



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Motivación y Productividad de los colaboradores en la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Atoche Zapata, David Hernan (ORCID: 0000 – 0002 – 8249 - 7318)

Patiño Ramirez, Rafael Antonio (ORCID: 0000 – 0003 – 0373 – 2568)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Queremos dedicar esta tesis a nuestras familias, por creer en nosotros, en nuestras capacidades y potenciales, y siempre estuvieron con una palabra de aliento, las cuales he capitalizado como mi gran fortaleza para no desmayar en mis metas. A la Doctora Karin Rojas Romero, quién debido al conocimiento impartido, a su guía y orientación que han permitido cristalizar este sueño.

David atoché y Rafael Patiño

Agradecimiento

Doy gracias al GRAN CREADOR por darnos la fuerza interior para seguir avanzando, por darnos la vida, la salud, la inteligencia y la capacidad de poder analizar, evaluar e interpretar los conocimientos adquiridos en este trabajo de investigación. Así mismo, nuestro agradecimiento a nuestra asesora Dra. Karin Rojas, y aquellas personas que contribuyeron de una u otra manera en la elaboración de la presente tesis. Gracias infinitas.

David atoché y Rafael Patiño

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice gráficos y figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de colección de datos de datos.	15
3.5 Procedimientos.	16
3.6 Métodos de análisis de datos.	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de frecuencia en la V1 motivación	18
Tabla 2	Tabla de frecuencia de la dimensión motivación extrínseca	19
Tabla 3	Tabla de frecuencia de la dimensión motivación intrínseca	20
Tabla 4	Tabla de frecuencia de la V2 productividad	21
Tabla 5	Tabla del cruce entre las frec. de motivación y productividad	22
Tabla 6	Cruce entre la motivación extrínseca y la productividad	23
Tabla 7	Cruce entre la motivación intrínseca y la productividad	24
Tabla 8	<i>Prueba de normalidad</i>	25
Tabla 9	Niveles de correlación bilateral	26
Tabla 10	Prueba de hipótesis general.	27
Tabla 11	Prueba de hipótesis específica 1	28
Tabla 12	Prueba de hipótesis específica 2	29

Índice gráficos y figura

Figura 1	Gráfica de frecuencias de la variable Motivación.	18
Figura 2	Histograma de frecuencia de la dimensión motivación extrínseca	19
Figura 3	Histograma de frecuencia de la dimensión motivación intrínseca	20
Figura 4	Histograma de frecuencia del productividad	21
Figura 5	Gráfico del cruce entre habilidades blandas y desempeño laboral.	22
Figura 6	Histograma de cruce entre la motivación extrínseca y la productividad	23
Figura 7	Histograma de cruce entre la motivación intrínseca y la productividad	24

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la conexión que existe entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022. En el aspecto metodológico cuenta con tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal; además cuenta con un nivel descriptivo correlacional. Asimismo, se manejó una población de 44 colaboradores, por otro lado, se empleó un cuestionario con la escala de Likert de 5 puntos, para recolectar datos de la muestra conformada por 44 trabajadores, este instrumento estuvo validado por expertos. Así mismo, empleamos el coeficiente Alfa de Cronbach para realizar el análisis de confiabilidad el cual fue de 0.800 y de acuerdo con el coeficiente Spearman (Rho); el cual fue 0,910 lo que determinó que hay una correlación muy fuerte entre la motivación y la productividad de los trabajadores en la empresa. Por tanto, a medida que la motivación crezca la productividad también.

Palabras clave: *motivación, productividad, motivación extrínseca, motivación intrínseca, Likert.*

Abstract

The objective of this study was to determine the connection that exists between the motivation and the productivity of the collaborators in the agency La Esperanza de Compartamos financial Trujillo, 2022. In the methodological aspect, it has an applied type, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional; It also has a descriptive correlational level. Likewise, a population of 44 collaborators was managed, on the other hand, a questionnaire with the 5-point Likert scale was used to collect data from the sample made up of 44 workers, this instrument was validated by experts. Likewise, we used Cronbach's Alpha coefficient to perform the reliability analysis, which was 0.800 and according to the Spearman coefficient (Rho); which was 0.910 which determined that there is a very strong correlation between motivation and productivity of workers in the company. Therefore, as motivation grows, so does productivity.

Keywords: *motivation, productivity, extrinsic motivation, intrinsic motivation, Likert.*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente existen muchos factores que contribuyen de manera negativa en los colaboradores generando una disminución en su productividad, puesto que la falta de confianza, la presión constante hacia los nuevos colaboradores, adicionando una baja remuneración en los colaboradores de alto rango, la inseguridad laboral, en la que los colaboradores no conocen su permanencia en la empresa o posibles asensos, asimismo la falta de empatía en los horarios ya que un gran porcentaje de los colaboradores, cursan estudios superiores para poder sobresalir continuamente, y por ultimo un deficiente ambiente laboral son las causas de que existe una falta de motivación y por ende compromiso hacia la organización.

Dando un sentido a lo mencionado anteriormente, se pudo conseguir un estudio realizado por la consultoría Adecco, en la cual según Domínguez (2022) afirma que en las últimas semanas muchas de las empresas han optado que el regreso de las vacaciones de sus colaboradores sea diferente, ya que han estado planificando que los colaboradores regresen a la modalidad presencial, dato que no le gusto a la mayoría de ciudadanos españoles, dado lo mencionado anteriormente un estudio de ONTSI, señaló que el 84% de colaboradores de España prefieren realizar sus actividades mediante el teletrabajo, este movimiento llamado vuelta a la oficina afecto negativamente a los colaboradores. Es por ello que las empresas necesitan estrategias para equilibrar la balanza y poder conseguir que sus colaboradores estén satisfechos en este nuevo cambio rumbo a la presencialidad. En consecuencia, las empresas han puesto como prioridad, la importancia de estar motivado en sus centros de labor, dando oportunidad a estrategias innovadores en las cuales permiten alcanzar los sueños y expectativas de los usuarios.

Asimismo, son muchos los atributos que influyen en la búsqueda de los colaboradores por maximizar y optimizar la productividad, pues hoy en día en las empresas es necesario confrontar las causas de la baja motivación, mal desempeño ambiental, insatisfacción laboral, todas estas variables no permiten que la empresa alcance los resultados proyectados y esperados.

Por su parte, Observatorio de RRHH, (2019) señala que, a nivel mundial entre las personas con trabajo permanente, solo 13% dicen sentirse socialmente comprometidas. De igual forma estableció que cuando un colaborador se siente comprometido con una asociación, lo manifestará con un alto nivel de beneficios que serán razonables en el tiempo y con incentivos para ambos. Según un informe de Oppenheimer (2018), el país tiene la tercera tasa de rotación laboral (20%) más alta de América Latina, lo que se debe principalmente a la falta de motivación de los trabajadores. Sin embargo, esto ha llevado al esquema de habilidades novedosas para que así los colaboradores se sientan motivados y al mismo tiempo comprometido con las metas y objetivo de la compañía. Además, el actual contexto sanitario que se vive no solo en el Perú sino a nivel mundial, lleva al diseño de nuevas destrezas y operaciones para que los contribuyentes se sientan motivados y comprometidos con sus puestos y disminuir la rotación profesional.

Por consiguiente, la motivación se transforma en un componente que se relaciona con el trabajo de los empleados de la compañía. Evia (2019), en 2015, realizó un estudio del Índice de Interacción Global (GEI) en todo el mundo para valorar el nivel de dinámica, en la que tenemos a 13 países: Estados Unidos, China, India, etc. Y llegó al desenlace de que hay escasos empleados involucrados con la asociación y su lugar de trabajo. Los países con alto porcentaje de personas plenamente activas se encuentran en: Estados Unidos y China con un 19%.

Una publicación de ADP (2018) titulado Workforce View en Europa, señala que los colaboradores están motivados cuando inician una labor y no es solo por el salario, sino también por su disposición sobre un nuevo trabajo, por eso la organización respetará sus recursos humanos de acuerdo al procedimiento recomendado para evitar que sean despedidos. La investigación también muestra que entre los componentes que más determinan a los empleados están: salario (8%), ambiente de trabajo (29%), amistad cercana (27%) y reconocimiento de los superiores (20%).

Dando un sentido de índole nacional se identificó a Perú, que se ubica en los últimos 6 puestos de países latinoamericanos con empresas menos comprometidas (State of the global workplace, 2017), en este sentido, una encuesta realizada a

nivel nacional muestra que el 62% de los empleados de empresas públicas no están totalmente comprometidos con su organización. Esto tiene implicaciones en el posicionamiento de la empresa (Info Capital Humano, 2018). Demostrar un alto nivel de compromiso (Mendoza y Gutiérrez, 2017). La carencia de este atributo afecta, por tanto, el desempeño del talento humano y el desarrollo de las organizaciones. (Furxhi, 2021)

En la publicación Diario Gestión (2017) enumera a las 10 empresas más respetadas del Perú por alta rentabilidad y alto desempeño de colaboradores comprometidos con sus objetivos, entre ellas *Alicorp*, *BBVA Continental*, *Backus*, por implementar programas de incentivos a su capital humano. Según un estudio de Gallup (2020) que encontró que el 15% de los empleados se mantienen motivados por el futuro de su empresa ante la pandemia del COVID-19, mientras tanto el 85% de los empleados del mismo estudio no están motivados, lo cual sabemos que tiene un impacto interno en la organización y en la productividad organizacional.

Desde una perspectiva local, se ha determinado realizar una investigación relacionada a la motivación y productividad en la agencia La esperanza de la empresa Compartamos Financiera ubicada en la ciudad de Trujillo, maneja una serie de 44 colaboradores pertenecientes en el ámbito administrativo; en el cual se pudo identificar las causas de porqué los colaboradores se sienten desmotivados, evidenciándose un bajo rendimiento grupal e individual para conseguir los objetivos determinados por la agencia en cada uno de sus puestos de trabajo. Consecutivamente, las metas proyectadas no se hallan enfocadas de acuerdo al contexto socio-económico, lo que genera una desmotivación y apatía de sus colaboradores por no poder alcanzar lo programado por la entidad, de la misma forma muchos colaboradores no cuentan con los recursos, medios y herramientas necesarias para desempeñar de manera idónea su labor.

Por todo lo mencionado, el problema general que se ha identificado es: ¿Cuál es la conexión existente entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022?, por lo cual los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la conexión existente

entre la motivación extrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera?, (b) ¿Cuál es la conexión existente entre la motivación intrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera?

Es por ello que en la justificación teórica se determinó recopilar información precisa relacionada principalmente en la motivación, y por ello se recurrió al autor Robbins & Judge (2017), quienes mencionan que la motivación está compuesto por una serie de factores psicológicos y físicos que permite a los usuarios alcanzar la satisfacción de sus necesidades, asimismo inducen a un comportamiento diferente que los lleva a lograr mejores resultados en el marco de los propósitos de la organización, esta fragmentado en motivación extrínseca, el cual según Condor et al. (2018) se refiere en los factores externos tales como la confianza en el cargo, la remuneración, las expectativas laborales y la comunicación existente entre el supervisor y los colaboradores; asimismo interactúa continuamente con la motivación intrínseca, puesto que Rivas (2021) sostiene que son aquellos elementos que influyen de manera interna al colaborador, es decir en su propia zona de confort, tales como la probabilidad de conseguir un aumento al salario, libertad de decisión en las funciones laborales, y sobre todo el reconocimiento, todos estos elementos son clave para que las empresas puedan conseguir la motivación y compromiso pleno de sus colaboradores y por ende optimizar la productividad.

Por otro lado, tenemos a Pucheu (2021) indicando que la productividad es el resultado del uso correcto de los recursos en relación a los servicios o bienes producidos que comparten los objetivos de la organización de manera eficiente, se basa en el desempeño, adicionando la calidad de servicio, la interacción laboral, atención y la eficiencia que son elementos clave para determinar la satisfacción de los ejecutivos de la empresa.

Por otro lado, tenemos la justificación metodológica expresada a través del método científico, utilizando fuentes de información para obtener datos relevantes que deben ser confiables para realizar investigaciones adecuadas y contribuir para otros investigadores.

De igual forma, la justificación práctica permitió plasmar toda la teoría recopilada y ejecutar de manera precisa una solución para erradicar la problemática actual de la empresa y así demostrar la importancia de la motivación para elevar los índices de productividad en una compañía. Por otro lado, parte de la justificación social permite que esta investigación sirva de utilidad para futuras empresas que busquen alcanzar la satisfacción en base a la motivación de sus empleados.

Para poder dar solución a los problemas anteriormente presentados se establece como objetivo general: Determinar la conexión existente entre la motivación y productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022, y siendo los objetivos específicos: (1) Determinar la conexión existente entre la motivación extrínseca y productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022, (2) Determinar la conexión existente entre la motivación intrínseca y productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022.

Finalmente se plantea la hipótesis general: Existe conexión entre la motivación con la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022, siendo las hipótesis específicas: (1) Existe conexión entre la motivación extrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022, (2) Existe conexión entre la motivación intrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se recopiló toda la información posible en relación a la motivación y sus posibles ramas como la motivación extrínseca e intrínseca, asimismo la productividad como tal y sus factores más predominantes, entre revistas científicas, tesis y libros de investigación.

Tomando en cuenta un punto de vista nacional se tiene a Mejía (2022) sostiene que en su estudio identificó como propósito primordial el de establecer la conexión existente entre la motivación laboral y la productividad del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2021, dentro de la perspectiva metodológica, dicho estudio fue catalogado como de tipo aplicado, particularmente no experimental con un diseño correlacional, descriptivo transversal, asimismo manejó una población constituida por 247 colaboradores del departamento administrativo, quienes fueron parte de la muestra en la cual se le aplicaron dos cuestionarios para recopilar la información necesaria y tomar decisiones en base a los resultados conseguidos. Parte de las evidencias, se pudo verificar que las dos variables indicaban un índice de confiabilidad moderada en los instrumentos de la variable motivación y productividad dando un valor de 0,891 y 0,911 respectivamente, asimismo mediante la prueba de Spearman se halló un nivel de correlación de 0,937 por ende dicha correlación estuvo en el nivel alto positivo, bajo una significancia de 0,000.

