

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TEMA:

**Incidencia de la motivación extrínseca en la productividad
del recurso humano del sector financiero**

AUTOR:

Yagual Meza María Fernanda

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial
Internacional**

REVISOR

Ing. Román Bermeo Cynthia Lizbeth Mgs.

Guayaquil, Ecuador

18 de marzo del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Yagual Meza María Fernanda**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**.

TUTOR (A)

f. _____
Ing. Cynthia Lizbeth Román Bermeo Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Ing. Gabriela Elizabeth Hurtado Cevallos Mgs.

Guayaquil, a los 18 del mes de marzo del año 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Yagual Meza María Fernanda

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, Incidencia de la motivación extrínseca en la productividad del recurso humano del sector financiero previo a la obtención del título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 del mes de marzo del año 2019

EL AUTOR (A)

f. _____
Yagual Meza María Fernanda



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Yagual Meza María Fernanda**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Incidencia de la motivación extrínseca en la productividad del recurso humano del sector financiero**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 del mes de marzo del año 2019

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Yagual Meza María Fernanda



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

REPORTE DE URKUND

https://secure.orkund.com/view/46985761-977060-905330#q1bKLVajio7VUSrOTM/LTMtMtsx.TiWymqgFAA==

Aplicaciones EXAMEN COMPLEX... Iniciar sesión Join room • MURAL Servicios en Línea D... Documentos y apor... Contaduría y admin... Actualidades Invest... Moodle UCSG Doctorado en Econ...

URKUND

Documento [Yagual Meza Maria Fernanda Final.docx](#) (D48108604)

Presentado 2019-02-19 22:03 (-05:00)

Presentado por maria.f_94@hotmail.com

Recibido cynthia.roman.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje Yagual Meza Maria Fernanda Final.docx' contigo [Mostrar el mensaje completo](#)

0% de estas 24 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/137...
	TESIS PRISCILA RODRIGUEZ.docx
	https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/...
	TRABAJO FINAL_MARCIA BAEZ.docx

Fuentes alternativas

1 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

0,2025 117 0,2925 3 Muy Importante 17 0,0425 134 0,3350 4 Nada Importante 132 0,3300 266 0,6650 5 Poco Importante 134 0,3350 400 1,0000

El 4.25% considera muy importante una actividad creativa, aunque la remuneración sea inferior, el 9% lo considera importante, el 20.25% le es indiferente, mientras que el 33% lo considera nada importante y el 33.5% poco importante.

Figura 15: Trabajar en actividades creativas y en las que puedo aprender, aunque gane menos dinero

Datos/Variable: El mejor premio por trabajo es disfrutar lo que hago y ver su progreso en lugar de lo monetario

Número de observaciones: 400 Número de valores distintos: 5

Tabla 14: El mejor premio por trabajo es disfrutar lo que hago y ver su progreso en lugar de lo monetario.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme permitido culminar con esta etapa de mi vida, por haberme dado la fuerza y sabiduría para seguir adelante y no haberme rendido nunca.

En segundo lugar, a mi familia porque fueron mi aliento y mi fuerza para continuar de manera especial a mis padres y mis tías, porque creyeron en mí y supusieron apoyar este anhelo de cumplir esta meta.

A mis amigos Dania Figueroa, Samantha Castañeda, Ingrid Arica, Carlos Vite, Estefanía Morales y Kevin Ortiz quiero agradecerles por su apoyo su paciencia y su ayuda, no solo en temas de estudios sino como amigos como apoyo como hermanos.

A mis profesores por su guía, su sabiduría y paciencia para encaminarme hasta la meta.

A mi tutora la Ing. Cynthia L. Román Bermeo Mgs. Quien supo guiarme en este proceso, con sus conocimientos, consejos y su paciencia encontrando en ella más que un tutor un guía.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios por este logro cumplido. A mi madre quien ha sido mi mayor apoyo y mi más grande soporte, por creer en mí en que lo lograría, por su dedicación paciencia, por su tiempo y largas esperar para que pudiera lograr este sueño, mi mayor cómplice y aliada. A mi padre pues quien se sacrificó para poder realizar esta meta, quien me supo apoyar en todos mis proyectos, quien con sabios consejos a su manera me dio su aliento y las ganas de finalizar esta etapa.

A mis amigos quienes me acompañaron en esta travesía, quienes con sus ocurrencias e ideas ayudaron a que esto pueda ser realidad.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
Ing. ESTHER GEORGINA BALLADARES CALDERÓN Mgs.
DECANA DE LA FACULTAD

f. _____
Ing. GABRIELA ELIZABETH HURTADO CEVALLOS Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____
Ing. ARIAS ARANA WENDY VANESSA
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____
Ing. CYNTHIA LIZBETH ROMÁN BERMEO Mgs.
REVISOR



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

CALIFICACIÓN

María Fernanda Yagual Meza

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
OBJETIVOS	5
Objetivos Generales	5
Objetivos Específicos	5
JUSTIFICACIÓN	6
Justificación Práctica	7
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	7
HIPÓTESIS	7
Hipótesis Nula.....	8
Hipótesis Alternativa	8
LIMITACIONES	8
DELIMITACIONES.....	8
CAPÍTULO 1	8
MARCO TEÓRICO	8
1.1. La Motivación	8
1.2. Teorías de la motivación	10
1.2.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow	10
1.2.2 Teoría de la expectativa de Víctor Vroom	11
1.2.3 Teoría de los dos factores de Herzberg	12
1.3. Motivación Intrínseca	14
1.4. Motivación Extrínseca.....	14
1.5. La productividad	15
METODOLOGÍA.....	16
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	16
2.2. Población	17

2.3. Muestra	18
2.4. Calculo de la Muestra	18
RESULTADOS	20
2.1. Análisis de los Resultados	20
3.2. Resultados de la encuesta.....	34
3.2.1. Resultados de Preguntas de Investigación.....	34
3.2.2. Comprobación de la hipótesis según la encuesta.....	35
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES	39
PROPUESTA.....	40
REFERENCIA.....	42
ANEXO	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: SEXO.....	20
Tabla 2: EDAD.....	21
Tabla 3: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.....	22
Tabla 4: SALARIO.....	23
Tabla 5:Cuál de los siguientes factores motivacionales prefiere.	24
Tabla 6: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	25
Tabla 7: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	26
Tabla 8:Cuál de los siguientes aspectos considera primordial en un óptimo ambiente laboral.	27
Tabla 9: La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	28
Tabla 10: La relación con su superior.....	29
Tabla 11: La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	30
Tabla 12: Aunque no esté muy bien pagado, no me importa hacer un trabajo si es interesante y me permite aprender algo nuevo.....	31
Tabla 13: Trabajar en actividades creativas y en las que puedo aprender, aunque gane menos dinero.	32
Tabla 14: El mejor premio por trabajo es disfrutar lo que hago y ver su progreso en lugar de lo monetario.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow.....	11
Figura N° 02: Teoría de los dos factores de Herzberg.....	13
Figura N° 03: Sexo.....	21
Figura N° 04: Edad	22
Figura N° 05: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.....	23
Figura N° 06: SALARIO.....	24
Figura N° 07:Cuál de los siguientes factores motivacionales prefiere.	25
Figura N° 08: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	26
Figura N° 09: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.....	27
Figura N°10:Cuál de los siguientes aspectos considera primordial en un óptimo ambiente laboral.....	28
Figura N° 11: La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	29
Figura N°12: La relación con su superior	30
Figura N° 13: La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	31
Figura N° 14: Aunque no esté muy bien pagado, no me importa hacer un trabajo si es interesante y me permite aprender algo nuevo.....	32
Figura N° 15: Trabajar en actividades creativas y en las que puedo aprender, aunque gane menos dinero.....	33
Figura N° 16: El mejor premio por trabajo es disfrutar lo que hago y ver su progreso en lugar de lo monetario	34

RESUMEN

Actualmente el mayor reto que tienen las empresas es el mantener una mayor productividad si aumentar sus costos, este reto se incrementa en las empresas que brindan servicios pues su productividad se encuentra en la resolución de casos en el menor tiempo posible con una óptima calidad.

La presente investigación se realizó a las principales agencias bancarias del sector financiero del país con el objetivo de determinar la incidencia de la motivación extrínseca en la productividad de los trabajadores, mediante la correlación de variables entre la motivación extrínseca y la productividad, a los empleados del sector bancario privado del Ecuador cuya representación en la banca es mayor al 7%, dicho estudio se realizó en la ciudad de Guayaquil como objeto de muestra, obteniendo como resultados los principales factores influyente en el personal, su relación con la productividad y su preferencia entre lo intrínseco y extrínseco.

Palabras Claves: extrínseco, intrínseco, motivación, productividad, factores, ambiental.

ABSTRACT

Today the biggest challenge for companies is to maintain higher productivity if they increase their costs, this challenge is increased in the companies that provide services because their productivity is found in solving cases in the shortest time possible with optimal quality.

The present investigation was carried out to the main banking agencies of the financial sector of the country with the objective of determining the incidence of the extrinsic motivation in the productivity of the workers, by means of the correlation of variables between the extrinsic motivation and the productivity, to the employees of the private banking sector of Ecuador whose representation in banking is greater than 7%, this study was conducted in the city of Guayaquil as a sample, obtaining as the main influential factors in the staff, its relationship with productivity and their preference among the intrinsic and extrinsic.

Keywords: extrinsic, intrinsic, motivation, productivity, factors, environmental

RÉSUMÉ

Actuellement le plus grand défi que les entreprises ont est du fait de maintenir une plus grande productivité si augmenter ses prix, ce défi augmente dans les entreprises qui offrent des services puisque sa productivité se trouve dans la résolution de cas dans le moindre temps possible avec une qualité optimale.

La présente enquête a été menée auprès des principales agences bancaires du secteur financier du pays dans le but de déterminer l'incidence de la motivation extrinsèque sur la productivité des travailleurs, au moyen de la corrélation des variables entre la motivation extrinsèque et la productivité, aux employés de la société. secteur bancaire privé de l'Équateur dont la représentation dans le secteur bancaire est supérieure à 7%, cette étude a été réalisée dans la ville de Guayaquil en tant qu'échantillon, dont les principaux facteurs d'influence sur le personnel, sa relation avec la productivité et sa préférence parmi l'intrinsèque et extrinsèque.

Mots Clés: extrinsèque, intrinsèque, motivation, productivité, facteurs, environnement.

INTRODUCCIÓN

La motivación es actualmente una de las principales herramientas utilizadas por el departamento de Talento Humano para lograr metas u objetivos de la compañía.

Diversos estudios han comprobado que la clave para el desarrollo y aumento de los recursos económicos de una compañía es la motivación. A lo largo de la historia se ha estudiado el comportamiento de las personas y qué los impulsa a realizar determinada actividad.

La motivación es la característica psicológica que despierta a un organismo para actuar hacia una meta deseada. Es un estado interno que activa o induce a algo. Debido a esto en la motivación participan el esfuerzo, la perseverancia y los objetivos; además, incluye el deseo que tiene una persona para lograr el éxito (Donnelly & J, 1998).

Las personas no solo tienen diferentes grados de motivación, sino también diferentes tipos de motivación. La motivación de un individuo varía no solo en el nivel de motivación, sino también en la orientación de esa motivación. La orientación de la motivación se refiere a las actitudes y objetivos subyacentes que dan lugar a la acción, es decir, al por qué de las acciones.

La motivación puede ser clasificada en: Motivación racional, que estudia la motivación desde la perspectiva donde se origina la motivación de manera natural o racional y motivación de procesos que se basa en el “que” motiva y “como” toma lugar la motivación, a través de esta clasificación nacen las diversas teorías de la motivación.

