

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

**“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE
LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA UNIPLAZA DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, DISTRITO LOS OLIVOS,
LIMA PERÚ 2019”**

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración

Autoras:

Katherinne Lissbeth Ayala Moriano
Luz Esperanza Moreno Del Rio

Asesor:

Mg. Maria Jeanett Ramos Caverro

Lima - Perú

2021



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mis padres quienes supieron guiar mis pasos, darme las fuerzas para seguir adelante y no decaer en los problemas, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca las fuerzas para seguir adelante, es por ellos que soy el gran resultado de hoy. Además, a mi esposo e hijo quienes son mi inspiración de vida.

Katherinne Lissbeth Ayala Moriano

Esta tesis se la dedico a mis padres principalmente, quienes supieron guiar mis pasos, y me dan las fuerzas que necesito para día a día salir adelante y así ser una persona con valores, principios, carácter, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

Luz Esperanza Moreno Del Rio



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de estar en este mundo, en especial a mis padres, esposo e hijo quienes siempre me dieron su apoyo y cariño incondicional cuando más lo necesitaba, a todos los amigos, compañeros y personas que me apoyaron de una u otra manera en la elaboración de la presente tesis.

Katherinne Lissbeth Ayala Moriano

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de estar en este mundo, en especial a mis padres, quienes me dieron su apoyo incondicional cuando más lo necesitaba, a todos los amigos, compañeros y personas que me apoyaron de una u otra manera en la elaboración de la presente tesis.

Luz Esperanza Moreno Del Rio



Índice de Contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III. RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
Bibliografía.....	40
ANEXOS	43



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1. Resumen de procedimientos de datos	23
Tabla n.º 2. ¿Cree usted que el mensaje motivacional que su líder imparte a sus colaboradores es empático para el área de trabajo?.....	23
Tabla n.º 3. ¿Cree usted que necesita consultar a su jefe, para la toma de decisiones concernientes a su labor diaria?.....	24
Tabla n.º 4. ¿Cree usted que la organización le permite desarrollarse profesionalmente en otras áreas?	24
Tabla n.º 5. ¿Crees usted que los indicadores que mide el banco para el ascenso de sus colaboradores son los adecuados?	25
Tabla n.º 6. ¿Cree usted que se deberían aumentar el número de capacitaciones al año para el mejor conocimiento y desenvolvimiento de sus funciones?.....	25
Tabla n.º 7. ¿Cree usted que la organización lo motiva con algún tipo de reconocimiento?	26
Tabla n.º 8. ¿Crees usted que su salario es un factor que lo motiva a realizar sus funciones eficientemente?.....	26
Tabla n.º 9. ¿Considera usted que los recursos brindados por la empresa le permiten reducir su tiempo en cada labor realizada?	27
Tabla n.º 10. ¿Considera usted que las utilidades que recibe es un factor que motiva el crecimiento de su nivel de productividad en la agencia?	28
Tabla n.º 11. ¿Considera usted que las ganancias que le brinda la agencia están acorde a la labor que realiza?.....	29
Tabla n.º 12. Motivación Laboral.....	29



Tabla n.º 13. Liderazgo	30
Tabla n.º 14. Crecimiento laboral.....	30
Tabla n.º 15. Incentivo económico.....	30
Tabla n.º 16. Productividad	31
Tabla n.º 17. Eficiencia	31
Tabla n.º 18. Eficacia	32
Tabla n.º 19. Rentabilidad	32
Tabla n.º 20. Estadística inferencial	32
Tabla n.º 21. Correlaciones de la motivación laboral y productividad	33
Tabla n.º 22. Correlaciones de la motivación laboral y eficiencia.....	33
Tabla n.º 23. Correlaciones de la motivación laboral y eficacia	34
Tabla n.º 24. Correlaciones de la motivación laboral y rentabilidad	35



RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la motivación laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, Lima Perú 2019.

El tipo de investigación fue básico, diseño no experimental de corte transversal, alcance correlacional y enfoque cuantitativo. Asimismo, la población estuvo conformada por todo el personal de la agencia Uniplaza y la muestra fue no probabilística.

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y procesos de datos de la pesquisa son las encuestas aplicado mediante el cuestionario con 20 ítems cerrado y escala de Likert a los 30 colaboradores de la agencia Uniplaza.

La tesis de desarrollo de 4 capítulos de acuerdo con lo normado por la facultad de Negocios.

Capítulo I: Introducción, se desarrolla la realidad problemática, el planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos y las hipótesis

Capítulo II: Metodología, lo cual incluye el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

Capítulo III: Resultados, está constituido por el análisis e interpretación de resultados.