Según Pozo & Serna (2022) sostiene que en su estudio identificó como propósito primordial el de establecer la conexión existente entre la motivación laboral y la productividad del personal de la empresa “La panadería de la Abuela”, dentro de la perspectiva metodológica, dicho estudio fue catalogado como de tipo aplicado, particularmente no experimental con un diseño correlacional, descriptivo transversal, asimismo manejó una población constituida por 20 operadores del departamento administrativo, quienes fueron parte de la muestra en la cual se le aplicaron dos cuestionarios para recopilar la información necesaria y tomar decisiones en base a los resultados conseguidos. Parte de las evidencias, se pudo verificar que las dos variables indicaban un índice de confiabilidad moderada en los instrumentos de la variable motivación y productividad dando un valor de 0,779 y 0,723 respectivamente, asimismo mediante la prueba de Spearman se halló un

nivel de correlación de 0,506 por ende dicha correlación estuvo en el nivel considerable regular positivo, bajo una significancia de 0,000.

Asimismo Rojas & Velásquez (2018) afirman que su estudio tuvo como finalidad el de establecer el nexo existente entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores de Banco Falabella en Chimbote 2018, por el cual dentro la perspectiva metodológica, dicho estudio fue de tipo aplicado, particularmente no experimental con un diseño correlacional, descriptivo, asimismo manejó una población constituida por 23 trabajadores del departamento administrativo, quienes fueron parte de la muestra en la cual se le aplicaron dos cuestionarios para recopilar la información necesaria y tomar decisiones en base a los resultados obtenidos. Parte de las evidencias, el personal dado por 60.9% califico a la motivación laboral con rango medio mientras la productividad, un 56.5%. Finalmente, mediante la prueba de Spearman se halló un nivel de correlación de ,837 con un nivel de significancia bilateral menor a ,005.

Por otro lado, Ollague (2018) sostiene que en su estudio manejó como propósito primordial el de establecer la conexión existente entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores del área de rentas de la municipalidad de VMT, dentro de la perspectiva metodológica, dicho estudio fue catalogado como de tipo aplicado, particularmente no experimental con un diseño correlacional, descriptivo y transversal, asimismo manejó una población constituida por 20c operadores del departamento administrativo, quienes fueron parte de la muestra en la cual se le aplicaron dos cuestionarios para recopilar la información necesaria y tomar decisiones en base a los resultados conseguidos. Parte de las evidencias, se pudo verificar que las dos variables indicaban un indice de confiabilidad alto de un valor de 0,870 y 0,868, asimismo mediante la prueba de Pearson se halló un valor de ,877 en la correlación de la motivación laboral y la productividad con un nivel de significancia bilateral de 0,000, por ende, se dedujo que dicha correlación estaba dentro del nivel alto.

Del mismo modo, Castillo (2018) sostiene que en su estudio manejó como propósito primordial el de establecer la conexión existente entre la motivación laboral y la productividad de la fuerza de ventas, en la empresa TRIATHLON SAC, Lima, 2018, dentro de la perspectiva metodológica, dicho estudio fue catalogado

como de tipo aplicado, particularmente no experimental con un diseño correlacional, hipotético deductivo, asimismo manejó una población constituida por 269 operadores del departamento administrativo, quienes fueron parte de la muestra en la cual se le aplicaron dos cuestionarios para recopilar la información necesaria y tomar decisiones en base a los resultados conseguidos. Parte de las evidencias, se pudo verificar que las dos variables indicaban un índice de confiabilidad moderada en los instrumentos de la variable motivación y productividad dando un valor de 0,878 y 0,819 respectivamente, asimismo mediante la prueba de Spearman se halló un nivel de correlación aceptable.

Por otro lado, desde el punto de vista internacional tenemos a Cadena (2019) en su tesis sobre variables estudiadas en una empresa ecuatoriana, de tipo correlación cuantitativa, no empírica, transversal y descriptiva, para encontrar relaciones entre las variables de su variable, utilizando una encuesta a través de una sociología ad hoc, archivo y un MBM con una muestra de 50 trabajadores. Los resultados muestran que la Insuficiencia de autoestima, autorrealización de los trabajadores aún son moderadas, mientras que las necesidades de socialización y pertenencia social son bajas. En cuanto a la motivación y productividad de las actividades laborales por competencias, la calidad del trabajo indica un alto nivel de efectividad. En conclusión, entre la motivación y la productividad laboral, puede existir una relación.

Siguió a Palmar & Valero, (2018) en su estudio el informe se propuso como objetivo establecer el nivel de motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del Municipio Mara del estado de Zulia, así mismo este tipo de estudio es correlacionado porque se encuentran relaciones entre variables. Para un diseño experimental se comprobó que se utilizaron técnicas y herramientas: se realizaron observaciones, encuestas y entrevistas a una muestra de 50 trabajadores. En cuanto a los resultados, estos se reforzarán a través de indicadores que involucren dos variables. Se concluye que las cooperativas de ahorro ayudarán a los empleados a establecer variables en el desempeño de sus diligencias.

A su vez, Huerta (2017) en su informe de investigación, formuló el objetivo común de instituir una interacción que existe entre la motivación y el desempeño empresarial. El método aplicado fue un diseño transversal con un nivel de

correlación que describe el tipo de aplicación, también con una orientación numérica, la población de 30 colaboradores y la muestra fue censal, se manejó la encuesta como exploración por destreza y escala como herramienta Likert. En los resultados obtenidos, el 53% de los encuestados manifestó que se sienten desmotivados muchas veces porque encuentran que su salario no está acorde con el trabajo que realiza, y el 60% de los trabajadores lo hacen regularmente. En conclusión, coexiste una interacción notable entre desempeño y motivación ya que preexiste una correlación módica de 0.779.

Mientras que Castro, (2017) en su informe de investigación, en donde plantea como objetivo general establecer la correlación que coexiste entre la motivación y el desempeño laboral en la compañía. El método utilizado pretende describir dos constantes y se da en una sola pasada y no hay manipulación de variables, ya que representará un problema existente. El total está conformado por una muestra de 102 colaboradores, y se utilizaron cuestionarios como herramienta, uno con 36 ítems para motivación y 35 ítems para desempeño. Y salió como resultado que el 2% de los encuestados opinó que el nivel de motivación era bajo, el 36,8% de los encuestados dijo que se desempeñaba en un nivel alto, el 58,82% respondió que los factores internos presentes son frecuentes y el 39% atribuyó a factores externos. En resumen, se presentaron dos constantes de interacción efectivas debido a la correlación 0.736, lo que muestra que existe una fuerte correlación entre las dos constantes, ya que en toda empresa el jefe de la agencia debe reconocer el sacrificio y la ardua labor que cada uno de los colaboradores realiza para poder alcanzar y lograr las metas que tiene proyectadas la agencia.

No obstante Reizer et al. (2019) afirma que son numerosos los estudios que se centran en base al efecto de la motivación sobre la productividad en un determinado espacio de trabajo, por ello como propósito principal fue de evaluar la relación existente entre las emociones positivas y negativas de la motivación con el desempeño de las personas, por ello dentro de la perspectiva metodológica, se tuvo que el estudio presenta comportamiento aplicado, descriptivo correlacional y longitudinal, ya que dicho estudio recopilara información más de una vez, se encuestó a 116 personas obteniendo 1044 respuestas para el correcto desarrollo de la investigación. Esta investigación contribuye a la teoría de la

autodeterminación al resaltar el papel de las emociones en la comprensión de cómo la motivación da forma al desempeño en el lugar de trabajo.

Prosiguiendo con el desarrollo de la investigación, se comenzó con la descripción sistemática de la variable 1: Motivación Laboral, por el cual según los autores Robbins & Judge (2017) quienes mencionan que la motivación está compuesta por una serie de factores psicológicos y físicos que permite a los usuarios alcanzar la satisfacción de sus necesidades, asimismo inducen a un comportamiento diferente que los lleva a lograr mejores resultados en el marco de los propósitos de la organización. Por otro lado, Naranjo (2018) define la motivación como un proceso constituido por un conjunto de factores capaces de conservar y regir la conducta de un individuo con el fin de alcanzar una meta o fin. Asimismo, Vo et al. (2022) sostiene que la motivación es un factor clave de éxito en las organizaciones ya que es el determinante para poder incrementar potencialmente el rendimiento de los colaboradores en base a las estrategias que se ejecuten para incrementar la motivación de estos.

Por otro lado, dicha variable se dividió en dos factores clave, el cual a) Motivación extrínseca, según Hernández & Cordero (2021), es el deseo para proceder de cierta forma, movidos por las posibles distinciones externas que se la pueden acoger al término de acción. De esta forma, se presentan los indicadores que la conforman: (a.1) Remuneración, que es la suma de los pagos que recoge un colaborador por la entrega de sus servicios, que muchos autores consideran como contraprestación a la remuneración. (Cuadros et al., 2021). Asimismo, la remuneración simboliza una forma de pago en la cual los administrativos de recursos humanos dan a sus colaboradores por los servicios que realizan dentro de un tiempo establecido. (González et al., 2020). Por otro lado, continuando con el segundo indicador (a.2) La seguridad en el puesto, es el grupo de moderadas metodologías, manejadas en la que notifica incidentes y descartar contextos peligrosos en el medio ambiente, y para orientar a las personas sobre la necesidad de tomar medidas preventivas. (Contreras & Lesmez, 2021). Como tercer indicador se tiene a (a.3) Las condiciones de trabajo, que es la agrupación de factores que establecen las situaciones en las que los colaboradores desempeñan sus funciones, el contenido del trabajo (Sabastizagal et al., 2020). Y como último

indicador se tiene a (a.4) Relación con el supervisor y compañeros, es una relación recíproca entre dos o más personas. (Moreno, 2018).

Por otro lado, se tiene a la segunda dimensión b) Motivación intrínseca, según Rodríguez et al. (2021), están relacionadas con sentimientos asociados al crecimiento y desarrollo personal. Dicha dimensión se divide en indicadores, por el cual como primero de estos se tiene a (b.1) Posibilidad de ascenso, según Arboleda & Cardona (2018) significa subir de categorías profesionales del organigrama, teniendo en cuenta factores de aprobación tales como la antigüedad de los trabajadores, los logros, la formación de su creación, así como la del empleador, competencias organizativas. Como siguiente indicador se tiene a (b.2) Reconocimiento, es cualquier iniciativa empresarial destinada a evaluar el trabajo de un empleado y cualquier comportamiento que beneficie a la empresa. (Jiménez & Gamboa, 2017). Por otro lado, como tercer indicador se tiene a (b.3) Libertad para decidir cómo realizar un trabajo, es el derecho del empleado y del empleador a realizar libremente las actividades profesionales de su elección y a celebrar y rescindir libremente el contrato de trabajo. (Echevarri & Lopera, 2021)

De la misma manera, se presenta la base teórica que sostiene la Productividad, el cual Pucheu (2021) afirma que la productividad es el resultado del uso correcto de los recursos en relación a los servicios o bienes producidos que comparten los objetivos de la organización de manera eficiente, se basa en el desempeño, adicionando la calidad de servicio, la interacción laboral, atención y la eficiencia que son elementos clave para determinar la satisfacción de los ejecutivos de la empresa. Sin embargo, la productividad es el esfuerzo de la fuerza laboral para conseguir las metas organizacionales y circunscribe los métodos mediante los cuales capacitan a la fuerza laboral y evalúan continuamente el comportamiento orientado a sus metas.(Franco & Uribe, 2021).

Por consiguiente, se detalla las dimensiones pertenecientes a esta variable, como primera dimensión se considera (a) La eficiencia, según Gavilan & Ortega (2020) se utiliza para tomar en cuenta el recurso o realización de actividades con dos significados: primero, la correlación entre el aumento de recursos manejados y el conjunto de recursos considerados, y, en segundo lugar, el grado en que los recursos han sido manejados, convertidos en un producto. Luego de la descripción

dimensional, se tuvo que conceptualizar los indicadores que pertenecen a esta dimensión, por la cual se tiene a (a.1) Trabajo en equipo, es un procedimiento de trabajo colectivo en el que los colaboradores comparten sus experiencias para lograr objetivos comunes mediante la realización de un proyecto o tarea. (Alvarado, 2021). Seguidamente como segundo indicador se tiene a (a.2) La calidad del servicio, según Burgos & Morocho (2020), es el hábito desarrollado y ejercido por una compañía para descifrar las insuficiencias y perspectivas de sus clientes y brindarles un servicio asequible y conveniente. Y por último como tercer indicador (a.3) Atención al cliente, se menciona que es un acto cognitivo de enfoque selectivo mientras se ignora todo lo demás en el entorno con el propósito de percibir ideas y pensamientos, y dar forma a la información. (Valenzuela et al., 2019).

De igual forma, como segunda dimensión tenemos a la (b) *eficacia*, según Andrade & Ureta (2021), es el aspecto que tiene las características y cualidades logradas con los resultados deseados. Así, se presentan los indicadores que la componen: (b.1) Recursos humanos, planifica la contratación en función de las necesidades planteadas, coordina el proceso de levantamiento de expedientes y asesorar a los directivos en la determinación de necesidades. (Salinas et al., 2021). Como segundo indicador se tiene a (b.2) La evaluación, es el proceso de documentar áreas de decisión, críticas, seleccionar la información adecuada para transmitir datos que ayuden a la toma de decisiones y ofrecer soluciones alternativas. (Córdor & Remache, 2020), Seguidamente como tercer indicador se tiene a (b.3) La Infraestructura, es la base física de la economía, incluyendo todas las fuerzas y relaciones de producción. (Daza et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

En esta sección, se identificó minuciosamente las características que determinaba el aspecto metodológico de la investigación, entre ellos se estableció el tipo y diseño de investigación, asimismo el tamaño de la población, muestra y demás factores particulares de la metodología. (Quezada, 2021)

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente análisis será de enfoque cuantitativo, Dado que se trata de programaciones estandarizados, dichos datos que se presentan numéricamente y se analizan mediante procesos estadísticos. (Hernández & Mendoza, 2018)

Para Hernández & Mendoza (2018) el análisis será de tipo aplicado, puesto que examinará una complicación destacada y tratará de encontrar una respuesta a una pregunta en particular.

