- Ccollana, Y. (2015). *Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores*. Vol. 6, N° 1, pp. 50-59
- Del Cid, A. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Estado de México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Díaz, P. (2009). Metodología de la investigación científica y bioestadística. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ZPVtPpdFdGMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage

&q&f=false

- Elton M. (1927). *Teoría de las relaciones humanas*. Recuperado de: <http://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-de-las-relaciones-humanas.html>
- Feldman, R.S. (2005). *Psicología: con aplicaciones en países de habla hispana*. (Sexta Edición). México, McGrawHill.
- Fernandez, G, (2017). *Motivación Extrínseca e Intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales*. Logroña, Universidad La Rioja.
- Gagne, R. (1987). *Las condiciones del aprendizaje*. México: Interamericana.
- Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015). *Productividad en Serie de Estudios Económicos*. Vol. 1. México DF: México ¿cómo vamos?
- Gonzales, C., Zapata A y Vargas, G. (2009). *La toma de decisiones organizacionales*. Colombia
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4thed.). Boston: Allyn & Bacon
- González, M. d. (1998). *Cómo mejorar las relaciones humanas con enfoque al crecimiento personal y empresarial*. México: Editorial Fiscales ISEF.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la Investigación de las Organizaciones*. Perú: Editorial Summit.
- Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., y Herrera, I. (2004). *Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales*. Revista Iberoamericana de Educación.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación holística*. Caracas, Venezuela. Editorial: fundación Sypal.
- Jiménez, M. (2007). *Motivación intrínseca. Competencia, autodeterminación y control. Emoción y motivación: La adaptación humana*. Madrid: Centro de Estudios Ramón.
- Littlewood H. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. México
- Maslow A. (1950) teoría del comportamiento. Recuperado de: <http://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>

- Martinez, J. (2007). Anuario jurídico y económico. Universidad complutense de Madrid. Autonomía.
- Mohedano, J. (2017). *Tecnología y productividad*. Revista Opinión. Recuperado de: <https://www.coit.es/archivo-bit/noviembre-2017/tecnologia-y-productividad>
- Molina, H. (junio 2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. vol.16 no.75
- Quiceno, P. (2014). *Factores de motivación laboral y objetivos organizacionales* (Bachelor's thesis, Universidad de Medellín).
- Regalado E. (2015). *Relación entre motivación de logro y rendimiento académico en la asignatura de actividades prácticas*. Honduras
- Ryan, R. Deci, E. y Grolnick, W. (1995). *Autonomy, relatedness, and the self: the irrelation to develop mentad psychopathology*. Ind. Cichetti y D.J. Cohen (eds), develop mental.
- Sandoval, E. y Mariscal, E. (2011). *La competencia económica*. Comisión Federal de Competencia. México. Recuperado en mayo de 2011. http://www.coparmex.org.mx/upload/bibvirtualdocs/6_entorno_octubre_08.pdf
- Sulca G, (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial*. Perú.
- Stracuzzi, S. y Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. (3.^a ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Fedupel
- Tsoukas, H. y Vladimirou, R. (2002). *What is organizational knowledge?* Journal of Managenent studies, Vol. 38, No. 7, pp. 973-993.
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico. Diseño y Aplicaciones*. Santiago de Chile, Chile: Editorial Universitaria.