Capítulo IV: Discusión.

Palabras clave: motivación laboral, liderazgo, productividad, eficiencia, eficacia, rentabilidad.



CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las transformaciones socioeconómicas a través de la historia han ido modelando la manera como se desarrollan las actividades dentro de las empresas, se han modificado las técnicas de producción, la utilización de la tierra y el capital, la implementación de la tecnología y los canales de distribución por medio de los cuales se llega a los consumidores. Se está dando mayor importancia al capital humano, para alcanzar los objetivos planteados y el éxito, ya que sin capital humano no existirían las empresas (Aquino, Téllez y Isabel, 2017).

Para el Global Engagement Index (GEI) la finalidad de ofrecer a los líderes una herramienta para medir el nivel de *engagement* en los equipos, revela cuáles son las condiciones de trabajo que motivan más a los colaboradores en cada país. En su encuesta realizada a más de 1000 trabajadores en 13 países, se demuestra que muy pocos colaboradores están realmente comprometidos con su empresa y su puesto. Los países con mayor porcentaje de personas totalmente motivadas son Estados Unidos y China, con 19 %, seguidos de India con 17 % y Brasil, con 16 %. (Evia, 2015).

Asimismo, las organizaciones de hoy entienden que los colaboradores son afectados por el tipo de motivación que presentan. Por esto, la gerencia moderna gestiona como un eje fundamental del activo humano, que requiere inversiones de capital y esfuerzo, cualquier inversión que produce un retorno real, puede ser medido (Giraldo, 2018).

Por otro lado, el trabajador con contrato de planta o con contrato temporal, hombre o sea mujer, de reciente ingreso o años de antigüedad, manifiesta carencias



motivacionales y de reconocimiento. Como lo manifiestan los mismos trabajadores, un trabajador contento y motivado al desempeño en el entorno laboral. Esto es una llamada de atención para la institución, puesto que la motivación laboral es parte medular del cumplimiento de metas y del buen desempeño. trabaja más y lo hace mejor que aquel que no lo está (Quezada y Torres, 2017)

Mirza y Nuñez (2011). La investigación es de naturaleza empírica. Entre sus conclusiones señalan que el factor humano está presente en todos los momentos del hecho productivo, se requiere de la participación de personas y de permanente relación social laboral entre ellas. En este hecho social, se da en la organización, se manifiestan unos procesos psicológicos en las personas como individuos, de igual forma se manifiestan en procesos psicosociales en las personas cuando interactúan como grupos.

La agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú se encuentra ubicada en el centro comercial Real Plaza de Pro en Los Olivos. El banco brinda diferentes tipos de servicios como las aprobaciones de tarjetas de crédito, créditos personales, hipotecarios, vehiculares, reclamos entre otras.

Cabe resaltar que el estudio desarrollado fue en base al período 2019, se observa que la mayoría de los colaboradores no se abastecen en la gestión de atención al cliente y en la rapidez de sus procesos, lo cual genera incomodidad y reclamos en los clientes. Además, esto ve reflejado en los indicadores de la productividad y como consecuencia se observa baja motivación en los trabajadores puesto que no llegan a sus metas asignadas y por ende sus salarios se ven reducidos. En ese sentido se observa que la productividad de ventas y la motivación de los colaboradores han sido afectados.



Desarrollado la realidad problemática es imprescindible mencionar algunos trabajos de investigación.

Vaca (2017). Tiene como objetivo relacionar los factores de motivación laboral a través del análisis de varias teorías de motivación para determinar los factores que más motivan a un servidor público del país. Utilizó como técnica a las preguntas de profundidad y método descriptivo. En los resultados, se muestran las consecuencias tales como la exploración de los distintos modos en los cuales las prioridades de valor de los individuos se relacionan con sus actitudes, su comportamiento, roles y experiencia, y la construcción de diseños de modelos teóricos basados en las teorías más resaltantes de la motivación.

Velásquez (2015). Tiene como objetivo determinar en que medida la gestión de motivación laboral influye en la productividad de las empresas industriales del distrito de Chimbote en el año 2013. Utilizó como técnica a la encuesta, la investigación fue de tipo cuantitativo y no experimental descriptivo. Su muestra fue de 52 empresas industriales; se aplicaron cuestionarios a 60 trabajadores del área de producción. Los principales resultados fueron que el 100% de los trabajadores están satisfechos con su área y ambiente de trabajo, el 76,11% están satisfechos por el desarrollo profesional y oportunidades dentro de la empresa, y solo el 42,50% de encuestados se encuentran satisfechos con los incentivos económicos recibidos.