Dentro de la motivación racional encontramos las teorías del incentivo, reducción de pulsiones y la disonancia cognitiva, mientras que en la motivación de procesos encontramos la teoría de contenido y las necesidades. A lo largo del tiempo las diversas escuelas de psicología se han fundamentado en diferentes teorías para explicar cómo se concibió la

motivación y su impacto en el comportamiento en los individuos. Todas estas teorías dieron apertura a diferentes perspectivas, que fueron la base de los conceptos actualmente conocidos de cómo se originó la motivación.

Una de las principales teorías empleadas en la práctica dentro del sector económico es la teoría del incentivo. Según la teoría del incentivo la motivación se divide en dos ramas, la motivación intrínseca o interna que estudia las necesidades personales propias del individuo de superarse personalmente y motivación extrínseca o externa que se basa en la que el individuo responde a un incentivo externo para satisfacer las necesidades del individuo. La motivación intrínseca se enfoca en el sujeto, el entendimiento del mismo para satisfacer sus necesidades, pues estas nacen del deseo interior de satisfacer un objetivo o meta y no necesita de ningún incentivo externo y la motivación extrínseca se enfoca en todos aquellos estímulos o recompensas que necesita el individuo para realizar una determinada acción o actividad o poner mayor interés y empeño (Pintrich & Schunk, 2006).

La motivación extrínseca de acuerdo a Herzberg (1959), en su «Teoría de los dos factores», también conocida como la «Teoría de la motivación e higiene» indica que las personas están influenciadas por dos factores: **la satisfacción** que es principalmente el resultado de los factores de motivación y **la insatisfacción** es principalmente el resultado de los factores de higiene.

La insatisfacción por parte del talento humano da como resultado un bajo rendimiento en la productividad, ésta no está relacionada necesariamente solo con el factor económico. Dentro de la motivación extrínseca o también conocida como factores de higiene también involucra las condiciones laborales, seguridad y factores sociales.

En el Ecuador según una encuesta elaborada por el Proyecto Happiness en el año 2014 el sentirse satisfecho con su empleo aumenta en el rendimiento de las labores o tareas, sin embargo, un descuido en los factores de higiene (motivación extrínseca) afecta de manera directa en la

productividad del empleado en sus actividades diarias, disminuyendo el rendimiento del departamento y alejándolo de sus objetivos (Yépez, 2015).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción laboral es un tema que preocupa mucho a los empresarios porque de ello depende la actitud del empleado dentro de la empresa. Según Alcalde, Landa, y Ruiz (2015) la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que realizan las personas dentro de una organización, dependiendo de los factores laborales con respecto al trabajo que realizan en general o aspectos particulares del mismo”. Siendo así, se puede afirmar que la satisfacción laboral contribuye a la buena disposición del empleado en las actividades laborales, siendo una buena inversión para la empresa, por que un empleado así se convierte en un ente promotor y multiplicar de la disciplina y predisposición en el trabajo.

En la actualidad el mercado laboral es ampliamente competitivo, en un ambiente ampliamente tecnológico el recurso humano se ha visto en cierta manera afectado, pues en algunas áreas han sido ampliamente desplazados, sin embargo, la intervención del individuo siempre es requerida en cierto grado. Estos constantes cambios y el rápido avance tecnológico han creado una brecha entre el recurso humano y el óptimo esperado por ellos al momento de realizar sus actividades. Esto se debe en gran parte a la desconfianza que se crea al no sentirse seguro en su puesto de trabajo, de las actividades que realiza o el ambiente en que se desarrolla no lo encuentra óptimo para desenvolverse al máximo.

Por lo tanto, al repercutir la satisfacción laboral en la buena realización de las actividades laborales trasciende de alguna manera en el desempeño laboral del trabajador. Pero haciendo énfasis que la satisfacción laboral, es tan solo la consecuencia de componentes internos como externos, entre ellos se puede señalar la motivación, el clima organizacional, relaciones interpersonales, salario o un desarrollo profesional del personal en la organización, cada uno de estos factores tiene un impacto directo con los colaboradores; por ello es importante cuidar la satisfacción laboral de los

empleados, debido a que esto reflejará resultados positivos en la productividad (Navarro, 2012).

Conocer las necesidades del recurso humano, brindarles las herramientas necesarias permitirán el desarrollo máximo de sus capacidades dando como resultado la obtención máxima de la productiva generada. El conocer dichas necesidades es de vital importancia, pues si bien es cierto cada individuo tiene objetivos y metas diferentes según la teoría de Herzberg (1959) para poder satisfacer las necesidades de motivación (intrínsecas), primero deben ser satisfechas los factores de higiene (extrínseca) o también conocidas como necesidades básicas según la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.

A partir de lo expuesto nace la pregunta ¿Cuál es la incidencia de la motivación extrínseca en el productividad o desempeño del personal en el sector financiero?. Que tan importante es el incentivo externo en el desempeño de las actividades en el sector financiero, como y en que grado afectan en la productiva del mismo, en el alcance de los objetivos de la empresa, del departamento y en la satisfacción laboral.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación existente entre la motivación extrínseca y la productividad del recurso humano del sector financiero.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral del recurso humano en el sector financiero.
- Adquirir datos que permitan identificar el efecto de los factores higiénicos en la productividad.
- Desarrollar una propuesta de satisfacción laboral, a fin de mejorar el nivel de productividad y eficiencia basada en la correcta implementación de las teorías de motivación.

JUSTIFICACIÓN

La motivación se ha convertido actualmente en el tema principal a desarrollarse por el departamento de Recurso Humanos, esto debido a la creciente corriente de mantener un óptimo personal para desarrollar al máximo sus habilidades y ponerlas a disposición del trabajo encargado, más sin embargo muchas veces se confunde la motivación con el reconocimiento del personal a un logro, si bien es una parte, no lo engloba todo. Conocer realmente las falencias para llevar a cabo un plan motivacional, cuales realmente son las necesidades y si estas han sido atendidas de manera adecuada. Según Herzberg y Maslow para lograr una completa satisfacción primero se deben satisfacer las necesidades básicas, una vez satisfechas estas se procede a las necesidades de autorrealización, este orden garantiza la satisfacción de todas las expectativas del individuo, debido a que el individuo no se desempeñara por completo si se lo felicita por su trabajo realizado más sin embargo no tiene a su disposición un ambiente adecuado y él tiene que por sus propios medios encontrarlos esta situación solo crea insatisfacción sin importar el incentivo moral que se presenta.

a) Aporte científico: Demostrar a través de la teoría de los dos factores de Herzberg la importancia y el impacto que causa la satisfacción de los factores de higiene debido a que se alinea con la problemática del estudio; puesto que este enfoque de la motivación exige que los gestores o administradores se preocupen por mejorar los contenidos de los puestos de trabajo y de las tareas, la eficiencia en el empleo de los recursos y el aprendizaje personal e institucional (Tora, 2010).

b) Aporte económico: Mediante este trabajo investigativo se aspira alcanzar a los gestores o delegados encargados del departamento de recursos humanos para implementación de estrategias para mejoramiento del rendimiento de sus colaboradores, acto que mejora la relación entre el departamento de Recursos Humanos sus funciones y el desempeño de la empresa en el mercado; obteniendo como resultado un incremento en el

impacto de la economía, ganando en eficacia y reputación (De Benito, 2003); evitando caer en el gasto innecesario de personal no productivo.

Justificación Práctica

Desde una visión económica el estudio de la productividad y de cada uno de sus factores son los que determinan el crecimiento de esta. Existen a nivel global diversos trabajos empíricos que afrontan este tema desde varios enfoques.

Para el Ecuador el número de estudios en relación a este tema con información de empresas es muy pequeña, por la escasa información estadística de datos viables (Infante, 2010).

Es en este escenario académico y con un compromiso definido, este proyecto de investigación espera plasmar si existe incidencia entre la motivación extrínseca y la productividad del recurso humano del sector financiero.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Qué factores externos tienen una mayor influencia en el recurso humano?

¿Cuáles son los motivadores que contribuyen a un mejor ambiente laboral?

¿Cómo la seguridad laboral influye en la productividad del recurso humano?

HIPÓTESIS

Es posible determinar la incidencia entre la motivación extrínseca y la productividad del recurso humano en el sector financiero ecuatoriano.

Hipótesis Nula

No incide la motivación extrínseca y la productividad del recurso humano en el sector financiero ecuatoriano.

Hipótesis Alternativa

Incide la motivación extrínseca y la productividad del recurso humano en el sector financiero ecuatoriano.

LIMITACIONES

Acceso: El estudio depende de tener acceso a personas, el acceso puede ser denegado o limitado de alguna manera, las razones de esta situación deben ser descritas.

DELIMITACIONES

La presente investigación se realizará en la ciudad de Guayaquil, a las entidades financieras que tienen una participación mayor al 7% en el sector financiero del Ecuador.

Con una duración de cuatro meses comprendidos entre noviembre de 2018 a febrero 2019.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1. La Motivación

La motivación es uno de los aspectos de la psicología humana que se relaciona estrechamente con el grado de compromiso de la persona; es un proceso que se caracteriza como rasgo personal, lo cual produce, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados, aportando su energía y esfuerzo (Roussel, 2000). No obstante, aunque los patrones de comportamiento puedan variar (necesidades de individuo, valores sociales y capacidad individual) el proceso es el mismo para todas las personas: el

comportamiento es causado por factores internos o externos que determinan las acciones de una persona; el comportamiento es motivado, ya sea por impulsos, deseos, necesidades o tendencias, y el comportamiento siempre está orientado, dirigido hacia algún objetivo (López, 2005).

En el actual mercado la competitividad empresarial impulsa a los administradores a elaborar nuevos estilos de liderazgo y prácticas administrativas con el objetivo de alcanzar productividad en eficacia de los recursos humanos.

La motivación laboral debe enfocarse desde dos factores: personales y ambientales. En la actualidad, se considera a la motivación como una de las principales razones para la explicación del comportamiento del individuo, la razón a su reacción a un evento, ya sea aceptable o inaceptable (Fischman, 2014).

Según Koontz (2012), la motivación se emplea para identificar todo tipo de apremios, propósito, déficit, deseo y fuerzas semejantes; provocando que los administradores, motiven a sus colaboradores a realizar distintas acciones con el objetivo de saciar tales impulsos y ambiciones, dando como resultado la realización del trabajo de la forma deseada.

Los mismos autores consideran que el accionar de los individuos se debe al impulso de satisfacer las necesidades, ya sea de manera consciente o inconsciente; algunas de estas necesidades se las puede asociar al grupo de necesidades primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras pueden ser consideradas secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación (Koontz, 2012).

Según Chiavenato (2009) la motivación es la respuesta a una acción producida por un estímulo y el impulso de satisfacer un deseo o meta, es el motivo que impulsa al individuo a realizar una determinada acción o conducta determinada en el ambiente que lo rodea; generando el estímulo

extrínseco proveniente del entorno o intrínseco proveniente de los procesos cognitivos de la persona.

Por otro lado, existen factores motivacionales como; reconocimiento de los logros, oportunidad para crecer y progresar, de esta manera personas o trabajadores se esfuerzan más. Por otra parte, la motivación se la considerada como periódica, debido que algunas de las necesidades son transitorias, es decir las personas están en un constante proceso de solución y satisfacción de las necesidades que van surgiendo (Chiavenato, 2009).

Al respecto, Robbins & Coutler (2010) afirman que la motivación está relacionada a las acciones escogidas por el individuo con el fin de lograr alcanzar los objetivos de la organización y, al mismo tiempo brindar una solución a una problemática o satisfacer necesidades personales; dicha afirmación está basada en tres conceptos: “energía, dirección y perseverancia”; debido a que un personal motivado tiene una probabilidad más alta de alcanzar las metas establecidas.

1.2. Teorías de la motivación

1.2.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Para Maslow (1954) la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Dichas necesidades presentadas en orden partiendo desde las básicas hasta las de autorrealización, explicadas en una pirámide colocando en la parte inferior las necesidades básicas o primarias del ser humano mientras que la parte superior se encuentran las necesidades de autorrealización o interpersonales también conocidas como necesidades secundarias.