En esta indagación se aplicará el diseño no experimental, dado que el fenómeno se mostrará en un período explícito. (Travieso & Ferreira, 2019)

El modelo de análisis es correlacional porque buscamos la correlación entre las variables motivación y productividad de los colaboradores, lo cual nos da a entender que ambas variables muestran una correlación, cuando al manipular una variable la otra también se verá alterada. (Gómez, 2018)

Asimismo, muestra un diseño de corte transversal, ya que el análisis se recopiló en ese mismo instante y se puntualiza como está la situación teniendo en cuenta que su propósito es describir las variables (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Motivación

En este punto, se pudo especificar cómo definición conceptual que según Robbins & Judge (2017) quienes mencionan que la motivación está compuesta por una serie de factores psicológicos y físicos que permite a los usuarios alcanzar la satisfacción de sus necesidades, asimismo inducen a un comportamiento diferente que los lleva a lograr mejores resultados en el marco de los propósitos de la organización.

Por otro lado, mediante la definición operacional, luego de realizar la recopilación de datos verdaderos en base a revistas o investigaciones se dimensionó como a) motivación extrínseca y b) motivación intrínseca.

Dado lo anterior, se pudo identificar a los indicadores de la variable motivación, el cual son los siguientes: (a.1) remuneración, (a.2) seguridad en el puesto, (a.3) condiciones de trabajo, (a.4) relación entre el supervisor y el colaborador; (b.1) posibilidad de ascenso; (b.2) reconocimiento, (b.3) libertad de decisión.

En consecuencia se manejó como escala de medición, la escala de Likert que facilitó el proceso de desarrollo de los instrumentos y permitió calcular el nivel de agrado de los encuestados en 5 alternativas correctamente medidos; de una escala del 1 al 5; significando 1 como nunca y 5, siempre.

Variable 2: Productividad.

En este punto, se pudo especificar cómo definición conceptual que según Pucheu (2021) afirma que la productividad es el resultado del uso correcto de los recursos en relación a los servicios o bienes producidos que comparten los objetivos de la organización de manera eficiente.

Por otro lado, mediante la definición operacional, luego de realizar la extracción de información correspondiente por parte de revistas científicas y libros verificados se pudo rescatar que las dimensiones: a) eficiencia, b) eficacia.

Dado lo anterior, se pudo identificar a los indicadores de la variable productividad, el cual son los siguientes: (a.1) Trabajo en equipo, (a.2) Calidad de servicio, (a.3) Atención al cliente; (b.1) Recursos humanos, (b.2) Evaluación, (b.3) Infraestructura.

En consecuencia, se manejó como escala de medición, la escala de Likert que facilitó el proceso de desarrollo de los instrumentos y permitió calcular el nivel de agrado de los encuestados en 5 alternativas correctamente medidos; de una escala del 1 al 5; significando 1 como nunca y 5, siempre.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población es un conjunto completamente constituidos y se adaptan entre sí por algunas peculiaridades congruentes (Hernández & Mendoza, 2018). La población de la investigación estuvo compuesta por 44 colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, Trujillo.

Por su parte, Hernández & Mendoza, (2018), define el muestreo como una serie de actividades realizadas para estudiar la distribución de varias características de toda la población, a partir de observaciones de solo una mínima parte de la población. El estudio de la muestra está constituido con 44 empleados de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera, Trujillo.

El muestreo que se empleó en la investigación, es no probabilístico, en la cual se seleccionaron los empleados alcanzando las particularidades indicadas por el perfeccionamiento de dicha indagación.

Por último, se consideró como unidad de análisis, aquellos colaboradores que interactúan directamente con los procesos operacionales y administrativos de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera.

3.4 Técnicas e instrumentos de colección de datos de datos.

Esta indagación utiliza una técnica de investigación que consiste en alcanzar datos de múltiples personas interesadas en la opinión del autor. Así mismo, es una habilidad de exposición directa o indirecta a personas cuyas cualidades, conductas o peculiaridades están relacionadas con el estudio (Arias, 2020).

El cuestionario que se utilizará para la encuesta, es una lista de preguntas que deben ser cuidadosamente elaboradas y que le permitirán obtener información sobre el tema investigado de manera sistemática y ordenada. Además, las encuestas son la clave para obtener los datos que se necesitan y la evidencia que se requieren para investigar (Arias, 2020).

La herramienta que se empleó fue el cuestionario con el propósito de conseguir datos manejando una lista de preguntas trazadas que se entregó a los empleados, para adquirir una contestación, y va encaminado a los colaboradores,

en respuesta a la escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

La validación del instrumento de este trabajo de investigación fue revisada por tres jueces expertos; Dra. Lupe Esther Graus Cortez con la especialidad Metodológica, Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños, con la especialidad gestión organizativa y Dr. Luis Torres Cabanillas con especialidad en estadística.

Por otro lado, en cuanto a la fiabilidad del instrumento consiste en medir los datos recolectados a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Esto le permite saber exactamente qué tan confiables son estas herramientas, es por ello que se precisó de la siguiente manera; para el instrumento de la variable Motivación se calculó un valor de 0,800, mientras que para la variable Productividad, 0,800.

3.5 Procedimientos.

En los inicios de la investigación, se solicitó los accesos necesarios a la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera para poder recopilar la información requerida para la ejecución de la investigación. En la recaudación de datos, se elaboró una solicitud de aprobación para el propietario de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera para publicar el proyecto de investigación y conseguir la autorización respectiva para recolectar los datos para la investigación. El siguiente paso fue aplicar dos cuestionarios de escala tipo ordinal uno para cada variable, para lo cual se cuenta con la verificación del validador. Esto garantizó la eficacia y fiabilidad del instrumento. Una vez finalizada la investigación, los datos se procesó para su análisis en el programa SPSS V 25.0, los resultados se analizarán e interpretarán y se propondrán las conclusiones y recomendaciones adecuadas.

3.6 Métodos de análisis de datos.

Según Sánchez et al. (2021) indican que el procesamiento de datos es una actividad enfocada para el tratamiento, validación, diagnóstico y cuantificación de datos en base a tablas y graficas que son de utilidad para realizar los movimientos necesarios que determinen en la investigación, principalmente estos datos estan bajo el modelo excel, y para ser procesado con el aplicativo SPSS versión 25 proporcionado por IBM, que permitió determinar el nivel de satisfacción de cada

variable en términos univariado y bivariados, asimismo el reporte de la correlación generada mediante las dimensiones de motivación con la variable productividad, por el cual permitió verificar dichos resultados y brindar las conclusiones y recomendaciones de dicha investigación.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación operará bajo los códigos según la publicación del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, contenida en la RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N° 110-2022-VI-UCV, aplicando los principios generales, tales como la autonomía, beneficencia, competencia profesional o científica, no maleficencia, probidad, entre otros. Por otro lado, la razón de esta investigación en aspectos éticos es realizar los procesos de citación y referencia correctamente posible para demostrar el respeto a la propiedad intelectual y de esa manera ser vistos de una manera ejemplar con la sociedad.

Para Domingo (2018), el código de ética en las investigaciones da sentido a la misma investigación, requiere normas y estándares que rijan el propio conocimiento que se recibe o transmite y que promueve las mejores prácticas relacionadas con los puntajes de similitud obtenidos. Es por ello que en esta investigación se determinó un porcentaje de similitud inferior a 25%.

IV. RESULTADOS

En esta parte se especificó los resultados conseguidos en base al procesamiento de datos por el SPSS versión 25, por ello la intención de este capítulo fue de mostrar en detalle estos resultados mediante tablas y gráficos con su explicación correspondiente.

Tabla 1

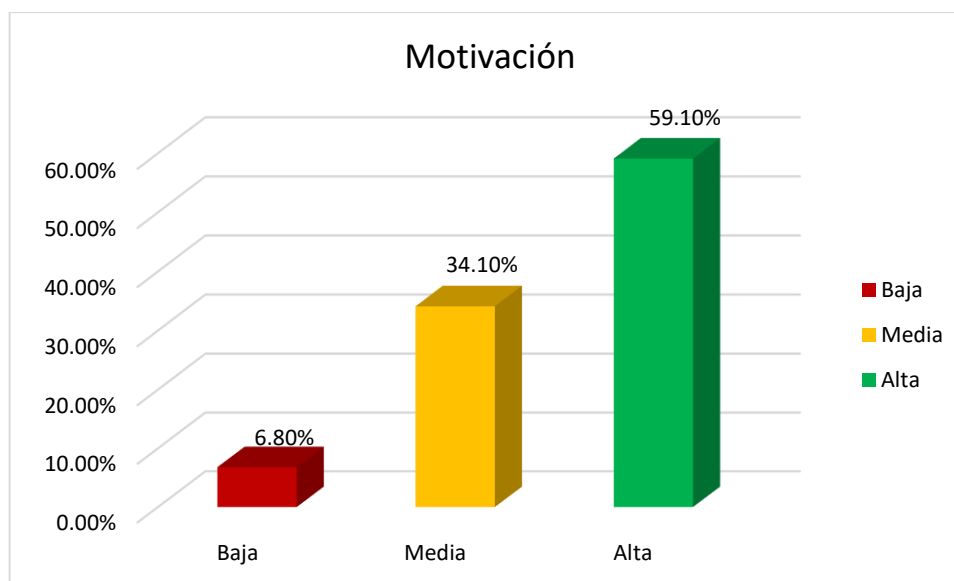
Tabla de frecuencia en la V1 motivación

	<i>Frecuencia</i>	<i>Proporción</i>	<i>Prop.- recibida</i>	<i>Prop.- acumulada</i>
<i>Aceptado</i>	<i>Baja</i>	3	6.80%	6.80%
	<i>Media</i>	15	34.10%	40.90%
	<i>Alta</i>	26	59.10%	100,0%
	<i>Total</i>	44	100,0%	100,0%

Nota. Se visualiza el nivel de aprobación de la muestra por la variable motivación.

Figura 1

Gráfica de frecuencias de la variable Motivación.



Nota. Se logra percibir en la T1 y F1, el nivel de agrado que poseen los colaboradores frente a la motivación en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, donde el 6.80% de los encuestados indican que la variable genera un impacto bajo, mientras que el 34.10% señalan que se generó una impresión media, mientras que el 59.10% genera un impacto alto en relación a la motivación en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera.

Tabla 2

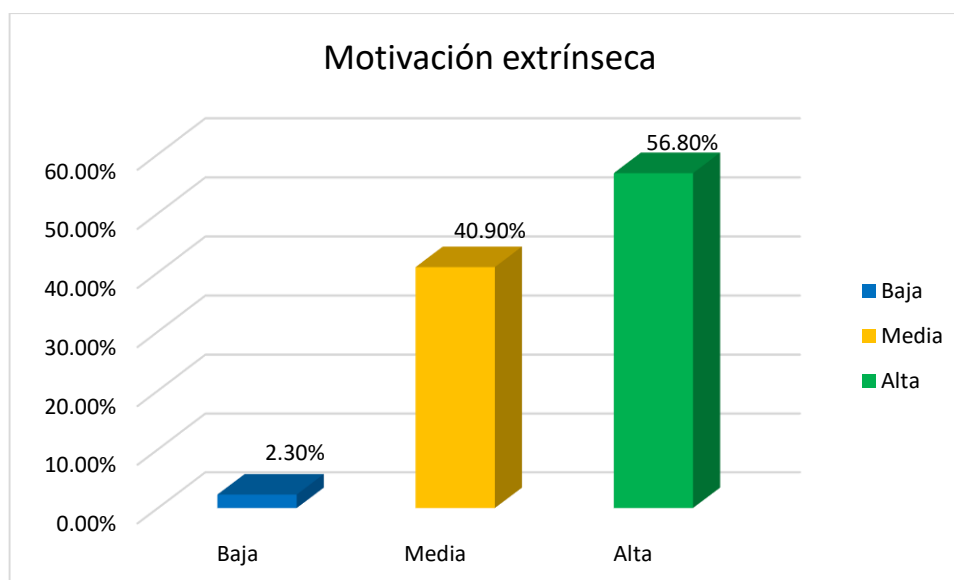
Tabla de frecuencia de la dimensión motivación extrínseca

		Frecuencia	Proporción	Prop.- recibida	Prop.- acumulada
<i>Aceptado</i>	<i>Baja</i>	1	2.30%	2.30%	2.30%
	<i>Media</i>	18	40.90%	40.90%	43.20%
	<i>Alta</i>	25	56.80%	56.80%	100.00%
<i>Total</i>		44	100.00%	100.00%	

Nota. Se visualiza el nivel de aprobación de la muestra por la dimensión motivación extrínseca.

Figura 2

Histograma de frecuencia de la dimensión motivación extrínseca



Nota. Se logra percibir en la T2 y F2, el nivel de agrado que poseen los colaboradores frente a la motivación extrínseca en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, donde el 2.30% de los encuestados indican que la variable genera un impacto bajo, mientras que el 40.90% señalan que se generó una impresión media, mientras que el 56.80% genera un impacto alto en relación a la motivación extrínseca en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera.

Tabla 3

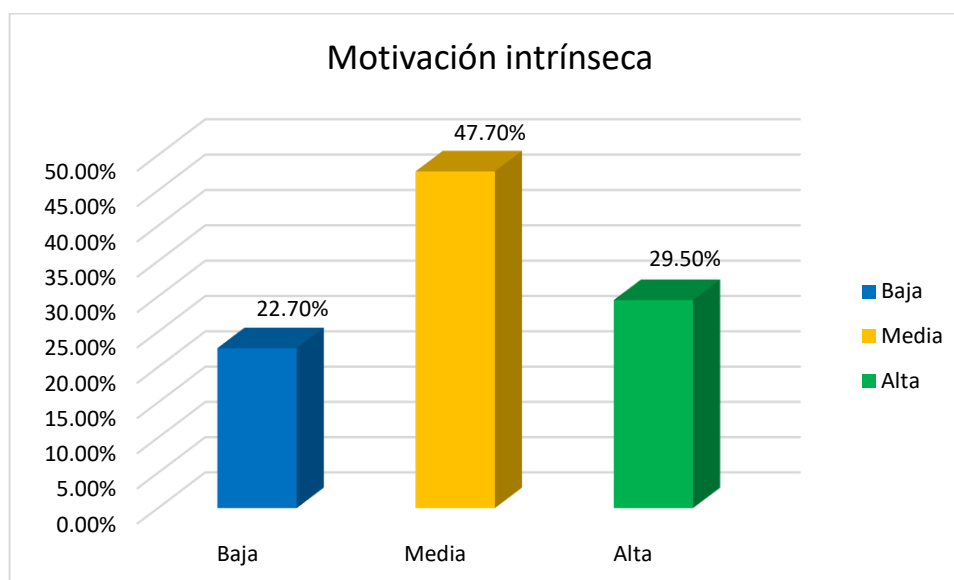
Tabla de frecuencia de la dimensión motivación intrínseca

	<i>Frecuencia</i>	<i>Proporción</i>	<i>Prop.- recibida</i>	<i>Prop.- acumulada</i>
<i>Aceptado</i>				
<i>Baja</i>	10	22.70%	22.70%	22.70%
<i>Media</i>	21	47.70%	47.70%	70.50%
<i>Alta</i>	13	29.50%	29.50%	100.00%
<i>Total</i>	44	100.00%	100.00%	

Nota. Se visualiza el nivel de aprobación de la muestra por la dimensión motivación intrínseca.