ANEXO 5. Matriz de Operacionalización

"Motivación intrínseca y la productividad en la empresa Interbank 261 Los Olivos 2020"					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFICINIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACION INTRÍNSECA	Según Jiménez (2007), estar motivado intrínsecamente es asumir un problema como reto personal. Es enfrentarlo sólo por el hecho de hallar su solución, sin que haya esperanza o anhelo de recompensa externa por hacerlo.	Se refiere aquella que nace de una necesidad que se genera de una forma espontánea, surge sin motivo aparente, es la más intensa y duradera, se medirá a través de 15 ítems de motivación y los resultados obtenidos de motivación intrínseca	Reto personal	oportunidad	Ordinal
				capacitación	
				Liderazgo	
			Autodeterminación	Metas	
				Autonomía	
				Decisiones	
			Recompensa	Estabilidad laboral	
				Propósitos	
				Aprendizaje	
PRODUCTIVIDAD	Según, Shimizu (2001), la productividad es la clave para el fortalecimiento de la competitividad en el mercado... debe mantenerse un balance con la rentabilidad.	La productividad se da en relación con los empleados, donde el resultado es el rendimiento de los colaboradores, el método de medición se dará a través de 15 ítems la cual se utilizará para determinar la productividad de acuerdo a cada indicador.	Competitividad	Calidad	Ordinal
				Innovación	
				Costos	
			Mercado	Demanda	
				Producto	
				precio	
			Rentabilidad	Rendimiento	
				Resultados	
				Inversión	

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES INTERBANK 261 LOS OLIVOS 2020

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de la **“MOTIVACION INTRINSECA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA INTERBANK 261 LOS OLIVOS 2020”**

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, colocando un aspa(x) en las columnas que usted considere cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
	VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS					
1	¿los colaboradores tienen oportunidad de crecimiento personal y laboral?					
2	¿los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?					
3	¿los colaboradores asumen funciones y responsabilidades cuando amerite las oportunidades?					
4	¿los colaboradores tienen sus objetivos y metas en la empresa?					
5	¿los colaboradores tienen confianza en sí mismo al momento de realizar sus funciones en la empresa?					
6	¿usted es capaz de resolver los problemas más frecuentes que surgen en su centro de trabajo?					
7	¿a pesar no tener estabilidad laboral tiene el mismo comportamiento en su desempeño?					
8	¿los colaboradores desarrollan otras funciones sin recompensa?					
9	¿los colaboradores tienen oportunidad de aprender continuamente?					
10	¿los colaboradores cumplen los encargos adicionales sin recompensa alguna?					

	VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿las acciones que realiza el banco están a la entera satisfacción de los clientes?					
12	¿La empresa implementa productos y servicios innovadores para sus clientes?					
13	¿el costo de los servicios es mejor que los de la competencia?					
14	¿la demanda del producto y servicio de los clientes es mayor que el de la competencia?					
15	¿los productos que ofrece el banco supera las expectativas de los clientes?					
16	¿el precio de sus productos supera las que existen en el mercado?					
17	¿existe un incremento permanente de colocación de productos?					
18	¿de acuerdo a las evaluaciones externas el banco está bien posicionado?					
19	¿la empresa invierte lo suficiente en sus productos para que estos den resultados?					
20	¿la empresa cuenta con los recursos suficientes para generar una buena productividad?					

Anexo 7. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Validez de instrumento		
Nro.	Experto	Confiabilidad
1	Dr. Victor Dávila Arenaza	Aplicable
2	Dr. Juan Vásquez Espinoza	Aplicable
3	Mg. Barca Barrientos Jesús	Aplicable

Estadísticas de fiabilidad variable Motivación intrínseca

Alfa de Cronbach	N de elementos
,752	10

Fuente: elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad variable productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	10

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8. Validez de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA INTERBANK 261 LOS OLIVOS

Apellidos y nombres del investigador: CARRIÓN CERDA CELINA CLARISA

Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 08467692

Variable	Dimensión	Indicadores	Items	OPINIÓN DEL EXPERTO			
				Escala de medición	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable X: Motivación intrínseca	Reto personal	Oportunidad	Los colaboradores tienen oportunidad de crecimiento personal y laboral	N: Nunca CN: Casi nunca AV: A veces CS: Casi siempre S: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacitación	Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Liderazgo	Los colaboradores asumen funciones y responsabilidades cuando amerite las oportunidades		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Metas	Los colaboradores tienen sus objetivos y metas en la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Autodeterminación	Autonomía	Los colaboradores tienen confianza en sí mismo al momento de realizar sus funciones en la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Decisiones	Usted es capaz de resolver los problemas más frecuentes que surgen en su centro de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estabilidad laboral	A pesar no tener estabilidad laboral tiene el mismo comportamiento en su desempeño		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recompensas	Propósitos	Los colaboradores desarrollan otras funciones sin recompensa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Aprendizaje	Los colaboradores tienen oportunidad de aprender continuamente		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los colaboradores cumplen los encargos adicionales sin recompensa alguna		<input checked="" type="checkbox"/>		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 19 de noviembre 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA INTERBANK 261 LOS OLIVOS