1. Necesidades fisiológicas. Abarca las necesidades elementales de una persona como comida, agua, energía, protección y siesta; estas necesidades humanas básicas deben ser satisfechas para conservar la vida.
2. Necesidades de seguridad. Abarca todos los aspectos que puedan crear inseguridad y puedan crear miedo. Los individuos

necesitan estar seguros que no corren ningún riesgo físico, laboral o que afecte su acceso a la protección.

3. Necesidades de afiliación o aceptación. La naturaleza humana es desarrollada en un entorno colectivo, los seres humanos nacieron para estar en compañía, de sentir que pertenecen a un lugar, sentirse aceptados.

4. Necesidades de estima. El individuo necesita ser considerado, sentirse a la par con los demás y que los demás también lo estiman, provocar autoconfianza en sí mismo, lograr crear un status.

5. Necesidad de autorrealización. La realización del ideal de uno mismo, el alcanzar el perfeccionamiento de las habilidades personales para el desarrollo de nuestros ideales.

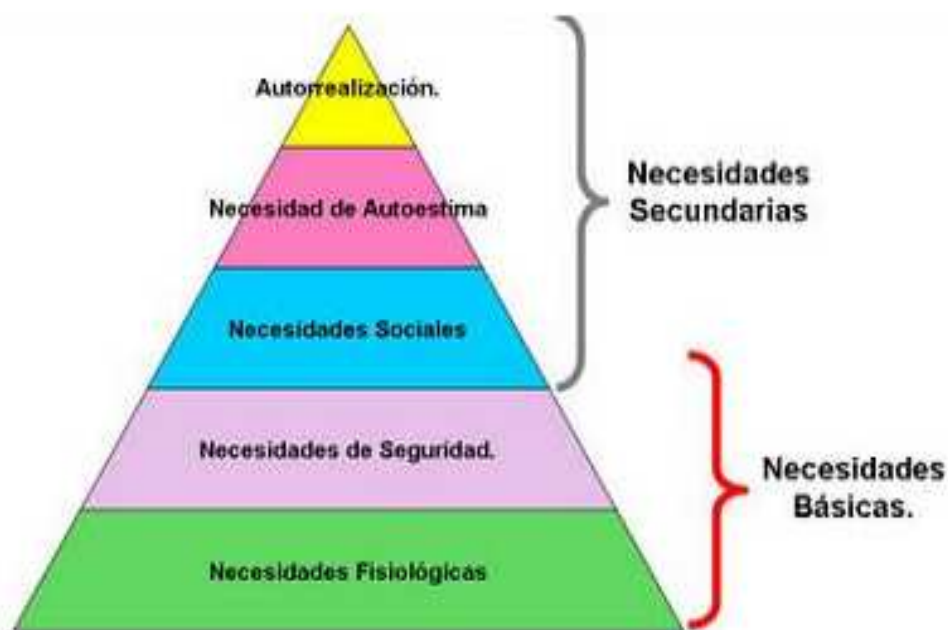


Figura N° 01: Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow.
Fuente: Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos.

1.2.2 Teoría de la expectativa de Víctor Vroom

Fue sustentada por el psicólogo Víctor Vroom, quien plantea que la motivación viene de la fe y la percepción del ser humano; mientras las personas tengan fe pueden realizar diversas actividades logrando los objetivos planteados. Dicha afirmación está basada en el valor brindado a las actividades realizadas, con la seguridad de que los esfuerzos realizados

influenciaran en el logro de los objetivos(Koontz,2012). Por ende, dicha teoría puede ser explicada mediante la siguiente formula:

$$\text{Fuerza} = \text{valor} \times \text{expectativa}$$

Obteniendo como resultado que la fuerza es la base de la motivación del individuo, el valor es la razón de la elección del individuo por la expectativa de un resultado y la expectativa es la probabilidad del resultado esperado pueda ser realizado (Koontz, 2012).

De tal manera, si un colaborador es indiferente en torno a alcanzar una meta determinada, simplemente el valor es cero y es negativa, un individuo no tendría motivación para alcanzar una meta si la esperanza fuera de cero o negativa. El potencial ejercido para realizar cualquier actividad podría estar determinado por el anhelo de alcanzar algo mejor; como en el caso de que un individuo podría estar presto a laborar duro para producir un artículo por un valor en la manera de pago, o un gestor estaría preparado a esforzarse por alcanzar las metas de la empresa en marketing o producción por un valor de promoción o pago. Además, la teoría de Vroom en la práctica reconoce la importancia de las necesidades y las motivaciones de las personas.

1.2.3 Teoría de los dos factores de Herzberg

En la década de 1950, Frederick Herzberg desarrollo un modelo de motivación de dos factores basado en una investigación realizada con ingenieros y contadores acerca de que es lo que buscaban en su trabajo. Concluyo que existían dos grupos de factores que influyen en la motivación, la satisfacción (Motivacional) y la insatisfacción (Higiene).



Figura N° 02: Teoría de los dos factores de Herzberg.
Fuente: Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos

Por lo tanto, se considera para la presente investigación los factores propuestos por Herzberg cuyo fin es la explicación en orden jerárquico y lógico de las respuestas o reacciones de los individuos frente a determinadas necesidades.

En el ámbito laboral, la motivación extrínseca se la relaciona con todos aquellos estímulos que proceden de fuera, el ejemplo más común de esta son los incentivos económicos, pero existen otros factores de influencia en la motivación extrínseca.

Según Herzberg (1959) dentro de los factores que influyen la en la motivación extrínseca (Factores de Higiene) están: factores económicos, condiciones laborales, la seguridad, factores sociales y categorías. Tal como se observa en la figura 02

Una motivación extrínseca enfocada únicamente a la recompensa económica. Es más, en ciertos casos puede llegar a perjudicarla, puesto que, si la única motivación de los empleados es material o económica, no van a percibir el trabajo como un medio de realización personal y de logro

del bienestar, lo verán como algo o ajeno que les proporciona un sustento y poco más. El empleado acabará sintiendo el trabajo como una pesada carga, se le hará costoso y no tendrá ninguna motivación por superarse y mejorar día a día.

1.3. Motivación Intrínseca

Baquero & Limón (1999), afirman que “La motivación intrínseca se refiere a aquellas acciones del sujeto que este realiza por su propio interés y curiosidad y en donde no hay recompensas externas al sujeto de ningún tipo”.

Según Deci y Ryan, las personas poseen una predisposición natural, propia en comprometer sus predilecciones, desarrollar sus habilidades y superar desafíos. Estas acciones dirigidas a la autodeterminación se profieren en la motivación intrínseca (Pervin, 1985).

Según Herzberg (1959), la motivación intrínseca son los factores relacionados con el crecimiento y desarrollo individual y profesional, son todas aquellas necesidades de autorrealización.

1.4. Motivación Extrínseca

Según el psicólogo Skinner un individuo es motivado por factores externos claves los cuales determinan su comportamiento o reacción. La motivación es el resultado de la influencia de mecanismos externos que estimulan el accionar del individuo mediante el estímulo de expectativa de la recompensa.

Herzberg (1959) consideraba a la motivación extrínseca como los factores más básicos dentro de las necesidades humanas. En su teoría de los dos factores, mostraba a la motivación extrínseca como factores de higienes, los cuales al ser óptimos crean satisfacción en las personas. Estos factores no solo se relacionaban con el factor monetario, sino que también involucra la seguridad, ambiente laboral y el factor social.

Según Maslow (1954) la motivación extrínseca son las necesidades básicas del ser humano. Estas deben ser satisfechas primero para luego satisfacer las secundarias (motivación intrínseca), no se puede satisfacer en primer lugar las secundarias antes que las básicas, pues crean una inconformidad en la que el individuo al no sentirse seguro descuida su actividad por inconformidad.

1.5. La productividad

Según Koontz (2012), para alcanzar la excelencia las organizaciones o empresas deben generar un valor agregado mediante sus operaciones sin aumentar sus costos.

También se considera a la productividad como la medida que se emplea para saber de qué manera están empleando sus recursos (o factores de producción) un estado, una manufactura o una empresa; donde se prioriza el mejor empleo posible de los recursos que poseen las organizaciones; de tal manera, es esencial medir la productividad para detectar el desempeño de las operaciones (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009).

Se precisa que la productividad es lo que se reconoce como una medida parcial; es decir, para que tenga sentido, se debe equiparar con otro elemento (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009).

En el caso de las empresas de servicios la productividad se mide en base a sus factores productivos y su nivel de agregación (medición del profesional, departamento o empresa).

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

acciones programadas son llevadas a cabo y los resultados programados son alcanzados (Gutiérrez & de la Vara, 2009).

La eficacia en el personal conlleva a una mayor eficiencia de los recursos. Los trabajadores al desempeñarse en el ámbito laboral, mediante el reconocimiento y una formativa favorable de su trabajo les permitirán un mayor desempeño de sus competencias y de esta manera alcanzar un mayor nivel productivo dentro de los objetivos laborales.

Sin embargo, las Organizaciones tienen a generalizar las necesidades de los empleados, el no reconocimiento de las mismas impediría el reconocimiento de la conducta de los mismos dificultando del desempeño de cada uno de ellos.

Muchas empresas se basan en experiencias previas desde la perspectiva que el individuo solo responde a condiciones psicológicas, sin embargo, se debe reconocer que el individuo puede reaccionar a estímulos internos como externos.

El factor humano es el principal valor de la empresa actualmente, en un escenario globalizado y competitivo en el que nos desarrollamos diariamente, el éxito no es resultado de las mejores estrategias publicitarias o financieras, sino en la calidad de su personal.

METODOLOGÍA

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación tiene un alcance de tipo correlacional. El estudio Correlacional “tiene como propósito principal comprender estudios que estamos interesados en describir o aclarar, mediante las relaciones existentes entre las variables y comportamiento de otra variable relacionada, mediante el uso del coeficiente correlacional” (Cancela, Cea, Galindo, & Valilla, 2010).

El diseño de la siguiente investigación es no experimental ya que no se somete a prueba las variables de estudio; permite observar y conocer

asociaciones entre variables estudia situaciones ya existentes. (Kerlinger, 1979)

Según Hernandez et al. (2010) afirmo:

Es decir, se trata de estudios donde no varían las variables independientes y se puede observar el efecto sobre otras variables. Lo que se realiza en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (p. 191)

Es de enfoque cuantitativo ya que las variables son medibles, para realizar esta investigación se toma en cuenta las variables motivación y productividad, este proyecto es satisfactorio, porque está orientado a resolver un problema planteado y a conocer se genera la motivación mediante un cuestionario.

Como instrumento de medición se realiza una encuesta, cuyo cuestionario utilizado está estructurado con preguntas cerradas: Mismo que fue elaborado en base a los cuestionarios de Satisfacción Laboral S20/23; Cuestionario Mape-3 (Meliá & Peiró, 1998) (Alonso, Montero, & Huertas).

2.2. Población

Tamayo (2012) define a la población como la totalidad de un fenómeno de estudio, incluyendo cada una de las unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para dicho estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por construir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Según Hurtado & Toro (2001), “la población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación”.

De Barrera (2012) define la población como un “conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión”.

En el Ecuador existe 31331 trabajadores que laboran en el sector financiero incluido banca privada, publica, mutualistas y sociedades financieras según la Superintendencia de Bancos.

Las principales entidades bancarias con mayor representación son el Banco Pichincha, Pacifico, Guayaquil, Produbanco e Internacional.

2.3. Muestra

Según (Tamayo, 2012) la muestra se cuantifica a partir de la población, esta se determina cuando no es posible medir cada una de las entidades de la población; esta muestra, se considera, representativa de la población.

Balestrini (2006) define como “muestra una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible”.