Figura 3

Histograma de frecuencia de la dimensión motivación intrínseca



Nota. Se logra percibir en la T3 y F3, el nivel de agrado que poseen los colaboradores frente a la motivación intrínseca en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, donde el 22.70% de los encuestados indican que la variable genera un impacto bajo, mientras que el 47.70% señalan que se generó una impresión media, mientras que el 29.50% genera un impacto alto en relación a la motivación intrínseca en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera.

Tabla 4

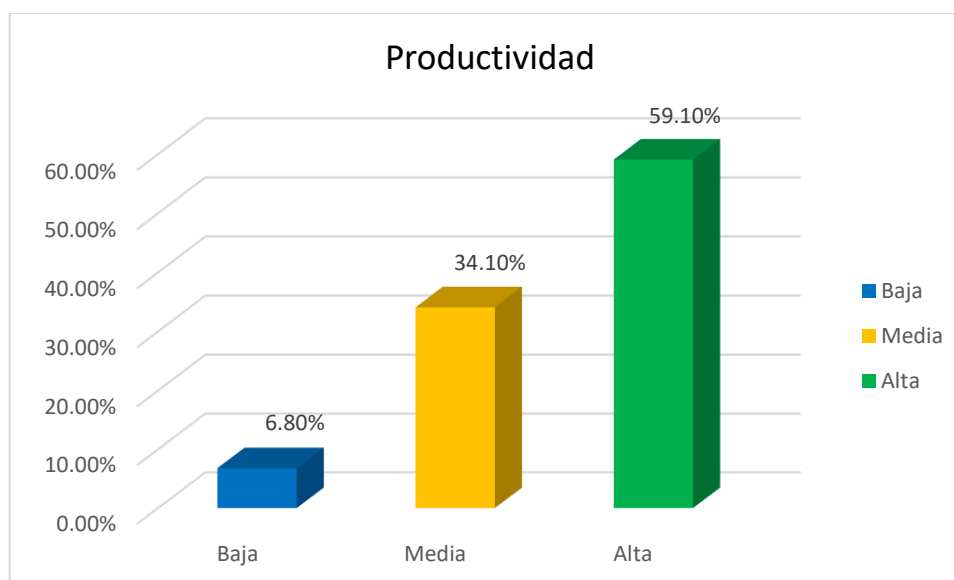
Tabla de frecuencia de la V2 productividad

	<i>Frecuencia</i>	<i>Proporción</i>	<i>Prop.- recibida</i>	<i>Prop.- acumulada</i>
<i>Aceptado</i>	<i>Baja</i>	3	6.80%	6.80%
	<i>Media</i>	15	34.10%	40.90%
	<i>Alta</i>	26	59.10%	100.00%
	<i>Total</i>	44	100.00%	100.00%

Nota. Se visualiza el nivel de aprobación de la muestra por la variable productividad.

Figura 4

Histograma de frecuencia del productividad



Nota. Se logra percibir en la T4 y F4, el nivel de agrado que poseen los colaboradores frente a la productividad de los colaboradores en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, donde el 6.80% de los encuestados indican que la variable genera un impacto bajo, mientras que el 34.10% señalan que se generó una impresión media, mientras que el 59.10% genera un impacto alto en relación a la productividad de los colaboradores en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera.

En cuanto a los resultados del análisis bivariado se verificó el grado de correlación que existe entre las variables y sus dimensiones correspondientes.

Tabla 5

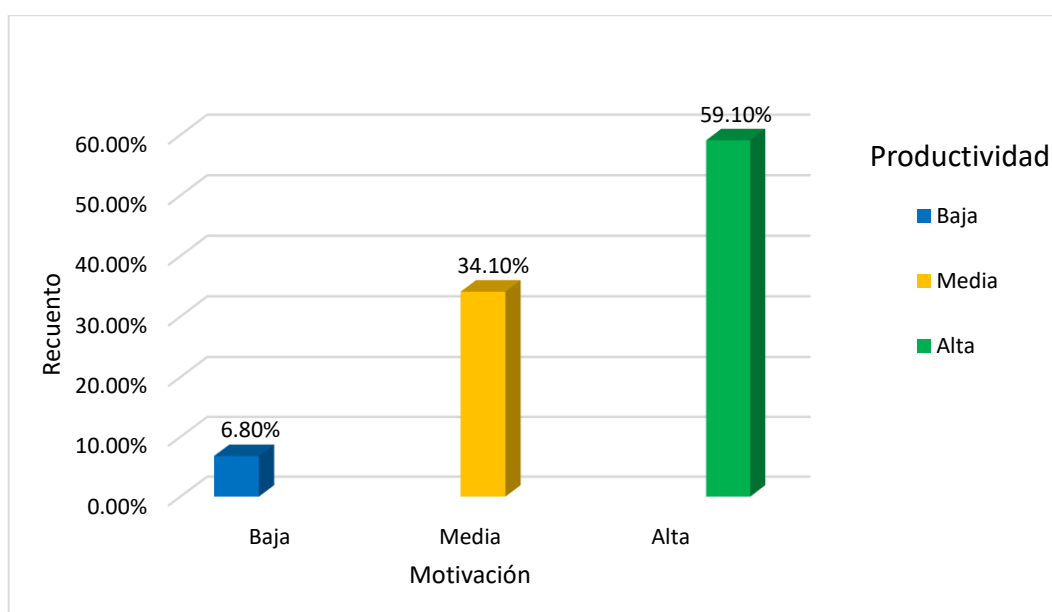
Tabla del cruce entre las frec. de motivación y productividad

		Productividad			Prop.- recolectada
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Motivación	<i>Baja</i>	6.80%			6.80%
	<i>Media</i>		34.10%		34.10%
	<i>Alta</i>			59.10%	59.10%
<i>Total</i>		6.80%	34.10%	59.10%	100.00%

Nota. Se visualiza el nivel de aprobación de la muestra por las variables motivación y productividad.

Figura 5

Gráfico del cruce entre habilidades blandas y desempeño laboral.



Nota. Se logra percibir en la T5 Y F5, el nivel de agrado que poseen los colaboradores frente al cruce de estas dos variables motivación y productividad en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, donde se pudo observar que el 6.8% generó un impacto bajo, mientras el 34.10% un impacto medio, y finalmente un 59.10% generó un alto impacto frente a los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera.

Tabla 6

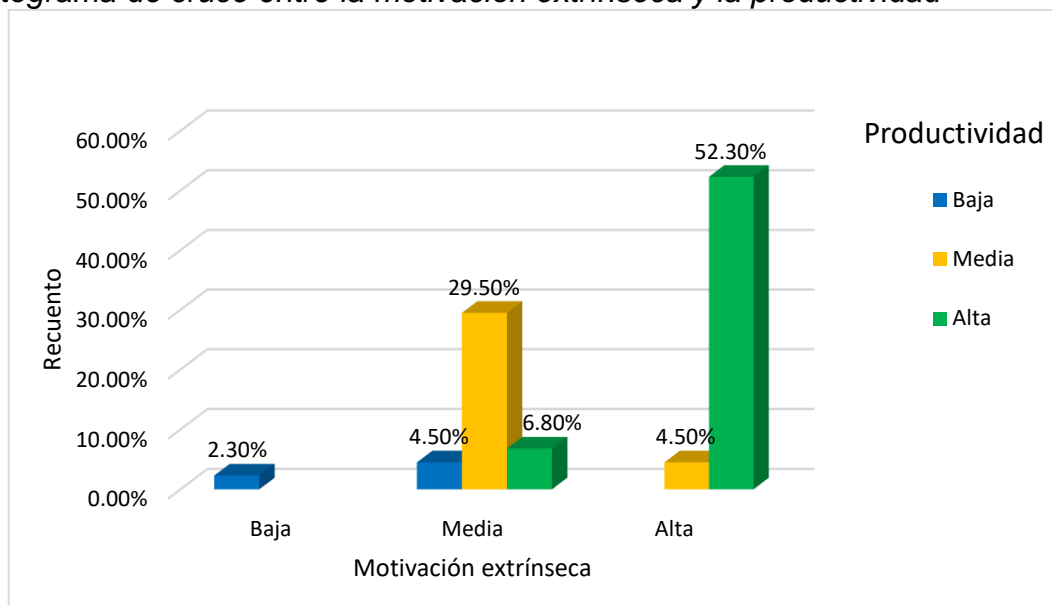
Cruce entre la motivación extrínseca y la productividad

		Productividad			Prop.- recolectada
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Motivación extrínseca	<i>Baja</i>	2.30%			2.30%
	<i>Media</i>	4.50%	29.50%	6.80%	40.90%
	<i>Alta</i>		4.50%	52.30%	56.80%
<i>Total</i>		6.80%	34.10%	59.10%	100,0%

Nota. Se visualiza el nivel de aprobación de la muestra por la variable motivación extrínseca y productividad.

Figura 6

Histograma de cruce entre la motivación extrínseca y la productividad



Nota. Se logra percibir en la T6 Y F6, el nivel de agrado que poseen los colaboradores frente al cruce de la dimensión motivación extrínseca con la variable productividad en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, donde se pudo observar que el 2.3% generó un impacto bajo, mientras el 29.5% un impacto medio, y finalmente un 52.3% generó un alto impacto en la motivación extrínseca y la productividad frente a los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera.

Tabla 7

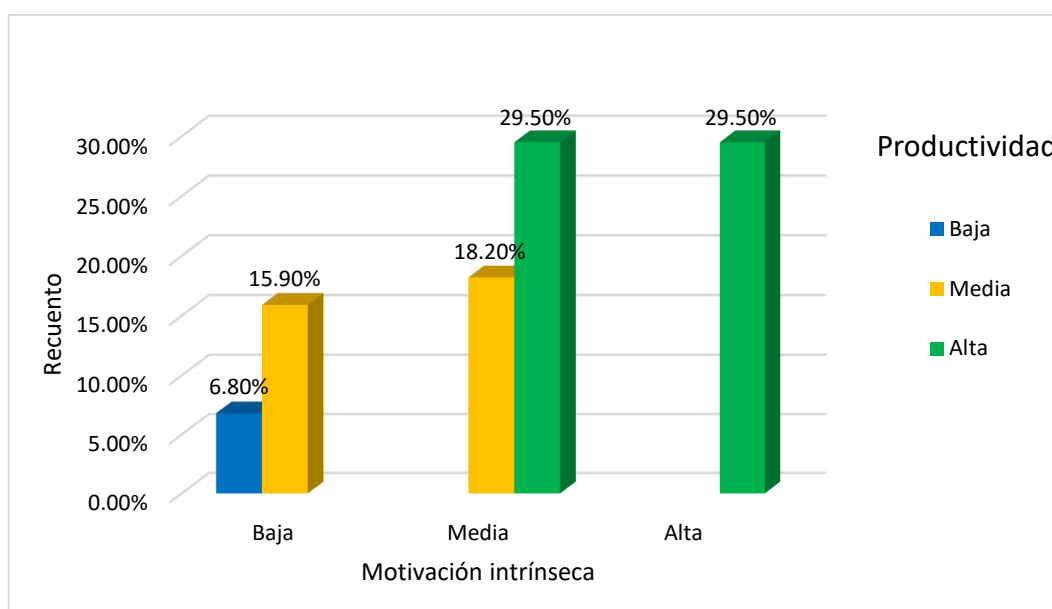
Cruce entre la motivación intrínseca y la productividad

		Productividad			Prop.- recolectada
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Motivación intrínseca	<i>Baja</i>	6.80%	15.90%		22.70%
	<i>Media</i>		18.20%	29.50%	47.70%
	<i>Alta</i>			29.50%	29.50%
<i>Total</i>		6.80%	34.10%	59.10%	100,0%

Nota. Se visualiza el nivel de aprobación de la muestra por la variable motivación intrínseca y productividad.

Figura 7

Histograma de cruce entre la motivación intrínseca y la productividad



Nota. Se logra percibir en la T7 Y F7, el nivel de agrado que poseen los colaboradores frente al cruce de la dimensión motivación intrínseca con la variable productividad en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, donde se pudo observar que el 6.8% generó un impacto bajo, mientras el 18.2% un impacto medio, y finalmente un 29.5% generó un alto impacto en la motivación intrínseca y la productividad frente a los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera.

Prueba de normalidad

Gandica (2020) sostuvo que la normalidad es un proceso complejo en la cual se determina si las variables aleatorias presentan o no distribución normal dependiendo el valor de la significancia bilateral, para poder establecer si es que dicha variable requiere el uso de pruebas paramétricas o pruebas no paramétricas, para ello es necesario precisar si nuestras variables presentan características similares a ello.

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Pruebas de Normalidad					
	Kolgomorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MOTIVACIÓN	,367	44	,000	,704	44	,000
Motivación Extrínseca	,365	44	,000	,686	44	,000
Motivación Intrínseca	,242	44	,000	,809	44	,000
PRODUCTIVIDAD	,367	44	,000	,704	44	,000

a. Corr. de sig. de Lilliefors.