Nivela, Garofalo y Díaz (2019) tuvo por objetivo elevar los niveles de motivación de los trabajadores en las haciendas bananeras. Se utilizaron métodos del nivel teórico y empírico de la investigación científica, además las técnicas de la observación y la encuesta. Los resultados fueron un diagnóstico de los niveles de satisfacción y



productividad de los bananeros estudiados, así como un sistema de acciones, basado en los resultados alcanzados mediante las técnicas previstas.

Marin y Placencia (2017) tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú. El método fue descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional con una muestra de 136 trabajadores. Concluyó que el nivel de motivación laboral fue "medianamente motivado" (49.3%). Además, se aceptó que "a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú".

Cruzado y Tejada (2019) tuvo como objetivo principal identificar la relación entre la motivación y la productividad en el área administrativa del sector de certificaciones de sistemas de gestión en el Perú en el primer semestre del año 2018. El enfoque de fue cuantitativo de diseño no experimental y tipo descriptivo correlacional. Utilizó dos cuestionarios y la muestra cuantitativa fue de 51 colaboradores. Los resultados revelaron que existen una correlación positiva muy alta entre la motivación y la productividad laboral. Con ello se demostró la gran implicancia que tiene la motivación sobre la productividad dentro de una organización.

Vega (2016) tuvo como propósito central, analizar la influencia de la motivación laboral en la productividad desde la perspectiva humana del personal. Tuvo un enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional. La muestra fue de 53 empleados que laboran en las agencias y oficinas especiales de Chota, Celendín, San Marcos, Cajabamba, Cutervo y Bambamarca. Los resultados mostraron que el 52,8% de los empleados están medianamente motivados y tienen una productividad mediana el 54,7%., lo cual concluyó que la motivación y la productividad laborales desde la



perspectiva humana, son pilares fundamentales para mejorar el desempeño y la productividad en la empresa.

Pizarro (2017) tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de admisión de una institución privada 2016. Con un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, aplicativo, de diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional y transversal. El resultado mostró una correlación significativa ($p= 0.000$ indica que es menor a $\alpha=0.05$) de la variable motivación con la variable productividad laboral.

Cardenas (2017) tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa Interbank en distrito Independencia, año 2017. La población estuvo conformada por 80 trabajadores. Utilizó la técnica de la encuesta e instrumento al cuestionario con 22 preguntas. Concluyó que, si existe influencia positiva media entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa Interbank en distrito Independencia, año 2017.

Murga (2018) tuvo como objetivo describir la relación entre la Motivación laboral y la productividad. La metodología fue descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. Utilizo como instrumento al cuestionario. La población fue finita y utilizó el muestro no probabilístico dando 70 colaboradores entre 18 a 61 años. Concluyó que si existe una relación positiva alta de 0.986 con un valor significativo del 0.01.

Flores (2017) tuvo como objetivo principal conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral y nivel de productividad. El alcance correlacional, enfoque cuantitativo, no experimental. La muestra fue de 35 trabajadores. Se demostró que si



existe una relación muy alta entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe.

Carruitero (2018) tuvo como objetivo analizar las características de la motivación laboral según el diseño de puestos de los colaboradores administrativos en entidades públicas. El enfoque fue cualitativo no experimental, de corte transversal, con una muestra no probabilística. La técnica fue la entrevista con diez preguntas abiertas realizadas a seis colaboradores administrativos. Los resultados mostraron las características de la motivación laboral de los colaboradores en las dimensiones de Variedad, Identidad, Importancia y Retroalimentación presentan un nivel alto, mientras que en las dimensiones de Autonomía se evidencia un bajo nivel.

Asimismo, se considera agregar las definiciones conceptuales de las variables y dimensiones del trabajo de investigación.

Maslow (como se citó en López, 2005) sostiene que:

Las personas tendrán motivos para satisfacer cualesquiera de las necesidades que les resulten más predominantes o poderosas en un momento dado. El predominio de una necesidad dependerá de la situación presente de la persona y de sus experiencias recientes. A partir de las necesidades fisiológicas, que son las básicas, se debe ir satisfaciendo cada necesidad, antes de que la persona desee satisfacer la necesidad del siguiente nivel superior.

Además, otra de las teorías importantes de la motivación es teoría bifactorial de Herzberg (1966), su teoría está basada en un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores. Por tanto, si una persona trabaja en unas condiciones de higiene inadecuadas (clima laboral inadecuado en el puesto de trabajo), tendrá



sensaciones de insatisfacción laboral. Si dichas condiciones mejoran, se asegurará la satisfacción de la persona

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Además, señala que los resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. (Gutiérrez, 2010).