En el cálculo de la muestra se utilizó el método de muestreo por conglomerados. Se seleccionó la ciudad de Guayaquil como sede para realizar las encuestas. El sistema financiero ecuatoriano está conformado por 24 Bancos Privados, 3 Bancos Públicos, 4 Mutualistas y 31 Cooperativas de Ahorro y Crédito, la Banca Privada registra el mayor porcentaje de participación con el 50.58%. Se seleccionó a las entidades financieras de la banca privada cuya participación fuese mayor al 7%, se seleccionó un número de sujetos de cada entidad de manera aleatoria.

2.4. Calculo de la Muestra

Para realizar el cálculo de la muestra se tomó en consideración las siguientes variables:

Tamaño de la población. Conjunto de objetos o individuos que poseen características en común.

Margen de error (intervalo de confianza). Es un valor estadístico que muestra el valor de error de un muestreo aleatorio en los métodos de recolección de datos, es la medida esperada dentro de un rango específico. Se utilizó un margen de error del 0.05%

Nivel de confianza. Es un valor porcentual expresado en intervalos aleatorios representando el nivel de confiabilidad de los datos recolectados. Se empleó un nivel de confianza del 95%

La desviación estándar. Índice numérico que representa la dispersión del conjunto de datos (o población). A mayor el valor de la desviación, mayor es la dispersión de la población.

Se empleó la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N: es el tamaño de la población.

Z: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos.

d: es el error muestral deseado.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica.

Para el cálculo de la muestra se eligió el método de muestreo por conglomerado en dos etapas. El sector financiero se subdivide en 4 grupos, aunque se conoce el número exacto de la población a estudiar, debido al amplio rango de estudio que implica se decidió utilizar el muestreo por conglomerado. Se eligió realizar el estudio en la ciudad de Guayaquil a las entidades financieras cuya participación superen el 7% del sector financiero.

N: 15459

Z: 1.96

d: 5%

p: 0.5

q: 0.5

$$n = \frac{15459 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.5^2 \times (15459 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n: 400

RESULTADOS

2.1. Análisis de los Resultados

Datos/Variable: SEXO

Número de observaciones: 400

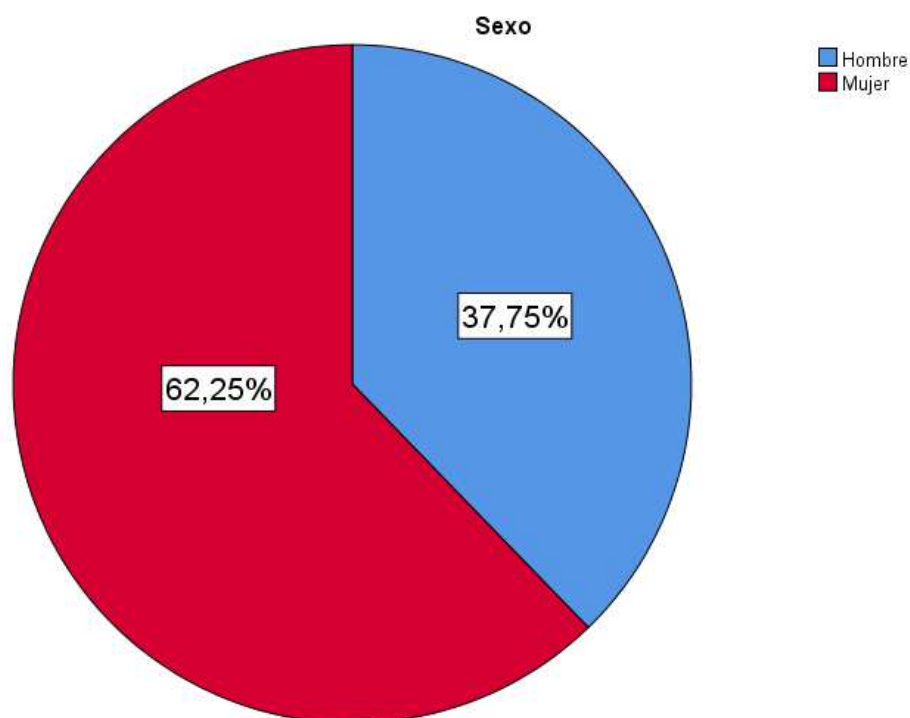
Número de valores distintos: 2

Tabla 1: SEXO

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	Hombre	151	0,3775	151	0,3775
2	Mujer	249	0,6225	400	1,0000

El 37.75 % del total de los encuestados pertenecen al género, mientras que el 62.25% de los encuestados pertenece al género Femenino.

Figura N° 03: Sexo



Datos/Variable: EDAD

Número de observaciones: 400

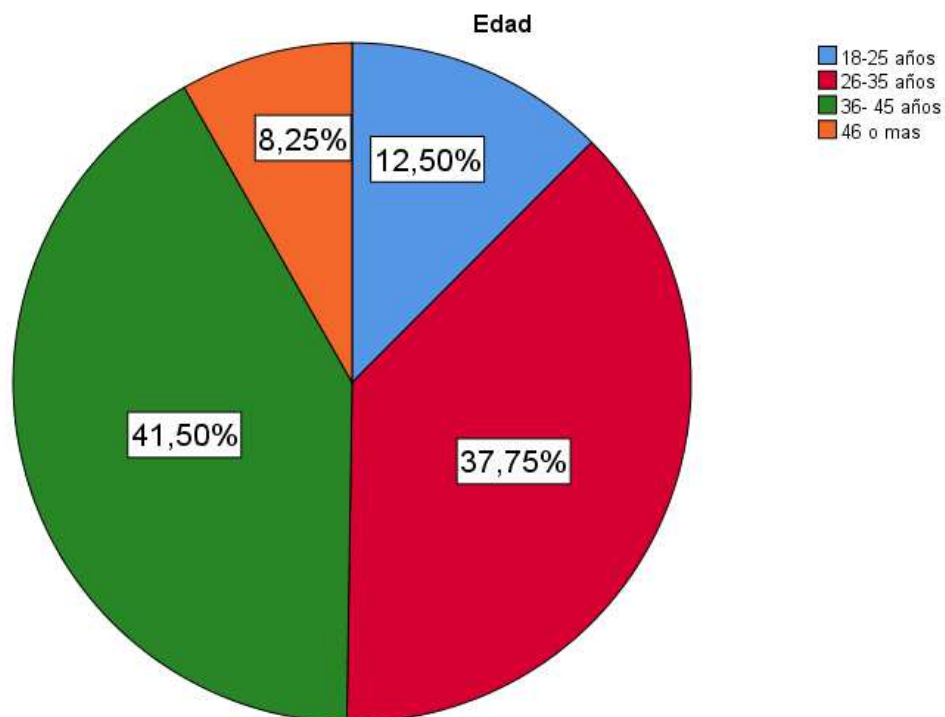
Número de valores distintos: 4

Tabla 2: EDAD

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	18-25 años	50	0,1250	50	0,1250
2	26-35 años	151	0,3775	201	0,5025
3	36- 45 años	166	0,4150	367	0,9175
4	46 o mas	33	0,0825	400	1,0000

El 12.50% de las personas encuestadas oscilan en un rango de edad entre los 18- 25 años, mientras que el 37.75% de la muestra están entre los 26-35 años, el 41.50% de la muestra están entre los 36-46 años y el 8.25% de 46 años o más.

Figura N° 04: Edad



Datos/Variable: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.

Número de observaciones: 400

Número de valores distintos: 3

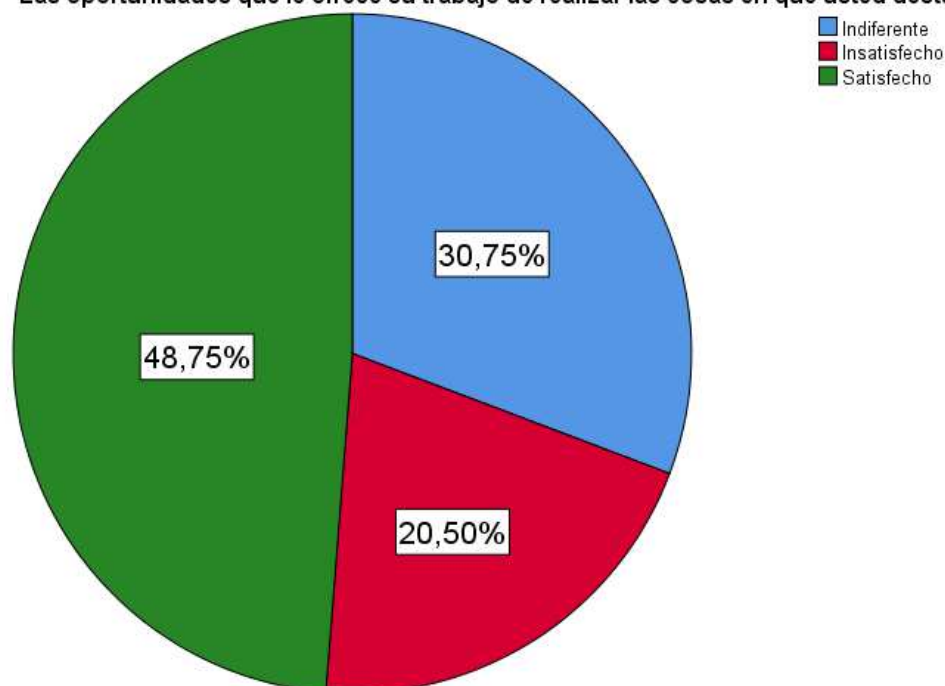
Tabla 3: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	Indiferente	123	0,3075	123	0,3075
2	Insatisfecho	82	0,2050	205	0,5125
3	Satisfecho	195	0,4875	400	1,0000

El 30.75% de los encuestados se sienten indiferentes con respecto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar tareas en las que pueda destacar, mientras que el 48.75% está satisfecha con las oportunidades ofrecidas, un 20.50% esta insatisfecha con dichas oportunidades.

Figura N° 05: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.



Datos/Variable: SALARIO

Número de observaciones: 400

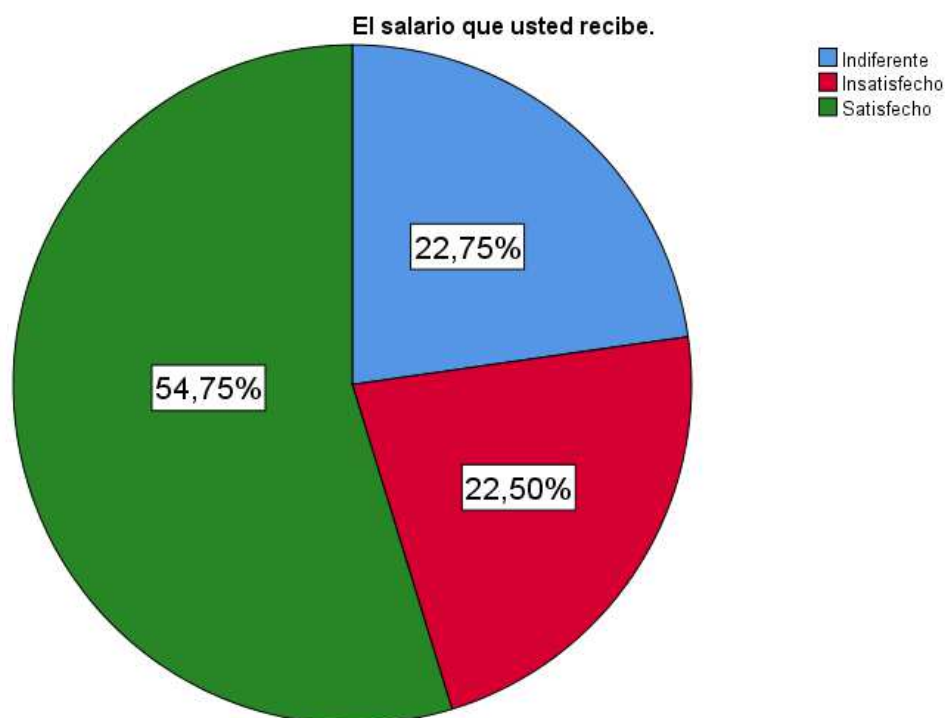
Número de valores distintos: 3

Tabla 4: SALARIO

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	Indiferente	91	0,2275	91	0,2275
2	Insatisfecho	90	0,2250	181	0,4525
3	Satisfecho	219	0,5475	400	1,0000

El 54.75% de los encuestados está satisfecho con el salario que perciben, mientras que el 22.75% se muestra indiferente, el 22.50% no está satisfecho con el salario percibido.