Nota. Se logra percibir en la T8, los resultados de la prueba de normalidad que fue conseguido mediante el procesamiento de información por el SPSS versión 25, dando información estadística confiable, por lo tanto de dicha tabla se puede observar el termino gl que es correspondiente a la muestra, por ello se tiene que la muestra es de 44 colaboradores, teniendo esta muestra se puede seleccionar que tipo de distribución normal corresponde dicha investigación, ya que la muestra <50 se maneja la prueba de Shapiro Wilk, tomando el nivel de significancia que es menor a 0,005, se puede deducir que la variable aleatoria no tiene distribución normal por ende se manejaron las pruebas no paramétricas.

Análisis inferencial bivariada

Tabla 9

Niveles de correlación bilateral

Rango de correlación		Dancey & Reidy (Psicología)	Quinnipiac University (Política)	Chan YH (Medicina)
+1	-1	Perfecta	Perfecta	Perfecta
+0.9	-0.9	Fuerte	Muy Fuerte	Muy Fuerte
+0.8	-0.8	Fuerte	Muy Fuerte	Muy Fuerte
+0.7	-0.7	Fuerte	Muy Fuerte	Moderada
+0.6	-0.6	Moderada	Fuerte	Moderada
+0.5	-0.5	Moderada	Fuerte	Justa
+0.4	-0.4	Moderada	Fuerte	Justa
+0.3	-0.3	Débil	Moderado	Justa
+0.2	-0.2	Débil	Débil	Pobre
+0.1	-0.1	Débil	Indeseable	Pobre
0	0	Nula	Ninguna	Ninguna

Adaptado de Akoglu (2018). *Turkish journal of emergency medicine*, 18, p.92. (2018),

Nota. En la tabla 9 se puede observar la tabla que mide el nivel de correlación existente entre variables.

Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe conexión entre la motivación con la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022

H_a : Existe conexión entre la motivación con la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022

Tabla 10

Prueba de hipótesis general.

		Motivación	
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig.(bilateral)	
		N	44
Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	0,910
		Sig.(bilateral)	,000
		N	44

** . La corr. es sig. en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota. Se logra percibir, en la T10 que en base al procesamiento de datos por el SPSS version 25, se alcanzó comprobar que el tamaño de la muestra de esta investigación fue de 44 colaboradores, asimismo se puede percibir que el grado de correlación entre la variable motivación y la variable productividad es de 0,910, demostrando que ambas variables están en correcta sincronía y hay una conexión recíproca ya que a mayor motivación se incrementa las posibilidades de generar más productividad, es por ello que en base a Akoglu (2018) se puede mencionar que dicha correlación alcanza el grado de muy fuerte, asimismo analizando el valor de la significancia bilateral que resultó ser $< 0,005$, podemos comprobar que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

Prueba de hipótesis específica 1

H_0 : No existe conexión entre la motivación extrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022

H_a : Existe conexión entre la motivación extrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 1

			Motivación extrínseca
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coefficiente de correlación Sig.(bilateral)	1,000
		N	44
	Productividad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,779** ,000
		N	44

** La corr. es sig. en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se logra percibir, en la T11 que en base al procesamiento de datos por el SPSS version 25, se alcanzó comprobar que el tamaño de la muestra de esta investigación fue de 44 colaboradores, asimismo se puede percibir que el grado de correlación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable productividad es de ,779, demostrando que ambas variables están en correcta sincronía y hay una conexión recíproca ya que a mayor motivación extrínseca se incrementa las posibilidades de generar mayor productividad, es por ello que en base a Akoglu (2018) se puede mencionar que dicha correlación alcanza el grado de muy fuerte, asimismo analizando el valor de la significancia bilateral que resultó ser $< 0,005$, podemos comprobar que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 : No existe conexión entre la motivación intrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022.

H_a : Existe conexión entre la motivación intrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 2

		Motivación intrínseca	
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig.(bilateral)	
		N	44
Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	,736**
		Sig.(bilateral)	,000
		N	44

** La corr. es sig. en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota. Se logra percibir, en la T12 que en base al procesamiento de datos por el SPSS version 25, se alcanzó comprobar que el tamaño de la muestra de esta investigación fue de 44 colaboradores, asimismo se puede percibir que el grado de correlación entre la dimensión motivación intrínseca y la variable productividad es de ,736, demostrando que ambas variables están en correcta sincronía y hay una conexión recíproca ya que a mayor motivación intrínseca se incrementa las posibilidades de generar mayor productividad, es por ello que en base a Akoglu (2018) se puede mencionar que dicha correlación alcanza el grado de muy fuerte, asimismo analizando el valor de la significancia bilateral que resultó ser $< 0,005$, podemos comprobar que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos por el programa SPSS v. 25, en la tabla 10 podemos ver que el nivel de significancia es menor a 0.005 esto indica que la distribución es no normal. Es decir, la variable aleatoria está usando una estadística no paramétrica llamada regresión ordinal para experimentar la hipótesis, la motivación alcanzó el Rho de Spearman de 0,910, indicando que hay una alta motivación que mejora continuamente la productividad.

Estos datos confirman lo señalado por Chozo & Santamaría, (2017) encontrando que la motivación es muy alta, lo cual nos muestra que al estar motivados los colaboradores tendrán una mayor productividad, haciendo que se cumpla con todos los objetivos propuestos por la agencia y además existe una fuerte relación entre las variables motivacionales y de productividad. Gracias a ellas, en la práctica, esas dimensiones e indicadores pueden agruparse con la dirección y gestión de la empresa, y la eficacia funcional de los empleados puede desarrollarse de manera sostenible. La motivación laboral es por tanto un factor de desempeño que mide el nivel de productividad en el trabajo y posibilita directamente el logro de las metas establecidas por la empresa en el tiempo acordado. También los empleados motivados provocan una producción cada vez mayor, lo que tiene un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa y las ganancias comerciales. De esta forma, se obtuvo un $Rho = 0.910$, manifestando que las variables de investigación coexisten con una correlación positiva muy fuerte.

A partir de los resultados adquiridos con el software del SPSS v. 25 en la tabla 11 se demuestra que la motivación extrínseca mantiene una asociación positiva fuerte con la productividad, ya que obtuvimos un Rho de Spearman de 0.779, y se logró una sigma bilateral menor a 0.05 en la que se manifiesta que la distribución es anormal, lo que significa que se usa una estadística no paramétrica nombrada como regresión ordinal para examinar la hipótesis, manifestando que la motivación extrínseca no es escasa y que incrementa la productividad de manera alta, esto quiere decir que la productividad se deriva

de la motivación extrínseca de los empleados de la agencia y que la productividad ocurre por cuestiones personales de los mismos colaboradores.

Estos datos confirman lo señalado por Huerta, (2017) encontrando que la motivación extrínseca es alta, ya que en toda organización debe haber una buena relación entre el jefe y los demás compañeros, para así poder laborar en un buen ambiente y que además un trabajador debe trabajar en un lugar con buenas condiciones para que así pueda desarrollar una buena productividad y cumplir con los objetivos. Asimismo, se obtuvo un $Rho = 0.779$, demostrando que la motivación extrínseca tiene relación con la productividad, existiendo una relación positiva fuerte.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se estableció que coexiste conexión significativa entre la motivación extrínseca y la productividad de los colaboradores de La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022. La cual se afirmó por el resultado derivado en el coeficiente de Spearman ($\rho = 0,779$), con un nivel de significancia menor ($p = 0.000 < 0,05$). Esto muestra que coexiste una correlación positiva fuerte entre la dimensión motivación extrínseca y la variable productividad, lo cual indica que, a una mejor motivación extrínseca en lo que compete a las circunstancias que son insuperables en el trabajo, origina que el colaborador se esfuerce de manera adecuada, logrando las metas trazadas, alcanzando una mayor eficiencia en la productividad.

También, coincide con los autores Robbins & Judge, (2017) que nos dice que la motivación es la agrupación de apariencias que otorgan a los individuos la satisfacción de sus exigencias principales, inducen a un comportamiento diferente que los lleva a lograr mejores resultados en el marco de los objetivos de la empresa. Por otro lado, Naranjo (2018) define la motivación como un proceso constituido por un conjunto de factores capaces de conservar y regir la conducta de un individuo con el fin de alcanzar una meta o fin.

De los resultados obtenidos a través del uso del software SPSS v. 25 en la tabla 12 se indica que la motivación intrínseca mantiene una asociación positiva alta con la productividad ya que consiguieron un Rho de Spearman de 0.736, también se mereció una σ bilateral menor a 0.05 declarándose que

la distribución es anormal, lo que simboliza que usa una estadística no paramétrica conociéndose como regresión ordinal para probar la hipótesis, explicando que cuando la motivación intrínseca es media, aumenta la productividad“.

Estos datos confirman lo señalado por Castro, (2017), encontrando que la motivación intrínseca es alta, ya que en toda empresa el jefe de la agencia debe reconocer el sacrificio y la ardua labor que cada uno de los colaboradores realiza para poder alcanzar y lograr las metas que tiene proyectadas la agencia y que además los colaboradores están en su derecho de ser libres de la manera cómo realizan sus labores evitando así un incómodo ambiente laboral afectando la productividad de ellos, señala también en sus resultados que la eficacia de los colaboradores, la eficiencia y la motivación se complementan positivamente, lo que le permite vincular las metas de la organización con su misión y visión, dando como resultado un impacto positivo en las posibilidades de mejorar sus resultados anuales para lo cual requieren condiciones físicas y ambientales óptimas. Porque no solo afecta indirectamente el desempeño laboral de los empleados, sino también la implementación de nuevas políticas internas. De igual forma se obtuvo $Rho = 0.736$. Esto indica que la motivación intrínseca está altamente correlacionada con la productividad.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se comprobó que preexiste una correlación significativa entre la motivación intrínseca y la productividad de los colaboradores de La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022. La cual se asegura que el resultado obtenido en el coeficiente de Spearman ($\rho = 0,736$), con un nivel de significancia menor ($p = 0.000 < 0,05$). Esto muestra que coexiste una correlación positiva fuerte entre la dimensión motivación intrínseca y la productividad, lo cual exterioriza que, a una mejor motivación intrínseca en lo que concierne al agradecimiento que para el colaborador es importante, puesto que se va a sentir motivado y valorado por su aporte que brinda en la agencia, lográndose una mayor productividad.

Coincide con lo que dice Pucheu, (2021), indicando que la productividad es el resultado del uso correcto de los recursos relacionados con los productos y servicios creados. Finalmente, Dessier y Varela (2018) afirman que son los

esfuerzos de la fuerza laboral lo que origina el logro de las metas organizacionales y circunscribe los métodos mediante los cuales capacitan a la fuerza laboral y evalúan continuamente el comportamiento orientado a sus metas y que existe una fuerte relación entre la eficiencia y la productividad laboral. Esto se debe a que los colaboradores de la organización están satisfechos dado que su trabajo se realiza correctamente y es por eso que la eficiencia y la productividad son entonces dos componentes unidos por el hecho de que permiten una especificación objetiva de las actividades y operaciones de una empresa. Esto se debe a que las condiciones laborales en las que accionan los empleados afectan la productividad proyectada, y por ende su esfuerzo y desempeño en el logro de sus metas, que representa el máximo logro motivacional que puede ser dado, sin embargo, para conseguir la fidelización y el compromiso con la actividad de los empleados, es importante que otros factores como el entorno y la comunicación se incorporen a la empresa de forma convenientemente potenciada.

VI. CONCLUSIONES

Con los resultados adquiridos del análisis estadístico realizado, se llegó a las siguientes conclusiones.

Primera: De acuerdo al análisis univariado de la motivación, se tiene que el 6.80% de los encuestados indican que la variable genera un impacto bajo, mientras que el 34.10% señalan que se generó una impresión media, mientras que el 59.10% genera un impacto alto en relación a la motivación en la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera. Asimismo, de la productividad se manejó que el 6.80% de los encuestados indican que la variable genera un impacto bajo, mientras que el 34.10% señalan que se generó una impresión media, mientras que el 59.10% genera un impacto alto. Dada la correlación de estas variables se pudo conseguir bajo el enfoque de Spearman, un nivel de correlación muy fuerte dando un valor de 0,910, es decir dichas variables son realmente correlacionales.

Segunda: De acuerdo al análisis bivariado de la motivación extrínseca y la productividad se tuvo que el 6.8% generó un impacto bajo, mientras el 34.10% un impacto medio, y finalmente un 59.10% generó un alto impacto frente a los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, por otro lado en cuanto a niveles de distribución normal y un correspondiente análisis en la hipótesis específica se obtuvo que ambas variables lograron alcanzar un nivel de correlación fuerte según Akoglu (2018) con un valor de 0,779.

Tercera: De acuerdo al análisis bivariado de la motivación intrínseca y la productividad se tuvo que el 6.8% generó un impacto bajo, mientras el 18.2% un impacto medio, y finalmente un 29.5% generó un alto impacto en la motivación intrínseca y la productividad frente a los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera. por otro lado, en cuanto a niveles de distribución normal y un correspondiente análisis en la hipótesis específica se obtuvo que ambas variables lograron alcanzar un nivel de correlación fuerte según Akoglu (2018) con un valor de 0,736.

VII. RECOMENDACIONES

Tras realizar la presente investigación, se proporcionan las siguientes recomendaciones para investigaciones futuras:

Primera: Se recomienda al administrador de recursos humanos de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, evaluar el nivel de compromiso que tienen los colaboradores con la empresa para después en base a esos resultados, diseñar un plan para mejorar la motivación de los usuarios, tomando en cuenta sus logros de forma grupal, logros individuales, superación diaria y el nivel de eficiencia y buena actitud frente a sus funciones cotidianas, de manera que el usuario se sienta satisfecho ya que reconocen su esfuerzo y por ende con dicha motivación conseguida se podrá ver que la productividad en los servicios tiende a incrementarse.

Segunda: Se recomienda al gerente de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, realizar actividades competitivas ya sea mediante concursos, talleres o competencias entre los colaboradores para medir el nivel de conocimiento y nivel de eficiencia de cada uno frente a las diferentes situaciones que la empresa experimenta cada día, de modo que los colaboradores tengan ese sentimiento competitivo y permitan demostrar que son importantes en la empresa, merecen nuevas oportunidades de ascenso o conseguir alguna promoción por parte de la empresa.