Apellidos y nombres del investigador: CARRIÓN CERDA CELINA CLARISA

Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 08467692

ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
Variable	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y: Productividad	Competitividad	Calidad	Las acciones que realiza el banco están a la entera satisfacción de los clientes	N= Nunca CN= Casi nunca AV= A veces CS=Casi siempre S= Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Innovación	La empresa implementa productos y servicios innovadores para sus clientes		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Costos	El costo de los servicios es mejor que los de la competencia		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Mercado	Demanda	La demanda del producto y servicio de los clientes es mayor que el de la competencia		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Producto	Los productos que ofrece el banco supera las expectativas de los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Precio	El precio de sus productos supera las que existen en el mercado		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Rendimiento	Existe un incremento permanente de colocación de productos		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Rentabilidad	Resultados	De acuerdo a las evaluaciones externas el banco está bien posicionado		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Inversión	La empresa invierte lo suficiente en sus productos para que estos den resultados		<input checked="" type="checkbox"/>		
		La empresa cuenta con los recursos suficientes para generar una buena productividad			<input checked="" type="checkbox"/>		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 19 de noviembre 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA INTERBANK 261 LOS OLIVOS		Apellidos y nombres del investigador: CARRIÓN CERDA CELINA CLARISA		Apellidos y nombres del experto: <u>ANA BALTA BARRERA</u> DNI: <u>46176175</u>		
Variable	Dimensión	Indicadores	Items	OPINIÓN DEL EXPERTO		
				Escala de medición	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Variable X: Motivación intrínseca	Dimensión	Oportunidad	Los colaboradores tienen oportunidad de crecimiento personal y laboral	/		
		Reto personal	Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo	/		
	Autodeterminación	Capacitación	Los colaboradores asumen funciones y responsabilidades cuando amerite las oportunidades	/		
		Liderazgo	Los colaboradores tienen sus objetivos y metas en la empresa	/		
	Recompensa	Metas	Los colaboradores tienen confianza en sí mismo al momento de realizar sus funciones en la empresa	/		
		Autonomía	Usted es capaz de resolver los problemas más frecuentes que surgen en su centro de trabajo	/		
	Recompensa	Decisiones	A pesar de no tener estabilidad laboral tiene el mismo comportamiento en su desempeño	/		
		Estabilidad laboral	Los colaboradores desarrollan otras funciones sin recompensa	/		
		Propósitos	Los colaboradores tienen oportunidad de aprender continuamente	/		
		Aprendizaje	Los colaboradores cumplen los encargos adicionales sin recompensa alguna	/		
IRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 27 de noviembre 2019		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA INTERBANK 261 LOS OLIVOS							
Apellidos y nombres del Investigador: CARRIÓN CERDA CELINA CLARIISA							
Apellidos y nombres del experto: <i>MBA. CARLA BARRIENTOS ROSAS</i> DNI: <i>46176175</i>							
Variable	Dimensión	Indicadores	ASPECTO POR EVALUAR				
			Items	Escala de medición	OPINIÓN DEL EXPERTO		
Variable Y: Productividad	Competitividad	Calidad	Las acciones que realiza el banco están a la entera satisfacción de los clientes	/			
			Innovación	La empresa implementa productos y servicios innovadores para sus clientes	/		
				Costos	El costo de los servicios es mejor que los de la competencia	/	
					Demanda	La demanda del producto y servicio de los clientes es mayor que el de la competencia	/
			Mercado	Producto		Los productos que ofrece el banco supera las expectativas de los clientes	/
					Precio	El precio de sus productos supera las que existen en el mercado	/
				Rentabilidad		Rendimiento	Existe un incremento permanente de colocación de productos
			Resultados		De acuerdo a las evaluaciones externas el banco está bien posicionado		/
					Inversión	La empresa invierte lo suficiente en sus productos para que estos den resultados	/
			La empresa cuenta con los recursos suficientes para generar una buena productividad	/			