Figura N° 06: SALARIO



Datos/Variable: Cuál de los siguientes factores motivacionales prefiere.

Número de observaciones: 400

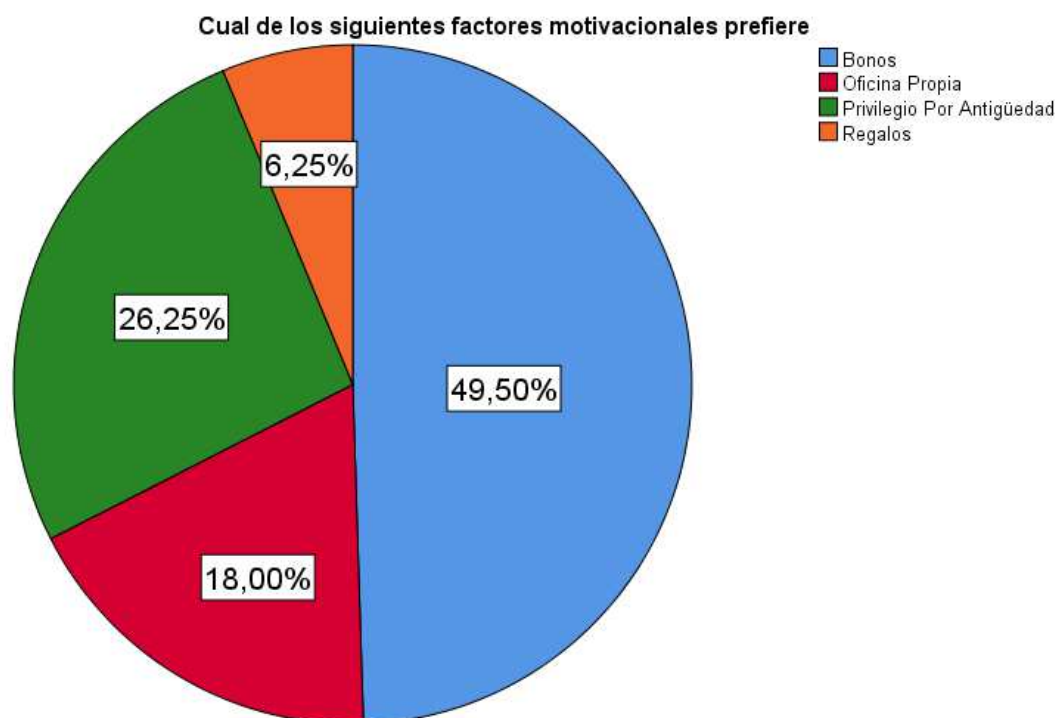
Número de valores distintos: 4

Tabla 5: Cuál de los siguientes factores motivacionales prefiere.

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	Bonos	198	0,4950	198	0,4950
2	Oficina Propia	72	0,1800	276	0,6750
3	Privilegio Por Antigüedad	105	0,2630	375	0,9380
4	Regalos	25	0,0630	400	1,0000

El 49.50% prefiere bonos, el 18% prefiere una oficina propia, el 26.30% prefieren tener privilegios por antigüedad y el 6.30% regalos.

Figura N° 07: Cuál de los siguientes factores motivacionales prefiere.



Datos/Variable: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Número de observaciones: 400

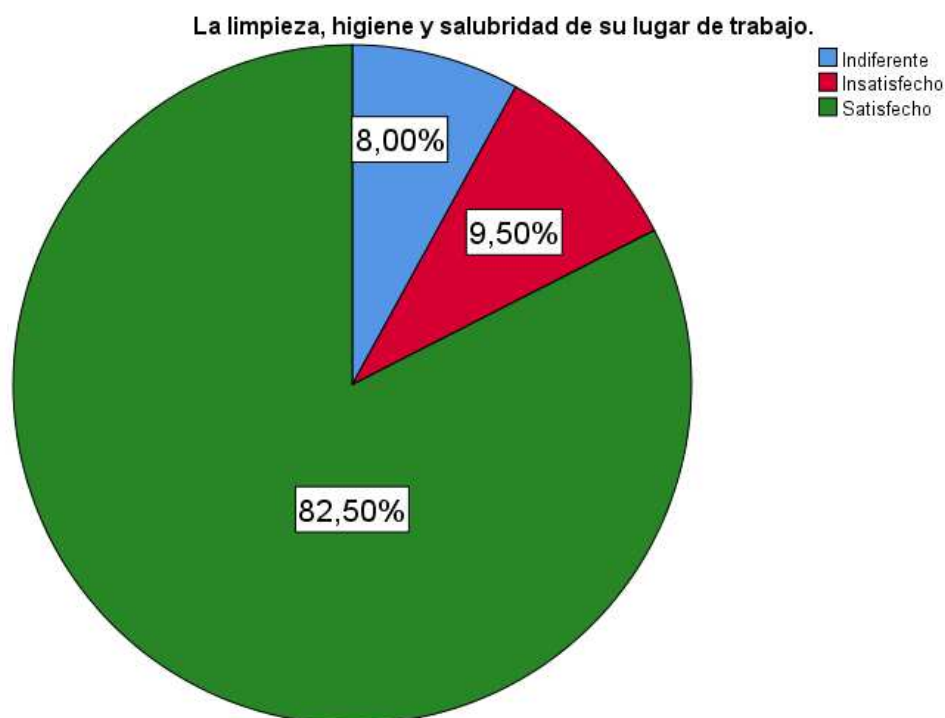
Número de valores distintos: 3

Tabla 6: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	Indiferente	32	0,0800	32	0,0800
2	Insatisfecho	38	0,0950	70	0,1750
3	Satisfecho	330	0,8250	400	1,0000

El 82.50% de los encuestados se siente satisfecho con la limpieza e higiene de su área de trabajo, mientras que el 8% se muestra indiferente, el 9.50% se siente insatisfecho.

Figura N° 08: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.



Datos/Variable: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

Número de observaciones: 400

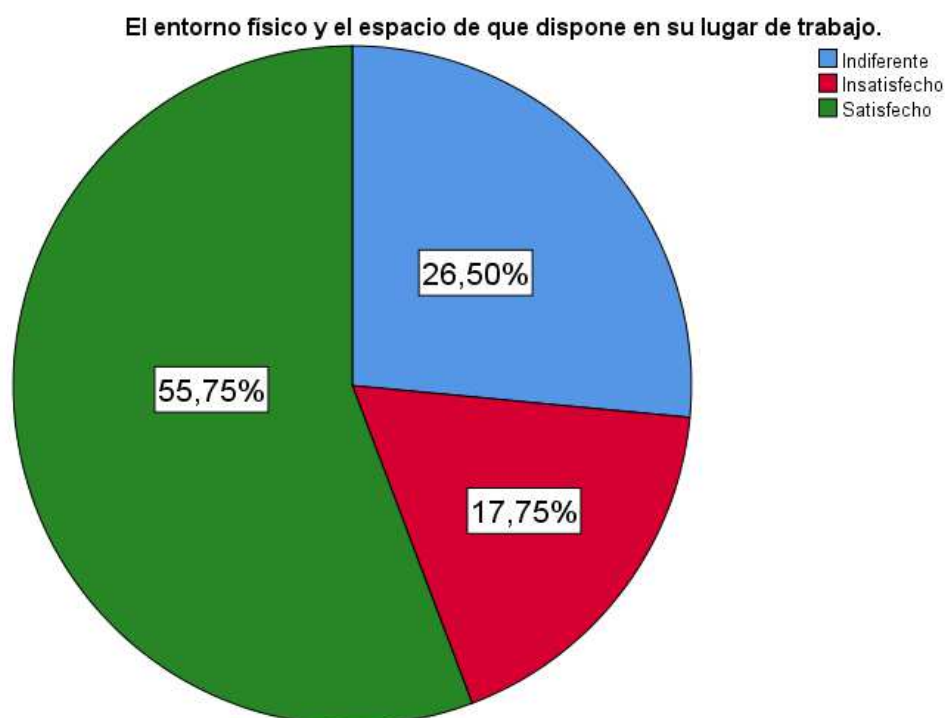
Número de valores distintos: 3

Tabla 7: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	Indiferente	106	0,2650	106	0,2650
2	Insatisfecho	71	0,1775	177	0,4425
3	Satisfecho	223	0,5575	400	1,0000

El 55.75% de los encuestados se siente satisfecho con su entorno físico de trabajo, mientras el 26,50% se muestra indiferente, el 11.75% se encuentra insatisfecho.

Figura N° 09: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.



Datos/Variable: Cuál de los siguientes aspectos considera primordial en un óptimo ambiente laboral.

Número de observaciones: 400

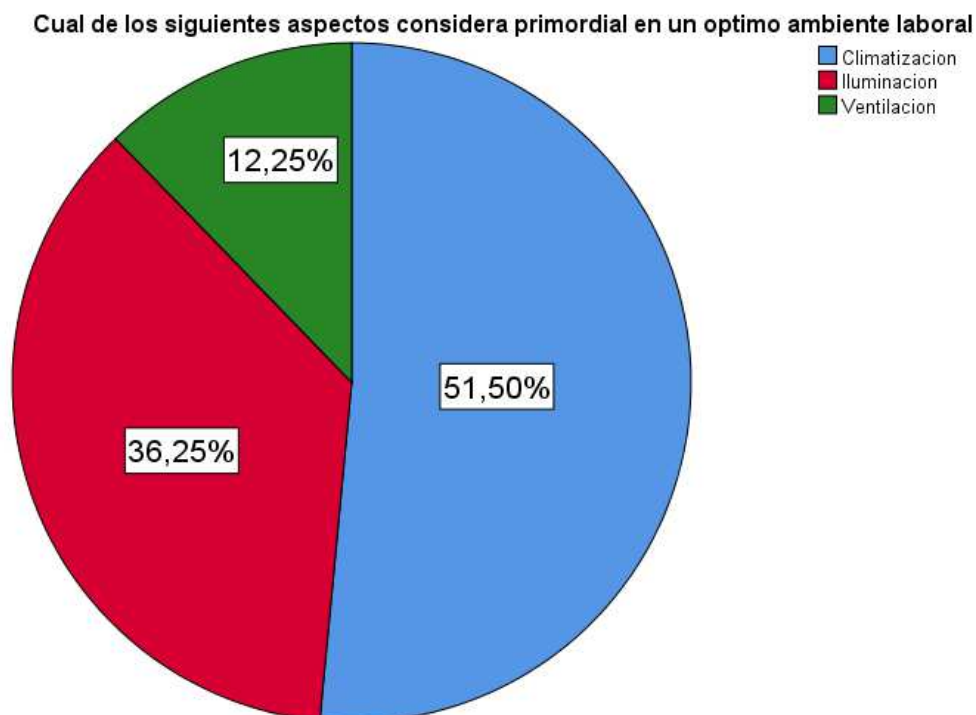
Número de valores distintos: 3

Tabla 8: Cuál de los siguientes aspectos considera primordial en un óptimo ambiente laboral.

			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	Climatización	206	0,5150	206	0,5150
2	Iluminación	145	0,3630	351	0,8780
3	Ventilación	49	0,1230	400	1,0000

El 51.50% de los encuestados considera primordial la climatización, el 36.30% la iluminación, y el 12.30% considera primordial la ventilación.

Figura N°10: Cuál de los siguientes aspectos considera primordial en un óptimo ambiente laboral



Datos/Variable: La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.