Tercera: Se recomienda a los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera, que deben practicar la automotivación puesto que es otro de los nombres que toma lugar a la motivación intrínseca ya que de ese modo podrán superar sus límites y obtener nuevas experiencias que les servirán como guía en algún futuro, asimismo las ganas de aprender cosas nuevas cada día y no estar estancado en lo mismo, obteniendo por tus propios medios una satisfacción personal, desarrollando tu creatividad y tu nivel de conocimiento.

REFERENCIAS

- ADP. (Abril del 2018). The Workforce View in Europe 2018. Asociacion centro. <https://www.asociacion-centro.org/wp-content/uploads/2018/04/ADP-Workforce-2018-ES.pdf>
- Alvarado Melitón, D. (2021). Beneficios del trabajo en equipo durante la formación académica entre áreas de la salud. *Revista Cientific*, 6(20), 311–326. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.20.17.311-326>
- Andrade-Zambrano, A., & Ureta-Alvear, M., (2021). La eficacia de la cultura organizacional para el mejoramiento del desempeño docente en la Unidad Educativa Liceo Naval. 593 Digital Publisher CEIT, 6(2-2), 34-50. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-2.594>
- Arboleda-Posada, G. I., & Cardona-Jiménez, J. L. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y políticas de Salud*, 17(35), 222-234. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.pslid>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revolledo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cadena, K. (2019). La Motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESA <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Castillo Trigoso, J. L. (2018). Motivación laboral y Productividad de la fuerza de ventas de TRIATHLON SAC, LIMA, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23909>

- Castro, P. (2017). El papel de los valores hacia el trabajo en la Motivación laboral y el Desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas, [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio Institucional de la UASLP. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4070>
- Chozo, I., & Santamaría, M. (2021). Influencia de la motivación para el desempeño laboral Compartamos Financiera S.A., Moshoqueque, Chiclayo, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7985>
- Cóndor, B. H., & Remache Bunci, M. (2020). La evaluación al desempeño directivo y docente como una oportunidad para mejorar la calidad educativa. *Cátedra*, 2(1), 116–131. <https://doi.org/10.29166/catedra.v2i1.1436>
- Cóndor, E. G., Bustamante, M. A., Lapo, M. D. C., & Campos, R. M. (2018). Factores Intrínsecos de motivación y liderazgo en una empresa familiar ecuatoriana de telecomunicaciones. *Información tecnológica*, 29(4), 205-216. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000400205>
- Contreras-Pacheco, O. E., & Lesmez-Peralta, J. C. (2021). Enmarcando la seguridad y la salud en el trabajo: entre lo reglamentario, lo estratégico y lo moral. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (90), 101–122. <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2874>
- Cuadros-Ojeda, V. P., Céspedes-Aguirre, L. L., Tello-Cornejo, J. L., Martel-Carranza, C. P., Narváez del Águila, M. B., & Tarazona-Robles, J. J. (2021). Distribución de las remuneraciones de los docentes según los niveles remunerativos en una universidad pública. *Gaceta Científica*, 7(1), 23–28. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1063>
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L. D. J., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 65-76.

- Dessier, A & VALERA, O. (2018). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Ediciones IESA
- Diario Gestión. (26 de Noviembre de 2019). Gestión de datos en el Perú, entre “la oportunidad y el riesgo” para los CEO del país. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/gestion-de-datos-en-el-peru-entre-la-oportunidad-y-el-riesgo-para-los-ceo-del-pais-noticia/>
- Domingo, A. (2018). *Ética de la investigación: Éticas Aplicadas*. Herder Editorial.
- Domínguez, D. (22 de agosto del 2022). *¿Cómo estar motivado en el trabajo?*. El País. <https://elpais.com/economia/estar-donde-estes/2022-08-22/como-estar-motivado-en-el-trabajo.html>
- Echeverri Álvarez, J., & Lopera Arbeláez, I. C. . (2021). Del nudge y la libertad de elegir. *Revista De Psicología Universidad De Antioquia*, 12(1), 157–178. <https://doi.org/10.17533/udea.rp.v12n1a08>
- Evia, M. J. (2019). *Qué motiva a los trabajadores en cada país*. EXPOK. <https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>
- Franco-López, J. A., Uribe-Gómez, J. A., & Agudelo-Vallejo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), e1800. <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Gavilan Ruiz, J. M., & Ortega Irizo, F. J. (2020). Análisis de eficiencia productiva de revistas de economía cuantitativa a través del análisis de frontera estocástica utilizando datos de panel. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, 30, 297–311. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3496>
- Gómez Pinto, Ó. O. (2018). Propuesta de un diseño metodológico para la administración estratégica de riesgos en el sector de las telecomunicaciones. *Cuadernos de Contabilidad*, 19(47), 182-193. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc19-47.pdma>

- González, Z. R., Guzmán, H. L., & Gómez, J. M. (2020). La gestión de las compensaciones como estrategia para la retención, la eficiencia y la eficacia del talento humano: caso de estudio método HAY (Sistema de Escalas y Perfiles de Valoraciones de Puestos). *Dictamen Libre*, (27), 87-98. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.27.6645>
- Hernández Ching, R. C., & Cordero Badilla, D. (2021). El estímulo de la motivación intrínseca del estudiantado en un curso de inglés como lengua extranjera. *Revista Internacional De Pedagogía E Innovación Educativa*, 1(1), 149–172. <https://doi.org/10.51660/ripie.v1i1.30>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education
- Jiménez Rodríguez, L. A., & Gamboa Suárez, R. (2017). Gestión de valoración como estrategia de reconocimiento laboral del talento clave en empresas sociales del estado. *Desarrollo Gerencial*, 9(1), 144-159. <https://doi.org/10.17081/dege.9.1.2730>
- Mejía Macedo, C. M. (2022). Motivación laboral y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad José Faustino Sanchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6376>
- Moreno Perea, S. I. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13–33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Observatorio de RRHH. (19 de diciembre del 2019). *Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido*. ORH. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>
- Ollague Alvarez, J. L. (2018). Motivación laboral y productividad de los trabajadores del área de rentas de la municipalidad de Villa María del Triunfo. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/861>

- Oppenheimer, A. (23 de julio del 2018). El déficit motivacional de América Latina. Portafolio. <https://www.portafolio.co/opinion/andres-oppenheimer/el-deficit-motivacional-de-america-latina-analisis-519339>.
- Pucheu, J. (2021). *Gestión de la productividad y el desempeño: Cómo gestionar personas en distintos tipos de procesos y puestos*. Ediciones UC.
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la investigación*. Marcombo
- Reizer, A., Brender-Ilan, Y. and Sheaffer, Z. (2019), Employee motivation, emotions, and performance: a longitudinal diary study, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 34 No. 6, pp. 415-428. <https://doi.org/10.1108/JMP-07-2018-0299>
- Rivas Huaman, R. G. (2021). La motivación intrínseca y su relación con la gestión pública de los directores de la UGEL n° 06 Lima. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(1), 37 - 49. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.04>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rodríguez González, P., Cecchini Estrada, J. A., Méndez Giménez, A., & Sánchez Martínez, B. (2021). Motivación intrínseca, inteligencia emocional y autorregulación del aprendizaje: un análisis multinivel. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*. <https://doi.org/10.15366/rimcafd2021.82.003>
- Rojas, P. & Velásquez, F. (2018). Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella-Chimbote, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28668>
- Sabastizagal-Vela, I., Astete-Cornejo, J., & Benavides, F. G. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista peruana de medicina experimental y Salud Pública*, 37, 32-41. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>

- Salinas-Gamboa, J. G., Paz-Muñoz, R., Macedo-Mendoza, M. T. ., & Chávez-Barbaran, M. (2021). Gestión estratégica de los recursos humanos y su relación con el desarrollo organizacional en la estación de servicios Unión en Trujillo, Perú. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 8(2), e-296. <https://doi.org/10.22579/23463910.296>
- Sánchez Bracho, M. ., Fernández, M. ., & Díaz, J. . (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Serna Ortega, M. D. (2022). Motivación laboral y su efecto en la productividad del personal en pymes: caso panadería de la abuela, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio institucional Universidad Autonoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1534>
- Travieso Rodríguez, C., & Ferreira Araújo, R. (2019). Aspectos metodológicos de los datos abiertos de investigación: análisis de los conjuntos de datos de la colección SciELO incluidos en Figshare. *Revista Española De Documentación Científica*, 42(3), e242. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.3.1597>
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., & Villareal Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 18-24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Vo, T. T. D., Tulião, K. V., & Chen, C. W. (2022). Work Motivation: The Roles of Individual Needs and Social Conditions. *Behavioral Sciences*, 12(2), 49. <https://doi.org/10.3390/bs12020049>

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia

Motivación y Productividad de los colaboradores en la agencia La Esperanza de Compartamos financiera, Trujillo – 2022						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General				
¿Cuál es la conexión existente entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022?	Determinar la conexión existente entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022	Existe conexión entre la motivación con la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos financiera Trujillo, 2022	V1: Motivación	Motivación Extrínseca	Remuneración Seguridad en el puesto Condiciones de trabajo Relación con el supervisor y compañeros	Tipo de Investigación * Básica - Aplicada Nivel de Investigación * Descriptiva – Correlacional
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica		Motivación Intrínseca	Posibilidad de ascenso Reconocimiento Libertad como decidir cómo realizar un trabajo	Población * N = 44 colaboradores de la Agencia
¿Cuál es la conexión existente entre la motivación extrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza?	Determinar la conexión existente entre la motivación extrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza	Existe relación entre la motivación extrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza	V2: Productividad	Eficiencia	Trabajo en equipo Calidad de servicio Recursos Humanos Evaluación	Muestra Muestreo Censal → n = 44 colaboradores Técnicas e Instrumentos * Encuesta y Cuestionario.
¿Cuál es la conexión existente entre la motivación intrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza de Compartamos Financiera??	Determinar la conexión existente entre la motivación intrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza	Existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad de los colaboradores de la agencia La Esperanza		Eficacia	Infraestructura	Procesamiento de Datos * Estadística y SPSS.v. 25

Anexo 2.

Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Motivación	Robbins & Judge (2017) nos dice que la motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa	El análisis de la Motivación se dimensiona en: motivación extrínseca y motivación intrínseca las cuales será evaluado mediante la técnica encuesta y utilizará como instrumento un cuestionario con escala ordinal.	Motivación extrínseca	Remuneración Seguridad en el puesto Condiciones de trabajo Relación con el supervisor y compañeros	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14 15,16,17,18
			Motivación intrínseca	Posibilidad de ascenso Reconocimiento Libertad como decidir cómo realizar un trabajo	19,20,21,22 23,24,25,26 27,28,29,30
Productividad	Pucheu (20121), que nos dice que la productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados	El análisis de la Productividad se dimensiona en: eficiencia y eficacia, las cuales será evaluado mediante la técnica encuesta y utilizará como instrumento un cuestionario con escala ordinal.	Eficiencia	Trabajo en equipo Calidad de servicio Atención al cliente	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15
			Eficacia	Recursos humanos Evaluación Infraestructura	16,17,18,19,20 21,22,23,24,15 26,27,28,29,30

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado (a) mediante el siguiente cuestionario se pretende recolectar información acerca de la Motivación y Productividad de los colaboradores en la agencia La Esperanza de Compartamos financiera, para ello se debe utilizar la siguiente escala

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Marque con una x la alternativa que le resulte la más adecuada de los siguientes ítems recuerde, que no hay preguntas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta con total sinceridad.

Dimensión	Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
D1 Motivación Extrínseca	1	Cree usted que para fijar la remuneración del trabajador se debe contar con la opinión de recursos humanos	1	2	3	4	5
	2	Percibe usted que la calidad de servicio que ofrece esta compensado con su remuneración	1	2	3	4	5
	3	Contempla que la atención al cliente que brinda está relacionada con el nivel de remuneración	1	2	3	4	5
	4	Guarda la evaluación de desempeño alguna relación con su nivel de remuneración	1	2	3	4	5
	5	Percibe usted que la infraestructura de la entidad va acorde con su remuneración	1	2	3	4	5
	6	Obedece la Seguridad en su puesto las condiciones de la Infraestructura de la agencia	1	2	3	4	5
	7	Percibe que el trabajo en equipo le brinda seguridad en el puesto	1	2	3	4	5
	8	Siente que la calidad de servicio le brinda seguridad en su puesto	1	2	3	4	5
	9	Contempla el hecho de que la buena atención al cliente contribuye a darle seguridad en su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
	10	Cree que recursos humanos le brinda alternativas de solución para brindarle seguridad en su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
	11	Contribuyen las condiciones de trabajo para que usted brinde una buena calidad de servicio	1	2	3	4	5
	12	Cree que la adecuada infraestructura de la agencia aporta a la buena condición de su trabajo	1	2	3	4	5
	13	Observa que la evaluación periódica permite mejorar las condiciones de trabajo en la agencia	1	2	3	4	5
	14	Contempla que para una buena atención al cliente son necesario unas buenas condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
	15	Percibe que su relación con su supervisor y compañeros puede mejorar su trabajo en equipo	1	2	3	4	5
	16	Considera que la calidad de servicio que se brinda en la agencia contribuye a mejorar su relación con su supervisor y compañeros	1	2	3	4	5
	17	Contempla al área de recursos humanos como un departamento que le permite fortalecer su relación con su supervisor y compañeros	1	2	3	4	5
	18	Obedece una buena atención al cliente según la relación que conlleva con su supervisor y compañeros	1	2	3	4	5
D2 Motivación Intrínseca	19	Cree que la posibilidad de ascenso es real para usted, al aprender a trabajar en equipo	1	2	3	4	5
	20	Contempla usted el hecho de que la buena atención al cliente le brinda la posibilidad de ascenso	1	2	3	4	5
	21	Percibe que Recursos Humanos realiza una constante evaluación que permita la posibilidad de ascenso	1	2	3	4	5
	22	Confía en que la evaluación que se brinda es objetiva, cierta y que brinda la posibilidad de un ascenso correcto	1	2	3	4	5
	23	Cree que el reconocimiento que apoya recursos humanos para usted lo motiva a seguir esforzándose	1	2	3	4	5
	24	Contempla que-la esmerada atención al cliente brindada debe tener un mayor reconocimiento	1	2	3	4	5
	25	Guarda relación la calidad de servicio que brinda con el reconocimiento que recibe	1	2	3	4	5
	26	Piensa que la evaluación que se lleva a cabo permite que el reconocimiento que obtiene sea el correcto	1	2	3	4	5
	27	Se necesita libertad para decidir cómo realizar un trabajo para asegurar la Calidad de servicio brindado	1	2	3	4	5
	28	Cree que la infraestructura con que se cuenta le permite tener libertad para decidir cómo realizar su trabajo	1	2	3	4	5
	29	Considera que el trabajo en equipo debe fomentar la libertad para decidir cómo realizar un trabajo	1	2	3	4	5
	30	Considera que el área de recursos humanos debe apoyar al establecimiento de pautas para realizar un buen trabajo	1	2	3	4	5

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
**FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado (a) mediante el siguiente cuestionario se pretende recolectar información acerca de la Motivación y Productividad de los colaboradores en la agencia La Esperanza de Compartamos financiera, para ello se debe utilizar la siguiente escala

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Marque con una x la alternativa que le resulte la más adecuada de los siguientes ítems recuerde, que no hay preguntas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta con total sinceridad.