FECHA: 27 de noviembre 2019

FIRMA DEL EXPERTO: *Carla Barrientos*

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA INTERBANK 261 LOS OLIVOS		Apellidos y nombres del Investigador: CARRIÓN CERDA CELINA CLARISA		Apellidos y nombres del experto: Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza DNI: 09301600		OPINIÓN DEL EXPERTO			
Variable	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	Fecha: 19 de noviembre 2019	
									ASPECTO POR EVALUAR
Variable X: Motivación intrínseca	Reto personal	Oportunidad	Los colaboradores tienen oportunidad de crecimiento personal y laboral	N: Nunca CN: Casi nunca AV: A veces CS: Casi siempre S: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Capacitación	Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Liderazgo	Los colaboradores asumen funciones y responsabilidades cuando amerite las oportunidades		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Autodeterminación	Metas	Los colaboradores tienen sus objetivos y metas en la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Autonomía	Los colaboradores tienen confianza en sí mismo al momento de realizar sus funciones en la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Recompensa	Decisiones	Usted es capaz de resolver los problemas más frecuentes que surgen en su centro de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Estabilidad laboral	A pesar no tener estabilidad laboral tiene el mismo comportamiento en su desempeño		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Propósitos	Los colaboradores desarrollan otras funciones sin recompensa		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Aprendizaje	Los colaboradores tienen oportunidad de aprender continuamente		<input checked="" type="checkbox"/>				
			Los colaboradores cumplen los encargos adicionales sin recompensa alguna		<input checked="" type="checkbox"/>				

FIRMA DEL EXPERTO:

J. Vásquez

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Dr. JUAN MANUEL VÁSQUEZ ESPINOZA
CORLAID REGIJC 7367

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA INTERBANK 261 LOS OLIVOS						
Apellidos y nombres del investigador: CARRIÓN CERDA CELINA CLARISA						
Apellidos y nombres del experto: Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza DNI: 09301650						
Variable	Dimensión	Indicadores	Items	OPINIÓN DEL EXPERTO		
				Escala medición	de	SI CUMPLE / NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable Productividad	Competitividad	Calidad	Las acciones que realiza el banco están a la entera satisfacción de los clientes		/	
		Innovación	La empresa implementa productos y servicios innovadores para sus clientes		/	
		Costos	El costo de los servicios es mejor que los de la competencia		/	
	Mercado	Demanda	La demanda del producto y servicio de los clientes es mayor que el de la competencia		/	
		Producto	Los productos que ofrece el banco supera las expectativas de los clientes	N= Nunca CN= Casi nunca AV= A veces CS= Casi siempre S= Siempre	/	
		Precio	El precio de sus productos supera las que existen en el mercado		/	
		Rendimiento	Existe un incremento permanente de colocación de productos		/	
	Rentabilidad	Resultados	De acuerdo a las evaluaciones externas el banco está bien posicionado.		/	
		Inversión	La empresa invierte lo suficiente en sus productos para que estos den resultados		/	
			La empresa cuenta con los recursos suficientes para generar una buena productividad		/	
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 19 de noviembre 2019		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Dr. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
CORLAJ REGUC 73623

Anexo 9. Autorización de la empresa

Lima 26 de Junio 2020

CONSENTIMIENTO INFORMADO

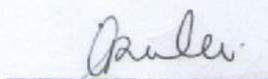
Sr. Coordinador de la Escuela Profesional de Administración, Campus Los Olivos.
Presente.

Me dirijo a usted a manifestar el consentimiento.

Para manifestar que mi representante le otorga el consentimiento informado a la Srta. Celina Clarisa Carrión Cerda, con código de estudiante N° 6700267326, para que realice su trabajo del informe de Investigación.

Sin otro en particular, me despido.

Atentamente.



Jhair Rojas Oliva

DNI: 70448934