Número de observaciones: 400

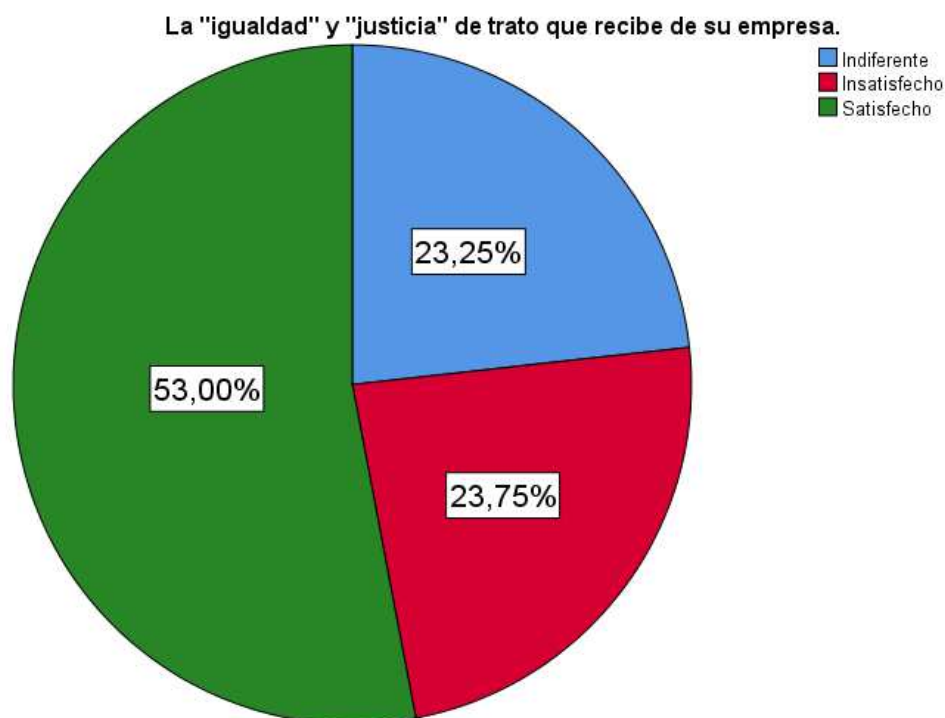
Número de valores distintos: 3

Tabla 9: La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	Indiferente	93	0,2325	93	0,2325
2	Insatisfecho	95	0,2375	188	0,4700
3	Satisfecho	212	0,5300	400	1,0000

El 53% de los encuestados se siente satisfecho con la igual y trato justo que reciben de su trabajo, mientras el 23.25% se muestra indiferente, el 23.75% se encuentra insatisfecho.

Figura N° 11: La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.



Datos/Variable: La relación con su superior

Número de observaciones: 400

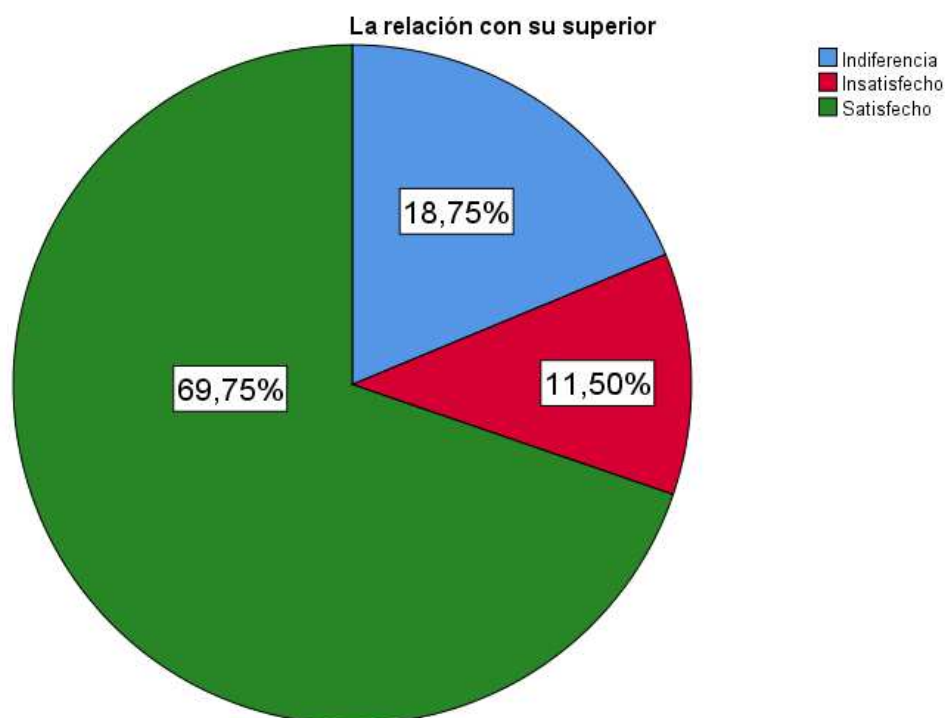
Número de valores distintos: 3

Tabla 10: La relación con su superior.

			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	Indiferente	75	0,1875	75	0,1875
2	Insatisfecho	46	0,1150	121	0,3025
3	Satisfecho	279	0,6975	400	1,0000

El 69.75% de los encuestados se siente satisfecho con la relación con su superior, mientras el 18.75% se muestra indiferente, el 11.50% se encuentra insatisfecho.

Figura N°12: La relación con su superior



Datos/Variable: La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Número de observaciones: 400

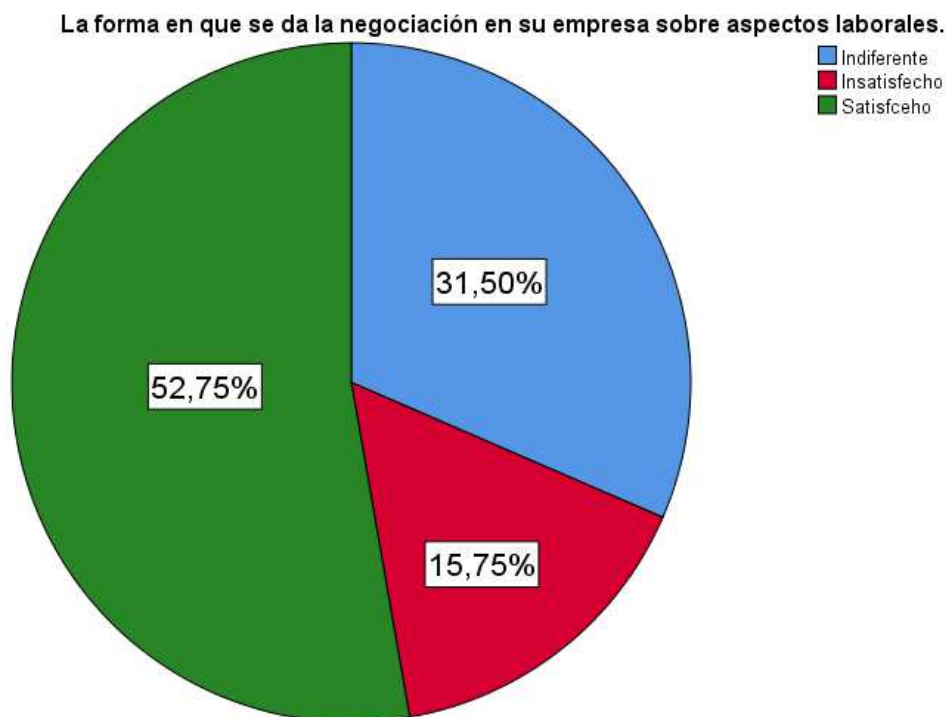
Número de valores distintos: 3

Tabla 11: La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	Indiferente	126	0,3150	126	0,3150
2	Insatisfecho	63	0,1575	189	0,4725
3	Satisfecho	211	0,5275	400	1,0000

El 52.75% de los encuestados se siente satisfecho con la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales, mientras el 31.50% se muestra indiferente, el 15.75% se encuentra insatisfecho.

Figura N° 13: La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.



Datos/Variable: Aunque no esté muy bien pagado, no me importa hacer un trabajo si es interesante y me permite aprender algo nuevo.

Número de observaciones: 400

Número de valores distintos: 5

Tabla 12: Aunque no esté muy bien pagado, no me importa hacer un trabajo si es interesante y me permite aprender algo nuevo.

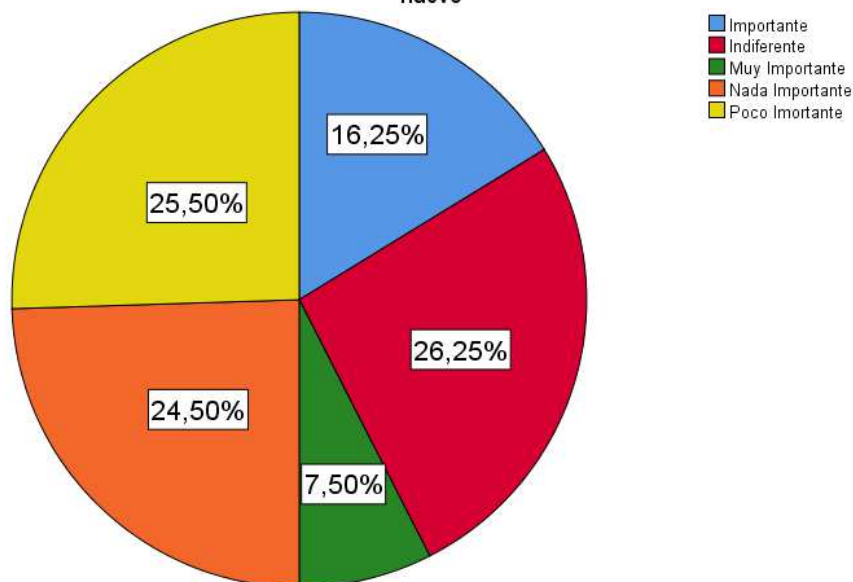
Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	Importante	65	0,1625	65	0,1625
2	Indiferente	105	0,2625	170	0,4250
3	Muy Importante	30	0,0750	200	0,5000
4	Nada Importante	98	0,2450	298	0,7450
5	Poco Importante	102	0,2550	400	1,0000

El 7.50% considera muy importante el adquirir un aprendizaje nuevo, aunque la remuneración sea inferior, el 16.25% lo considera importante, el 26.25% le

es indiferente, mientras que el 24.50% lo considera nada importante y el 25.50% poco importante

Figura N° 14: Aunque no esté muy bien pagado, no me importa hacer un trabajo si es interesante y me permite aprender algo nuevo

Aunque no esté muy bien pagado, no me importa hacer un trabajo si es interesante y me permite aprender algo nuevo



Datos/Variable: Trabajar en actividades creativas y en las que puedo aprender, aunque gane menos dinero.

Número de observaciones: 400

Número de valores distintos: 5

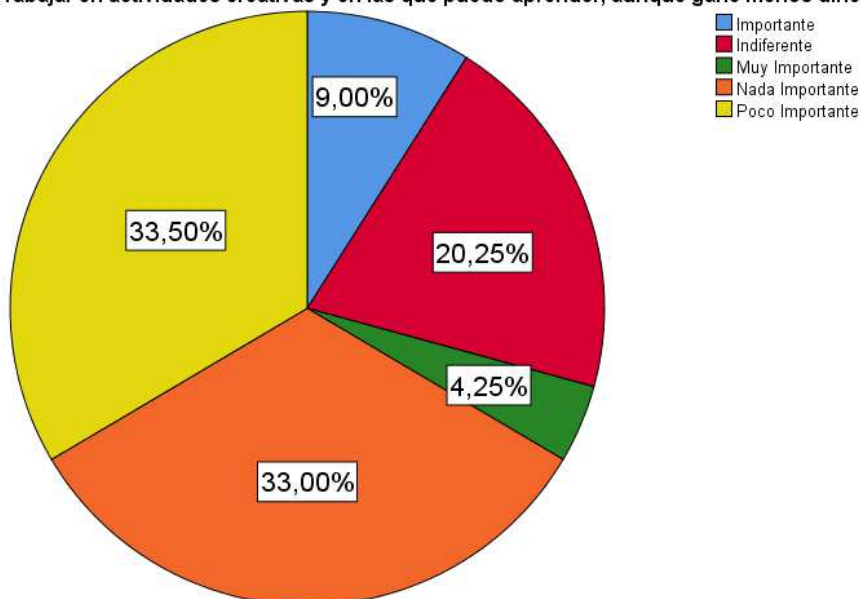
Tabla 13: Trabajar en actividades creativas y en las que puedo aprender, aunque gane menos dinero.