Dim.	N ^a	ITEMS	1	2	3	4	5
D1 Eficacia	1	Percibe que el trabajar en equipo mejora su relación con su supervisor y sus compañeros	1	2	3	4	5
	2	Considera que su posibilidad de ascenso se ve reducida al no trabajar en equipo	1	2	3	4	5
	3	Cree que las condiciones actuales de trabajo son distribuidas equitativamente al trabajar en equipo	1	2	3	4	5
	4	Debería brindarse reconocimiento a un trabajo en equipo	1	2	3	4	5
	5	Cree que la libertad para decidir cómo realizar un trabajo se consolida en un trabajo en equipo	1	2	3	4	5
	6	Considera que la calidad de servicio que brinda en la agencia contribuye a la seguridad en el puesto	1	2	3	4	5
	7	Percibe al reconocimiento como un factor que lo alienta a brindar una mejor calidad de servicio	1	2	3	4	5
	8	Considera que sus condiciones de trabajo influyen en la calidad de servicio	1	2	3	4	5
	9	Cree que la remuneración que se recibe influye en la calidad de su servicio	1	2	3	4	5
	10	Contempla el hecho de que al tener libertad para decidir cómo realizar un trabajo en equipo, le da la oportunidad de brindar mayor calidad de servicio	1	2	3	4	5
	11	Alega que su atención al cliente tiene que ser correspondida con un reconocimiento por la entidad	1	2	3	4	5
	12	Obedece la buena relación con su supervisor y compañeros a brindar una excelente atención al cliente	1	2	3	4	5
	13	Piensa que las condiciones de trabajo actuales le motivan a brindar una buena atención al cliente	1	2	3	4	5
	14	Contempla el hecho de que el tener libertad para decidir cómo realizar un trabajo le permite efectuar una óptima atención al cliente	1	2	3	4	5
	D2 Eficacia	15	Opina que el tener seguridad en el puesto de trabajo influye para mejorar la atención al cliente	1	2	3	4
16		Cree que recursos humanos debería motivar el reconocimiento de manera más activa	1	2	3	4	5
17		Consideras que la remuneración debe ser un factor importante a tener en cuenta el área de Recursos Humanos	1	2	3	4	5
18		Cree que la seguridad en el puesto se encuentra predeterminada por Recursos Humanos	1	2	3	4	5
19		Percibe que las condiciones de trabajo ofrecidas deben ser reconsideradas y evaluadas por Recurso humanos	1	2	3	4	5
20		Considera que para la posibilidad de ascenso les corresponde a recursos humanos definir los parámetros	1	2	3	4	5
21		Percibe que la evaluación a sus actividades condiciona su seguridad en el puesto	1	2	3	4	5
22		Alega que las condiciones de trabajo deben estar en permanentes evaluación	1	2	3	4	5
23		Considera que el nivel de la remuneración que recibe está en función a la evaluación	1	2	3	4	5
24		Obedece el reconocimiento a un colaborador de la agencia luego de evaluar su desempeño	1	2	3	4	5
25		Percibe que la posibilidad de ascenso está en función a una rigurosa evaluación	1	2	3	4	5
26		Percibe que la infraestructura de la agencia contribuye a mejorar las condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
27		Le brinda seguridad en su puesto de trabajo el contar con una óptima infraestructura	1	2	3	4	5
28		El tener la libertad para decidir cómo realizar un trabajo le motiva para aprovechar mejor la infraestructura con que cuenta	1	2	3	4	5
29		Considera que para una mejor Relación con el supervisor y compañeros es necesario tener una adecuada infraestructura	1	2	3	4	5
30		Considera que la infraestructura les ayuda a que puedan desarrollar más rápido sus actividades	1	2	3	4	5

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Motivación

N°	DIMENSIONES / ítema	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ²				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSION 1: Motivación Extrínseca													
1	¿Cree usted que para fijar la remuneración del trabajador se debe contar con la opinión de recursos humanos?			X				X					X	
2	¿Percibe usted que la calidad de servicio que ofrece esta compensado con su remuneración?			X				X					X	
3	¿Contempla que la atención al cliente que brinda está relacionada con el nivel de remuneración?			X				X					X	
4	¿Guarda la evaluación de desempeño alguna relación con su nivel de remuneración?			X				X					X	
5	¿Percibe usted que la infraestructura de la entidad va acorde con su remuneración?			X				X					X	
6	¿Obedece la Seguridad en su puesto las condiciones de la Infraestructura de la agencia?			X				X					X	
7	¿Percibe que el trabajo en equipo le brinda seguridad en el puesto?			X				X					X	
8	¿Siente que la calidad de servicio le brinda seguridad en su puesto?			X				X					X	
9	¿Contempla el hecho de que la buena atención al cliente contribuye a darle seguridad en su puesto de trabajo			X				X					X	
10	¿Cree que recursos humanos le brinda alternativas de solución para brindarle seguridad en su puesto de trabajo?			X				X					X	
11	¿Contribuyen las condiciones de trabajo para que usted brinde una buena calidad de servicio?			X				X					X	
12	¿Cree que la adecuada infraestructura de la agencia aporta a la buena condición de su trabajo?			X				X					X	
13	¿Observa que la evaluación periódica permite mejorar las condiciones de trabajo en la agencia?			X				X					X	
14	¿Contempla que para una buena atención al cliente son necesario unas buenas condiciones de trabajo?			X				X					X	
15	¿Percibe que su relación con su supervisor y compañeros puede mejorar su trabajo en equipo?			X				X					X	
16	¿Considera que la calidad de servicio que se brinda en la agencia contribuye a mejorar su relación con su supervisor y compañeros?			X				X					X	



17	¿Contempla al área de recursos humanos como un departamento que le permite fortalecer su relación con su supervisor y compañeros?			X				X					X		
18	¿Obedece una buena atención al cliente según la relación que conlleva con su supervisor y compañeros?			X				X					X		
DIMENSIÓN 2: Motivación Intrínseca															
19	¿Cree que la posibilidad de ascenso es real para usted, al aprender a trabajar en equipo?			X				X					X		
20	¿Contempla usted el hecho de que la buena atención al cliente le brinda la posibilidad de ascenso?			X				X					X		
21	¿Percibe que Recursos Humanos realiza una constante evaluación que permita la posibilidad de ascenso?			X				X					X		
22	¿Confía en que la evaluación que se brinda es objetiva, cierta y que brinda la posibilidad de un ascenso correcto?			X				X					X		
23	¿Cree que el reconocimiento que apoya recursos humanos para usted lo motiva a seguir esforzándose?			X				X					X		
24	¿Contempla que la esmerada atención al cliente brindada debe tener un mayor reconocimiento?			X				X					X		
25	¿Guarda relación la calidad de servicio que brinda con el reconocimiento que recibe?			X				X					X		
26	¿Piensa que la evaluación que se lleva a cabo permite que el reconocimiento que obtiene sea el correcto?			X				X					X		
27	¿Se necesita libertad para decidir cómo realizar un trabajo para asegurar la Calidad de servicio brindado?			X				X					X		
28	¿Cree que la infraestructura con que se cuenta le permite tener libertad para decidir cómo realizar su trabajo?			X				X					X		
29	¿Considera que el trabajo en equipo debe fomentar la libertad para decidir cómo realizar un trabajo?			X				X					X		
30	¿Considera que el área de recursos humanos debe apoyar al establecimiento de pautas para realizar un buen trabajo?			X				X					X		





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador Dra. / Mg: Yvette Cecilia Plasencia Mariños DNI: 18099550

Especialidad del validador: ESPECIALISTA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIÓN

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de abril del 2022.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable 2

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Cantidad ³				Sugerencias	
		MU	U	A	M	M	U	A	M	M	U	A		MA
DIMENSIÓN 1: Eficacia														
1	¿Percibe que el trabajar en equipo mejora su relación con su supervisor y sus compañeros?			X			X					X		
2	¿Considera que su posibilidad de ascenso se ve reducida al no trabajar en equipo?			X			X					X		
3	¿Cree que las condiciones actuales de trabajo son distribuidas equitativamente al trabajar en equipo?			X			X					X		
4	¿Debe brindarse reconocimiento a un trabajo en equipo?			X			X					X		
5	¿Cree que la libertad para decidir cómo realizar un trabajo se consolida en un trabajo en equipo?			X			X					X		
6	¿Considera que la calidad de servicio que brinda en la agencia contribuye a la seguridad en el puesto?			X			X					X		
7	¿Percibe al reconocimiento como un factor que lo alienta a brindar una mejor calidad de servicio?			X			X					X		
8	¿Considera que sus condiciones de trabajo influyen en la calidad de servicio?			X			X					X		
9	¿Cree que la remuneración que se recibe influye en la calidad de su servicio?			X			X					X		
10	¿Contempla el hecho de que al tener libertad para decidir cómo realizar un trabajo en equipo, le da la oportunidad de brindar mayor calidad de servicio?			X			X					X		
11	¿Allega que su atención al cliente tiene que ser correspondida con un reconocimiento por la entidad?			X			X					X		
12	¿Obedece la buena relación con su supervisor y compañeros a brindar una excelente atención al cliente?			X			X					X		
13	¿Pierde que las condiciones de trabajo actuales lo motivan a brindar una buena atención al cliente?			X			X					X		
14	¿Contempla el hecho de que al tener libertad para decidir cómo realizar un trabajo le permite efectuar una óptima atención al cliente?			X			X					X		
15	¿Opina que al tener seguridad en el puesto de trabajo influye para mejorar la atención al cliente?			X			X					X		
DIMENSIÓN 2: Eficacia														
16	¿Cree que recursos humanos debería motivar el reconocimiento de manera más activa?			X			X					X		
17	¿Consideras que la remuneración debe ser un factor importante a tener en cuenta el Área de Recursos Humanos?			X			X					X		
18	¿Cree que la seguridad en el puesto se encuentra predominada por Recursos Humanos?			X			X					X		
19	¿Percibe que las condiciones de trabajo ofrecidas deben ser reconsideradas y evaluadas por Recursos humanos?			X			X					X		
20	¿Considera que para la posibilidad de ascenso le corresponde a recursos humanos definir los parámetros?			X			X					X		
21	¿Percibe que la evaluación a sus actividades condiciona su seguridad en el puesto?			X			X					X		
22	¿Allega que las condiciones de trabajo deben estar en permanente evaluación?			X			X					X		



23	¿Considera que el nivel de la remuneración que recibe está en función a la evaluación?				X														
24	¿Obedece el reconocimiento a un colaborador de la agencia luego de evaluar su desempeño?				X														
25	¿Percebe que la posibilidad de ascenso está en función a una rigurosa evaluación?				X														
26	¿Percebe que la infraestructura de la agencia contribuye a mejorar las condiciones de trabajo?				X														
27	¿Le brinda seguridad en su puesto de trabajo al contar con una óptima infraestructura?				X														
28	¿El tener la libertad para decidir cómo realizar un trabajo lo motiva para aprovechar mejor la infraestructura con que cuenta?				X														
29	¿Considera que para una mejor Relación con el supervisor y compañeros es necesario tener una adecuada infraestructura?				X														
30	¿Considera que la infraestructura le ayuda a que puedan desarrollar más rápido sus actividades?				X														

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: Yvette Cecilia Plasencia Marín; DNI: 18039550

Especialidad del validador: **E ESPECIALISTA DE GESTION DE ORGANIZACION**

18 de abril del 2022.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad sigue el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **Mg. Yvette Cecilia, Plasencia Mariños**
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Lima
Especialidad : Especialidad de Gestión de Organización
Instrumento de evaluación : Encuesta de Posicionamiento
Autor del instrumento : ATOCHE ZAPATA, DAVID .