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	Importante	36	0,0900	36	0,0900
2	Indiferente	81	0,2025	117	0,2925
3	Muy Importante	17	0,0425	134	0,3350
4	Nada Importante	132	0,3300	266	0,6650
5	Poco Importante	134	0,3350	400	1,0000

El 4.25% considera muy importante una actividad creativa, aunque la remuneración sea inferior, el 9% lo considera importante, el 20.25% le es indiferente, mientras que el 33% lo considera nada importante y el 33.5% poco importante.

Figura N° 15: Trabajar en actividades creativas y en las que puedo aprender, aunque gane menos dinero

Trabajar en actividades creativas y en las que puedo aprender, aunque gane menos dinero.



Datos/Variable: El mejor premio por trabajo es disfrutar lo que hago y ver su progreso en lugar de lo monetario

Número de observaciones: 400

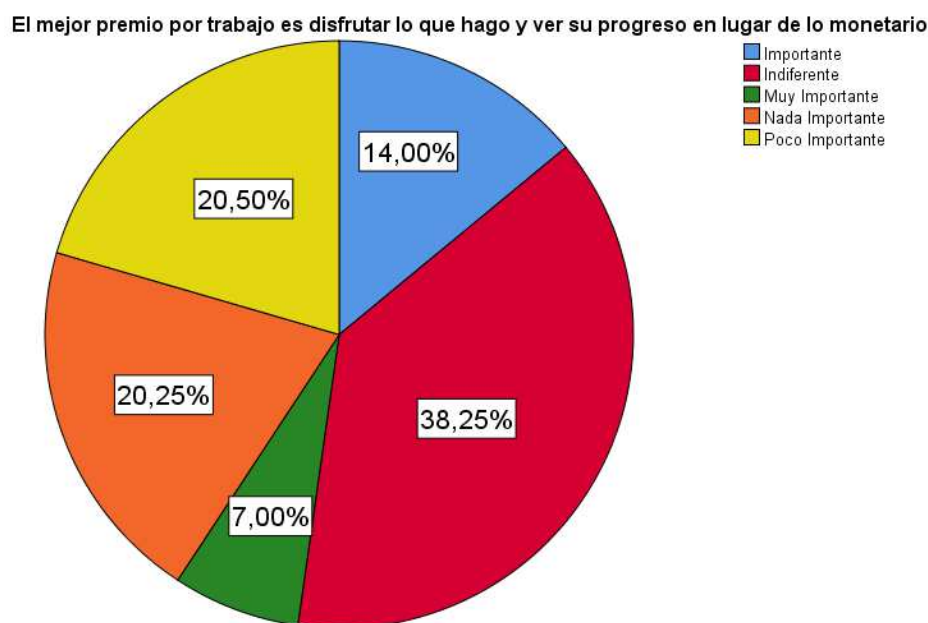
Número de valores distintos: 5

Tabla 14: El mejor premio por trabajo es disfrutar lo que hago y ver su progreso en lugar de lo monetario.

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	Importante	56	0,1400	56	0,1400
2	Indiferente	153	0,3825	209	0,5225
3	Muy Importante	29	0,0725	238	0,5950
4	Nada Importante	80	0,2000	318	0,7950
5	Poco Importante	82	0,2050	400	1,0000

El 7.25% considera muy importante el adquirir un aprendizaje nuevo, aunque la remuneración sea inferior, el 14% lo considera importante, el 38.25% le es indiferente, mientras que el 20% lo considera nada importante y el 20.50% poco importante.

Figura N° 16: El mejor premio por trabajo es disfrutar lo que hago y ver su progreso en lugar de lo monetario



3.2. Resultados de la encuesta

3.2.1. Resultados de Preguntas de Investigación

¿Qué factores externos tienen una mayor influencia en el recurso humano?

Como resultado de la encuesta realizada, se concluyó que el factor externo con mayor influencia en el recurso humano son los bonos con 49.50% de preferencia por parte de los encuestados, seguido de los privilegios por antigüedad que representan el 26.25% del total, ver tabla 5.

¿Cuáles son los motivadores que contribuyen a un mejor ambiente laboral?

Según los resultados obtenidos el principal factor que contribuye a un mejor ambiente laboral es la climatización con una representación del

51.50% del total encuestado, seguido de la iluminación con el 36.25% y ventilación con el 12.25% del total, ver tabla 8.

¿Cómo la seguridad laboral influye en la productividad del recurso humano?

En base a los resultados obtenidos en la tabla 5, se puede observar que si se excluyera el factor económico prevalecería el factor de seguridad este es más demandado por las mujeres y aumenta conforme a la edad, como se puede observar en las tablas siguientes.

Tabla cruzada Sexo*Cual de los siguientes factores motivacionales prefiere

Recuento

		Cuál de los siguientes factores motivacionales prefiere				Total
		Bonos	Oficina Propia	Privilegio Por Antigüedad	Regalos	
Sexo	Hombre	79	28	44	0	151
	Mujer	119	44	61	25	249
Total		198	72	105	25	400

Tabla cruzada Edad*Cual de los siguientes factores motivacionales prefiere

Recuento

		Cuál de los siguientes factores motivacionales prefiere				Total
		Bonos	Oficina Propia	Privilegio Por Antigüedad	Regalos	
Edad	18-25 años	36	8	0	6	50
	26-35 años	81	10	41	19	151
	36- 45 años	75	41	50	0	166
	46 o mas	6	13	14	0	33
Total		198	72	105	25	400

3.2.2. Comprobación de la hipótesis según la encuesta

HE: Se afirma que existe incidencia entre la motivación extrínseca y la productividad del recurso humano en el sector financiero ecuatoriano.

Hipótesis Nula

No incide la motivación extrínseca y la productividad del recurso humano en el sector financiero ecuatoriano.

Hipótesis Alternativa

Incide la motivación extrínseca y la productividad del recurso humano en el sector financiero ecuatoriano.

Resultados

Tabla cruzada El salario que usted recibe.*Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.

Recuento

		Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.			Total
		Indiferente	Insatisfecho	Satisfecho	
El salario que usted recibe.	Indiferente	53	10	28	91
	Insatisfecho	15	52	23	90
	Satisfecho	55	20	144	219
Total		123	82	195	400

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	138,217 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	120,699	4	,000
Asociación lineal por lineal	40,225	1	,000
N de casos válidos	400		

Descripción:

Mediante la correlación entre la variable salario que representa el mayor factor de relevancia dentro de la motivación extrínseca según los resultados obtenidos y la variable de oportunidad de desempeñarse en una actividad que se destaque como variable para medir la productividad, dio como resultado que el 54.75% de los encuestados están satisfechos con el salario recibido, el 22.75% es indiferente es decir no es completamente satisfactorio pero tampoco está por debajo de sus expectativas y el 22.50%

está inconforme con el salario percibido. Con relación a la variable de la producción el 48,75% se encuentra satisfecha con las oportunidades brindadas para desarrollar su potencial, el 30.75% le es indiferente es decir están que se desempeñan bien en su trabajo, aunque no están al máximo de sus capacidades y el 20.50% no están conformes con sus actividades lo que no les permite desarrollar al máximo sus habilidades.

Dentro de las pruebas de correlación se obtuvo un Chi-cuadro de 138.217, con un valor de significación 0.000, dado que los valores de significación del estudio son menos a 0.05 se puede afirmar que hay razón suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Confirmando que si existe incidencia de la motivación extrínseca en la productividad del recurso humano del sector financiero.

Tabla cruzada

Recuento

		Aunque no esté muy bien pagado, no me importa hacer un trabajo si es interesante y me permite aprender algo nuevo					Total
		Importante	Indiferente	Muy Importante	Nada Importante	Poco Importante	
Edad	18-25 años	10	8	12	8	12	50
	26-35 años	23	43	14	36	35	151
	36- 45 años	32	45	3	41	45	166
	46 o mas	0	9	1	13	10	33
Total		65	105	30	98	102	400

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,330 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	43,327	12	,000
Asociación lineal por lineal	2,207	1	,137
N de casos válidos	400		

Existe una relación entre la edad y la elección de la motivación extrínseca, entre las edades de 18 a 25 años y 46 o más es mayormente aceptado una motivación económica antes que una personal, mientras que las edades que comprenden el rango entre 26 y 45 años prefieren una motivación a nivel interpersonal en términos generales.

CONCLUSIONES

Podemos concluir que dentro del sector financiero ecuatoriano actual la satisfacción del recurso humano es en su mayoría es satisfactoria, en cuanto a los factores económicos, higiénicos, de seguridad y ambientales.

Mediante la encuesta realizada se pudo determinar que el principal factor externo escogido por el recurso humano es la compensación económica esta puede ser presentada principalmente por medio de bonos. El segundo factor con mayor relevancia se encontró el de seguridad, sentir que cuenta con un estabilidad laboral, un puesto de trabajo estable y el tener privilegios por antigüedad en la empresa donde laboran, dichos factores sumados con un óptimo ambiente laboral, permiten al recurso humano desarrollarse plenamente en sus actividades teniendo como resultado la obtención de una mayor eficiencia y eficacia.

Se pudo determinar una relación entre la edad y la selección del factor de motivación, se obtuvo como resultado que los jóvenes comprendidos entre los 18 y 25 años como los adultos mayores a 46 prefieren un factor motivacional externo antes que un interno, por lo cual conocer las necesidades de los trabajadores y en qué posición se encuentran permite obtener un panorama mucho más amplio y claro al momento implementar una recompensa o plan motivacional para lograr una mayor productividad.

El sector financiero cuenta en su mayoría con la aceptación y satisfacción de los factores extrínsecos, siendo los de mayor relevancia los económicos y de seguridad, los cuales han sido satisfechos en su mayoría. Existe una minoría insatisfecha, pero esta no supera el 40% de la muestra estudiada, y se puede evidenciar que en su mayoría los individuos prefieren una motivación externa ante una interna.

RECOMENDACIONES

Si bien el sector financiero es uno de los sectores mejores posicionados en el sector económico del país, la importancia de su recurso humano es primordial ser un sector dedicado a la prestación de servicios.

Se recomienda realizar un estudio del personal para determinar necesidades, falencias y requerimientos, para la implementación de un modelo de motivación basado en el recurso humano, donde se pueda detectar patrones, oportunidades y correctivos. Dicho modelo se evaluará en periodos anuales, para conocer su avance, mejoras y correctivos, así como identificar los niveles de necesidades de los empleados, cuales ya se han cumplido y cuales pueden acceder.

Se recomienda que el estudio se realice de manera segmentada, reconociendo los principales factores que abordan o acogen cada uno de los niveles de necesidad del empleado, se puede utilizar como guía para los diferentes niveles “La Pirámide de Necesidades de Maslow”, para determinar un accionar por cada nivel cumplido, y las acciones a llevar en el siguiente nivel.

Tener en cuenta los rangos de edad e información actualizada, el plan no debe desarrollarse en base a un historial de precedentes pasados, debido a que no solo los factores dentro de la institución afectan al empleado, pueden intervenir factores externos como el estado económico o cultural, los cuales se encuentran en un constante cambio, lo que representaría una gran variante al momento de motivar al personal.

Es importante motivar a los empleados de acuerdo a sus necesidades de lo contrario estos caerían una monotonía en la que ya no ven como estímulo ese factor motivacional sino más bien como algo rutinario.

PROPUESTA

Desarrollar un plan de satisfacción laboral, a fin de mejorar el nivel de productividad y eficiencia basada en la correcta implementación de las teorías de motivación. Dicho modelo se basará en el estudio del recurso humano, mediante la implementación de un test, se recomienda la utilización del Test De Dirección Por Hábitos-Evaluación Por Desempeño (DPH-ED), el cual permite medir el nivel motivacional de los empleados tanto a nivel intrínseco como a nivel extrínseco y medir la satisfacción laboral en el desempeño de sus actividades, mediante esta evaluación se podrá medir la satisfacción laboral, el desempeño y establecer las áreas de falencias a mejorar, también permitirá identificar qué áreas son las que se deben motivar y a qué grupo son aplicables.

Una vez descubierto las principales falencias y factores motivacionales, se procederá a establecer una jerarquía de factores motivacionales a los que los empleados accederán como compensación o estímulo laboral dependiendo el foco motivacional al que tiene mayor tendencia, de esta manera se mantiene una mayor expectativa por parte del empleado ya que gradualmente será recompensado por su labor por factores correspondientes a sus preferencias y no de manera generalizada con un estímulo no atractivo.

Dicho estudio se realizará de manera semestral durante los dos primeros años de su implementación, como manera de prueba y periodo de adaptación al nuevo sistema de recompensas, pasado dicho periodo se recomienda realizarlo de manera anual. Para la correcta implementación del plan propuesto se recomienda se realice con datos actualizados y a la presente fecha, no se recomienda basarse en data histórica de estudios pasados, si bien estos dan una idea del panorama, no pueden mostrar la realidad del personal actual debido al tiempo transcurrido y esto se vuelve un sesgo para el objetivo deseado.

Esto permitirá tener un personal eficiente y eficaz, además que se podrán identificar las zonas a reforzar obteniendo de esta manera un personal capacitado y actualizado frente a los diversos cambios, permitiendo de esta manera que las contrataciones se realicen de manera interna.

Visto de la perspectiva económica, el conocimiento de las necesidades del personal y sus requerimientos, permite elevar la eficiencia del personal lo que influye en la reducción de los gastos operativos respectivamente, permitiendo a la institución una reducción del personal con salidas del personal no programadas, en otras palabras, se disminuirían los costos de incididos en capacitación de nuevo personal, pues al permitir contrataciones internas se cubren dos necesidades en una, el personal puede ascender dentro de la institución donde labora y se elimina el gasto por capacitación y colocación de nuevo personal.

El cumplimiento de las metas y objetivos de la institución permite brindar un mejor servicio a los usuarios, transformando dicha aclaración permite un mayor flujo de ingresos debido a que el sector en el que se desenvuelven es el de servicios. Un personal altamente eficiente brindara un servicio óptimo de calidad y en menor tiempo, sin la interrupción de sus labores a otros colaboradores a menos que sea estrictamente necesario, reduciendo los gastos de personal innecesarios. La cantidad no hace realmente una diferencia en el sector de servicios si este no está debidamente capacitado y motivado para realizar dicho trabajo.

REFERENCIA

- Alcalde, J., Landa, J. I., & Ruiz, P. (2015). *Gestión clínica en cirugía*. España: Aran.
- Alonso, J., Montero, I., & Huertas, J. (s.f.). Evaluación de la motivación en sujetos adultos el cuestionario MAPE-3. Madrid, España.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación* (7° edición ed.). Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Baquero, R., & Limón, M. (1999). *Teorías del Aprendizaje*. Buenos Aires: Universidad nacional de Quilmes.
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto. Madrid. Obtenido de Universidad Autónoma de Madrid: http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/P
- Chase, R., Jacobs, f., & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros* (12° edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos Humanos* (9° edición ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- De Barrera, J. (2012). *Metodología de la Investigación*. Quiron Ediciones.
- De Benito, C. (2003). Diseño y aplicación de un Plan Estratégico de Recursos Humanos. *Revista Capital Humano*, n° 162.
- Donnelly, J., & J, G. (1998). *Dirección y Administración de empresas* (Vol. 8ava Edición). Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360°*. Aguilar.
- Gutiérrez, H., & de la Vara, R. (2009). *Control estadístico de calidad y seis sigma* (2° edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to Work*. Wiley.
- Hurtado, I., & Toro, G. (2001). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio* (4° edición ed.). Valencia, Venezuela: Episteme.
- Infante, L. (2010). *El Keiretsu como un instrumento para fomentar la competitividad de las Pymes textiles de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de www.google.com.ec/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=El+Keiretsu+como+un+instrumento+para+fomentar+la+competitividad+d
- Kerlinger. (1979). Lección 36: Importancia de la investigación no experimental. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*, 116.

- Koontz, H., & Heinz, W. (2004). *Administración Una Perspectiva Global*. McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (14° edición ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- López, J. (Julio de 2005). Motivación Laboral Y Gestión De Recursos Humanos En La Teoría De Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15). Obtenido de Gestión en el Tercer Milenio:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692>
- Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Meliá, J., & Peiró. (1998). CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23. Valencia.
- Navarro, S. M. (Marzo de 2012). Satisfacción laboral y su incidencia de la productividad. Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Pervin, L. (1985). *Personalidad: teoría, diagnóstico e investigación* (8° edición ed.). España: Bilbao.
- Pintrich, P., & Schunk, D. (2006). *Motivation in Education: Theory, Research, and Applications* (2nd ed. ed.). Pearson.
- Robbins, S., & Coutler, M. (2010). *Administración* (10° edición ed.). México: Pearson.
- Roussel, P. (2000). *La Motivation au Travail: Concept et Théories*. Toulouse: LIRHE, Université des Sciences Sociales de Toulouse.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.
- Tora, M. (2010). *El trabajo colaborativo en la administración*. Catalunya: Generalitat.
- Yépez, D. (24 de marzo de 2015). Estudio indica que un 56% de trabajadores, en Ecuador, es feliz laboralmente. *Lideres*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>

ANEXO

Test De Dirección Por Hábitos-Evaluación Por Desempeño (DPH-ED)

A continuación, se presentan una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar la motivación y la satisfacción que el trabajo produce en las personas, así como los factores que intervienen en esta; para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Si: Siempre

No: Nunca o Nada

Poco: Término medio

Área de Trabajo _____

PARTE I: MOTIVACIÓN

1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?

Si

No

Poco

2. ¿Creo que he elegido mal mi profesión?

Si

No

Poco

3. ¿Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales?

Si

No

Poco

4. ¿Mi trabajo me da prestaciones laborales adecuadas?

Si

No

Poco

5. ¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?

Si

No

Poco

6. ¿El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño?

Si

No

Poco

7. ¿Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mí?

Si

No

Poco

8. ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?

Si

No

Poco

9. ¿La empresa donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?

Si

No

Poco

10. ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?

Si

No

Poco

11. ¿Creo que mi trabajo actual es interesante?

Si

No

Poco

12. Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?

Si

No

Poco

13. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?

Si

No

Poco

14. ¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?

Si

No

Poco

15. ¿Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?

Si

No

Poco

16. ¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?

Si

No

Poco

17. ¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?

Si

No

Poco

18. ¿Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley?

Si

No

Poco

19. ¿Mi salario lo recibo en la fecha acordada en la contratación de mi trabajo?

Si

No

Poco

PARTE II: SATISFACCIÓN LABORAL

20. ¿Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado?

Si

No

Poco

21. ¿Cree que el esfuerzo que usted pone en su trabajo está acorde con las retribuciones que de él recibe?

Si

No

Poco

22. ¿El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción?

Si

No

Poco

23. ¿Considero que estoy siendo subutilizado en el puesto que actualmente desempeño?

Si

No

Poco

24. ¿Está satisfecho con el cargo que actualmente desempeña?

Si

No

Poco

25. ¿Cree que usted podría hacer mejor su trabajo que como lo hace actualmente?

Si No Poco

26. ¿Cree que el trabajo que desempeña está acorde con sus expectativas?

Si No Poco

27. ¿Estoy satisfecho con el desempeño de mi trabajo?

Si No Poco

28. ¿Creo que mi trabajo es importante para las personas que hacen uso del servicio que presta la empresa?

Si No Poco

29. ¿Considero que mis compañeros están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo?

Si No Poco

PARTE III: PRODUCTIVIDAD

30. La gerencia alienta a los empleados a definir los objetivos.

Si No Poco

31. Si alcanzo mis objetivos, recibo el debido reconocimiento de mi superior.

Si No Poco

32. Mis objetivos están claramente definidos respecto a los resultados que se esperan.

Si No Poco

33. Cuento con el apoyo que necesito para alcanzar mis objetivos

Si No Poco

34. Alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso.

Si No Poco

35. Mi supervisor me dicta mis objetivos laborales.

Si No Poco

36. Necesito más retroalimentación para saber si estoy alcanzando mis objetivos o no.

Si No Poco

37. Mi supervisor se me "echaría encima" si no alcanzo mis objetivos.

Si No Poco

38. Los objetivos de mi trabajo son un gran desafío.

Si No Poco

39. La gerencia quiere saber si yo establecí los objetivos para mi trabajo o no

Si No Poco

40. Mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales.

Si No Poco

41. Mis objetivos son muy ambiguos y pocos claros.

Si No Poco

42. Carezco de autoridad para alcanzar mis objetivos.

Si No Poco

43. Aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario.

Si No Poco

44. Mi supervisor me alienta a establecer mis propios objetivos.

Si

No

Poco

45. Siempre tengo información de mi avance hacia mis objetivos.

Si

No

Poco

46. Mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos.

Si

No

Poco

47. Mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo.

Si

No

Poco

48. La gerencia ha sentado con claridad que la definición de los objetivos del trabajo es de su agrado.

Si

No

Poco

49. Mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos.

Si

No

Poco

50. Mis objetivos son muy concretos.

Si

No

Poco

51. Cuento con recursos bastantes para alcanzar mis objetivos.

Si

No

Poco

52. Es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos.

Si

No

Poco

53. Mi supervisor tiene más influencia que yo tratándose de establecer mis objetivos.

Si

No

Poco

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Yagual Meza María Fernanda**, con C.C: # 0950823484 autor/a del **componente práctico del examen complejo: Incidencia de la motivación extrínseca en la productividad del recurso humano del sector financiero** previo a la obtención del título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **18 de marzo de 2019**

f. _____

Nombre: **Yagual Meza María Fernanda**

C.C: **0950823484**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Incidencia de la motivación extrínseca en la productividad del recurso humano del sector financiero.		
AUTOR(ES)	María Fernanda Yagual Meza		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Cynthia L. Román Bermeo Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Gestión Empresarial Internacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de marzo de 2019	No. PÁGINAS:	DE 50
ÁREAS TEMÁTICAS:	Recursos Humanos, Productividad, Administración		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Extrínseco, intrínseco, motivación, productividad, factores, ambiental.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Actualmente el mayor reto que tienen las empresas es el mantener una mayor productividad si aumentar sus costos, este reto se incrementa en las empresas que brindan servicios pues su productividad se encuentra en la resolución de casos en el menor tiempo posible con una óptima calidad. La presente investigación se realizó a las principales agencias bancarias del sector financiero del país con el objetivo de determinar la incidencia de la motivación extrínseca en la productividad de los trabajadores, mediante la correlación de variables entre la motivación extrínseca y la productividad, a los empleados del sector bancario privado del Ecuador cuya representación en la banca es mayor al 7%, dicho estudio se realizó en la ciudad de Guayaquil como objeto de muestra, obteniendo como resultados los principales factores influyente en el personal, su relación con la productividad y su preferencia entre lo intrínseco y extrínseco.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 0983135659	E-mail: maria.f_94@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Ing. Román Bermeo, Cynthia Lizbeth Mgs.		
	Teléfono: +593-4-3804601 Ext. 1637		
	E-mail: cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			