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: POSICIONAMIENTO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: POSICIONAMIENTO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: POSICIONAMIENTO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		42				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 18 de abril del 2022



Mgtr. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
DNI N°18099550

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Motivación

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	n D	Δ Δ	M D	n D	Δ Δ	M D	n D	Δ Δ	
	DIMENSIÓN 1: Motivación Extrinsic										
1	¿Cree usted que para fijar la remuneración del trabajador se debe contar con la opinión de recursos humanos?			X			X			X	
2	¿Percebe usted que la calidad de servicio que ofrece esta compensado con su remuneración?			X			X			X	
3	¿Contempla que la atención al cliente que brinda está relacionada con el nivel de remuneración?			X			X			X	
4	¿Guarda la evaluación de desempeño alguna relación con su nivel de remuneración?			X			X			X	
5	¿Percebe usted que la infraestructura de la entidad va acorde con su remuneración?			X			X			X	
6	¿Obedece la Seguridad en su puesto las condiciones de la infraestructura de la agencia?			X			X			X	
7	¿Percebe que el trabajo en equipo le brinda seguridad en el puesto?			X			X			X	
8	¿Siente que la calidad de servicio le brinda seguridad en su puesto?			X			X			X	
9	¿Contempla el hecho de que la buena atención al cliente contribuye a darle seguridad en su puesto de trabajo?			X			X			X	
10	¿Cree que recursos humanos le brinda alternativas de solución para brindarle seguridad en su puesto de trabajo?			X			X			X	
11	¿Contribuyen las condiciones de trabajo para que usted brinde una buena calidad de servicio?			X			X			X	
12	¿Cree que la adecuada infraestructura de la agencia aporta a la buena condición de su trabajo?			X			X			X	
13	¿Observa que la evaluación periódica permite mejorar las condiciones de trabajo en la agencia?			X			X			X	
14	¿Contempla que para una buena atención al cliente son necesario unas buenas condiciones de trabajo?			X			X			X	
15	¿Percebe que su relación con su supervisor y compañeros puede mejorar su trabajo en equipo?			X			X			X	
16	¿Considera que la calidad de servicio que se brinda en la agencia contribuye a mejorar su relación con su supervisor y compañeros?			X			X			X	



17	¿Contempla al área de recursos humanos como un departamento que le permite fortalecer su relación con su supervisor y compañeros?				X					X					X				
18	¿Uede ser una buena atención al cliente según la relación que conlleva con su supervisor y compañeros?				X					X					X				
DIMENSIÓN 2: Motivación intrínseca																			
19	¿Cree que la posibilidad de ascenso es real para usted, al aprender a trabajar en equipo?				X					X					X				
20	¿Contempla usted el hecho de que la buena atención al cliente le brinda la posibilidad de ascenso?				X					X					X				
21	¿Percebe que Recursos Humanos realiza una constante evaluación que permita la posibilidad de ascenso?				X					X					X				
22	¿Confía en que la evaluación que se brinda es objetiva, cierta y que brinda la posibilidad de un ascenso correcto?				X					X					X				
23	¿Cree que el reconocimiento que apoya recursos humanos para usted lo motiva a seguir esforzándose?				X					X					X				
24	¿Contempla que la esmerada atención al cliente brindada debe tener un mayor reconocimiento?				X					X					X				
25	¿Cuanta relación la calidad de servicio que brinda con el reconocimiento que recibe?				X					X					X				
26	¿Piensa que la evaluación que se lleva a cabo permite que el reconocimiento que obtiene sea el correcto?				X					X					X				
27	¿Se necesita libertad para decidir cómo realizar un trabajo para asegurar la calidad de servicio brindado?				X					X					X				
28	¿Cree que la infraestructura con que se cuenta le permite tener libertad para decidir cómo realizar su trabajo?				X					X					X				
29	¿Considera que el trabajo en equipo debe fomentar la libertad para decidir cómo realizar un trabajo?				X					X					X				
30	¿Considera que el área de recursos humanos debe apoyar al establecimiento de pautas para realizar un buen trabajo?				X					X					X				





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del Juez validador Dra. / Mg: Luzpe Esther Geaux Cortez DNI: 97533366

Especialidad del validador: E ESPECIALISTA METODOLOGA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad según el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de abril del 2022.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable Productividad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		MU	U	A	M	M	A	M	U	A	
	DIMENSIÓN 1: Eficacia										
1	¿Percibo que al trabajar en equipo mejora su relación con su supervisor y sus compañeros?			X			X			X	
2	¿Considera que su posibilidad de ascenso se ve reducida al no trabajar en equipo?			X			X			X	
3	¿Cree que las condiciones actuales de trabajo son distribuidas equitativamente al trabajar en equipo?			X			X			X	
4	¿Debe brindarse reconocimiento a un trabajo en equipo?			X			X			X	
5	¿Cree que la libertad para decidir cómo realizar un trabajo se consolida en un trabajo en equipo?			X			X			X	
6	¿Considera que la calidad de servicio que brinda en la agencia contribuye a la seguridad en el puesto?			X			X			X	
7	¿Percibo al reconocimiento como un factor que lo anima a brindar una mejor calidad de servicio?			X			X			X	
8	¿Considera que sus condiciones de trabajo influyen en la calidad de servicio?			X			X			X	
9	¿Cree que la remuneración que se recibe influye en la calidad de su servicio?			X			X			X	
10	¿Contempla el hecho de que al tener libertad para decidir cómo realizar un trabajo en equipo, le da la oportunidad de brindar mayor calidad de servicio?			X			X			X	
11	¿Alega que su atención al cliente tiene que ser correspondida con un reconocimiento por la entidad?			X			X			X	
12	¿Obedece la buena relación con su supervisor y compañeros a brindar una excelente atención al cliente?			X			X			X	
13	¿Pensa que las condiciones de trabajo actuales le motivan a brindar una buena atención al cliente?			X			X			X	
14	¿Contempla el hecho de que al tener libertad para decidir cómo realizar un trabajo le permite efectuar una óptima atención al cliente?			X			X			X	
15	¿Opina que al tener seguridad en el puesto de trabajo influye para mejorar la atención al cliente?			X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: Eficacia										
16	¿Cree que recursos humanos debería motivar el reconocimiento de manera más activa?			X			X			X	
17	¿Considera que la remuneración debe ser un factor importante a tener en cuenta el área de Recursos Humanos?			X			X			X	
18	¿Cree que la seguridad en el puesto se encuentra predeterminada por Recursos Humanos?			X			X			X	
19	¿Percibo que las condiciones de trabajo ofrecidas deben ser reconsideradas y evaluadas por Recursos humanos?			X			X			X	
20	¿Considera que para la posibilidad de ascenso le corresponde a recursos humanos definir los parámetros?			X			X			X	
21	¿Percibo que la evaluación a sus actividades condiciona su seguridad en el puesto?			X			X			X	
22	¿Alega que las condiciones de trabajo deben estar en permanentes evaluación?			X			X			X	



23	¿Considera que el nivel de la remuneración que recibe está en función a la evaluación?			X				X				X		
24	¿Obedece el reconocimiento a un colaborador de la agencia luego de evaluar su desempeño?			X				X				X		
25	¿Percebe que la posibilidad de ascenso está en función a una rigurosa evaluación?			X				X				X		
26	¿Percebe que la infraestructura de la agencia contribuye a mejorar las condiciones de trabajo?			X				X				X		
27	¿Le brinda seguridad en su puesto de trabajo el contar con una óptima infraestructura?			X				X				X		
28	¿El tener la libertad para decidir cómo realizar un trabajo lo motiva para aprovechar mejor la infraestructura con que cuenta?			X				X				X		
29	¿Considera que para una mejor Relación con el supervisor y compañeros es necesario tener una adecuada infraestructura?			X				X				X		
30	¿Considera que la infraestructura les ayuda a que puedan desarrollar más rápido sus actividades?			X				X				X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: Lupe Esther Graus Cortez DNI: 07533368

Especialidad del validador: E.SPECIALISTA METODOLOGA

18 de abril del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

⁴Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

 Firma del Experto Informante.

Especialidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **Mg. Lupe Esther Graus Cortez**
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Lima
Especialidad : Especialista Metodóloga
Instrumento de evaluación : Encuesta de Posicionamiento
Autor del instrumento : ATOCHE ZAPATA, DAVID .

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: POSICIONAMIENTO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: POSICIONAMIENTO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: POSICIONAMIENTO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		42				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 18 de abril del 2022



Mgtr. Lupe Esther Graus Cortez
DNI N°07539368

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Motivación

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia*			Relevancia*			Claridad*			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	DIMENSION 1: Motivación Extrínsecas										
1	¿Cree usted que para fijar la remuneración del trabajador se debe contar con la opinión de recursos humanos?		X				X			X	
2	¿Percibe usted que la calidad de servicio que ofrece esta compensado con su remuneración?		X				X			X	
3	¿Contempla que la atención al cliente que brinda está relacionada con el nivel de remuneración?		X				X			X	
4	¿Guarda la evaluación de desempeño alguna relación con su nivel de remuneración?		X				X			X	
5	¿Percibe usted que la infraestructura de la entidad va acorde con su remuneración?		X				X			X	
6	¿Obedece la seguridad en su puesto las condiciones de la infraestructura de la agencia?		X				X			X	
7	¿Percibe que el trabajo en equipo le brinda seguridad en el puesto?		X				X			X	
8	¿Siente que la calidad de servicio le brinda seguridad en su puesto?		X				X			X	
9	¿Contempla el hecho de que la buena atención al cliente contribuye a darle seguridad en su puesto de trabajo?		X				X			X	
10	¿Cree que recursos humanos le brinda alternativas de solución para brindarle seguridad en su puesto de trabajo?		X				X			X	
11	¿Contribuyen las condiciones de trabajo para que usted brinde una buena calidad de servicio?		X				X			X	
12	¿Cree que la adecuada infraestructura de la agencia aporta a la buena condición de su trabajo?		X				X			X	
13	¿Observa que la evaluación periódica permite mejorar las condiciones de trabajo en la agencia?		X				X			X	
14	¿Contempla que para una buena atención al cliente son necesario unas buenas condiciones de trabajo?		X				X			X	
15	¿Percibe que su relación con su supervisor y compañeros puede mejorar su trabajo en equipo?		X				X			X	
16	¿Considera que la calidad de servicio que se brinda en la agencia contribuye a mejorar su relación con su supervisor y compañeros?		X				X			X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombre del Juez validador Dra. / Mg: Luis Torres Cabanillas DNI: 08404630

Especialidad del validador: ESPECIALISTA ESTADISTICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de abril del 2022.



Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable 2

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Cíentad ³			Sugerencias	
		MU	U	A	M	U	A	M	U	A		MA
DIMENSIÓN 1: eficiencia												
1	¿Percibo que al trabajar en equipo mejora su relación con su supervisor y sus compañeros?			X			X				X	
2	¿Considera que su posibilidad de ascenso se ve reducida al no trabajar en equipo?			X			X				X	
3	¿Cree que las condiciones actuales de trabajo son distribuidas equitativamente al trabajar en equipo?			X			X				X	
4	¿Debería brindarse reconocimiento a un trabajo en equipo?			X			X				X	
5	¿Cree que la libertad para decidir cómo realizar un trabajo se concede en un trabajo en equipo?			X			X				X	
6	¿Considera que la calidad de servicio que brinda en la agencia contribuye a la seguridad en el puesto?			X			X				X	
7	¿Percibo al reconocimiento como un factor que lo ayuda a brindar una mejor calidad de servicio?			X			X				X	
8	¿Considera que sus condiciones de trabajo influyen en la calidad de servicio?			X			X				X	
9	¿Cree que la remuneración que se recibe influye en la calidad de su servicio?			X			X				X	
10	¿Contempla el hecho de que al tener libertad para decidir cómo realizar un trabajo en equipo, le da la oportunidad de brindar mayor calidad de servicio?			X			X				X	
11	¿Algo que su atención al cliente tiene que ver correspondido con un reconocimiento por la entidad?			X			X				X	
12	¿Obedece la buena relación con su supervisor y compañeros a brindar una excelente atención al cliente?			X			X				X	
13	¿Pienso que las condiciones de trabajo actuales le motivan a brindar una buena atención al cliente?			X			X				X	
14	¿Contempla el hecho de que el tener libertad para decidir cómo realizar un trabajo le permite efectuar una óptima atención al cliente?			X			X				X	
15	¿Opina que el tener seguridad en el puesto de trabajo influye para mejorar la atención al cliente?			X			X				X	
DIMENSIÓN 2: eficacia												
16	¿Cree que recursos humanos debería motivar el reconocimiento de manera más activa?			X			X				X	
17	¿Considera que la remuneración debe ser un factor importante a tener en cuenta el área de Recursos Humanos?			X			X				X	
18	¿Cree que la seguridad en el puesto se encuentra determinada por Recursos Humanos?			X			X				X	
19	¿Percibo que las condiciones de trabajo ofrecidas deben ser reconocidas y evaluadas por Recursos humanos?			X			X				X	
20	¿Considera que para la posibilidad de ascenso le corresponde a recursos humanos definir los parámetros?			X			X				X	
21	¿Percibo que la evaluación a sus actividades condiciona su seguridad en el puesto?			X			X				X	
22	¿Algo que las condiciones de trabajo deben estar en permanentes evaluación?			X			X				X	

23	¿Considera que el nivel de la remuneración que recibe está en función a la evaluación?			X				X				X	
24	¿Obedece el reconocimiento a un colaborador de la agencia luego de evaluar su desempeño?			X				X				X	
25	¿Percebo que la posibilidad de ascenso está en función a una rigurosa evaluación?			X				X				X	
26	¿Percebo que la infraestructura de la agencia contribuye a mejorar las condiciones de trabajo?			X				X				X	
27	¿Le brinda seguridad en su puesto de trabajo el contar con una óptima infraestructura?			X				X				X	
28	¿El tener la libertad para decidir cómo realizar un trabajo lo motiva para aprovechar mejor la infraestructura con que cuenta?			X				X				X	
29	¿Considera que para una mejor relación con el supervisor y compañeros es necesario tener una adecuada infraestructura?			X				X				X	
30	¿Considera que la infraestructura los ayuda a que puedan desarrollar más rápido sus actividades?			X				X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Torres Cabanillas

DNI: 08404690

Especialidad del validador: Especialista Estadístico

18 de abril del 2022.

¹Refinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Cantidad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 Firma del Experto Informante.

Especialidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

i. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **Mg. Luis Torres Cabanillas**
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Lima
 Especialidad : Especialista Estadístico
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Posicionamiento
 Autor del instrumento : ATOCHE ZAPATA, DAVID .

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: POSICIONAMIENTO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: POSICIONAMIENTO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: POSICIONAMIENTO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 18 de abril del 2022



Mgtr. Luis Torres Cabanillas
DNI N°08404690

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA ESPERANZA COMPARTAMOS FINANCIERA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 28 de junio de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Este

A través del presente, Denisse Magdalena Rodríguez Delgado, identificado (a) con DNI N° 42681295 representante de la empresa/institución Compartamos Financiera S.A con el cargo de Gerente Regional – La Libertad, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) David Hernán Atoche Zapata.
- b) Rafael Antonio Patiño Ramírez

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: MOTIVACION Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLBORADORES EN LA AGENCIA LA ESPERANZA DE COMPARTAMOS FINANCIERA TRUJILLO, 2022

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


Denisse M. Rodríguez Delgado
GERENTE REGIONAL
Compartamos Financiera

.....
Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Denisse Magdalena Rodríguez Delgado

Cargo: Gerente Regional - La Libertad

EVIDENCIAS EN LA AGENCIA COMPARTAMOS FINANCIERA