Motivación Laboral: Estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de tal forma que pueda alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales. Se refiere a las fuerzas internas que llevan a una persona a mostrar un comportamiento (López y Ruiz p,28, 2015)

Liderazgo: Influencia interpersonal ejercida en una situación mediante la comunicación humana a fin de conseguir un objeto determinado. Es el proceso consistente en influir en el comportamiento de las personas y dirigirlos hacia determinadas metas (Chiavenato, p.445, 2017)

Crecimiento profesional: Es un proceso proactivo que trata de preparar a los grupos y a la organización para el desarrollo de trabajos futuros, dotándolos de las habilidades, conocimientos y, en su caso, actitudes necesarias (de la Calle y Ortiz, p.114, 2018)

Incentivo económico: Los incentivos se originan con el objetivo de obtener mejores resultados en la empresa, ya que la ausencia de estos, pueden afectar a la



productividad de la organización, disminuir el desempeño, aumentar el número de quejas, rotación de personal, mal clima laboral, etc. (Reyes y Sanchez, 2018)

Productividad: Es la relación que existe entre lo que se ha producido y los medios que se ha empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.). También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo empleado para obtenerlos (López y Ruiz, p30, 2015)

Eficiencia: Es la relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas, ósea, la relación entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir. Significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados, es decir, en los métodos. (Chiavenato, p.441, 2017)

Eficacia: Indica la medida en que se han alcanzado resultados, es decir, la capacidad para lograr objetivos. En términos globales, es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Se refiere a los fines perseguidos (Chiavenato, p.441, 2017)

Rentabilidad: Es la capacidad de una empresa que se quiere evaluar la cifra de utilidades logradas en relación con la inversión utilizada que dio su origen (Palomino, p.217, 2013)

Por último, esta investigación tiene como objetivo determinar la relación de motivación laboral y productividad de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú



1.1. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la motivación laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, Lima Perú 2019?

1.2.2. Objetivos

1.2.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia Uniplaza, distrito Los Olivos, 2019.

1.2.2.2. Objetivo específico

Determinar la relación entre el liderazgo y la eficiencia de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.

Determinar la relación entre el crecimiento profesional y la eficacia de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.

Determinar la relación entre el incentivo económico y la rentabilidad de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación busca mediante la aplicación de conceptos teóricos sobre motivación laboral analizar la relación con la productividad de los colaboradores de la Agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, de tal manera que permita la utilización de herramientas importantes para el mejoramiento de la



calidad de motivación que se brinda en la empresa y por ende, en su calidad productiva, sirviendo como modelo a las futuras investigaciones para constatar los diferentes conceptos de la motivación laboral y productividad dentro de la nueva realidad que se presenta hoy en la misma.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos, se acudió al empleo de técnicas de investigación, se utilizará para ello la aplicación de una encuesta, dirigida a todos los colaboradores de la agencia con el fin de referenciar las condiciones laborales en la que se encuentran y así proponer herramientas motivacionales que permitan aumentar el nivel productivo de sus actividades en la agencia.

Su resultado conllevará en la búsqueda de alternativas de solución frente a las necesidades de la agencia acorde a su nivel de motivación y los sesgos en la productividad.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis general

Existe relación directa de la motivación laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, Lima Perú 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa entre el liderazgo y la eficiencia de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.

Existe relación directa entre el crecimiento profesional y la eficacia de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.



Existe relación directa entre el incentivo económico y la rentabilidad de los
colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los
Olivos, 2019.



CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El estudio tiene un propósito básico, debido a que “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, p.43, 2007).

El diseño es no experimental de corte transversal. Además, un enfoque cuantitativo, de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando. (Hernández, 2010).

El alcance es de tipo Correlacional puesto que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables.

2.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por los trabajadores de la agencia Uniplaza, distrito Los Olivos siendo estos un total de 30 colaboradores oscilando entre edades de 20 a 40 años, siendo un estudio no probabilístico. Se tomó la totalidad de trabajadores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, por constituir un número menor a 50 individuos. Según (Hernández, 2010, p.204) “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra”.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta con el propósito de indagar, explorar y recolectar datos. Además, se empleó como instrumento al cuestionario con escala de Likert. Según (Carrasco, 2015, p.318) el cuestionario es una forma de o modalidad de la encuesta, en la que no es necesaria la relación directa, cara a cara con la muestra de estudio, consiste en presentar a los encuestados unas hojas o pliegos de papel, contenido una serie



ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

Cabe resaltar que el cuestionario fue adaptado del trabajo de investigación de (Cruzado y Tejada, 2019) titulado: “Efecto de la motivación en la productividad en

Nombre del instrumento:	Cuestionario
Dimensiones:	Motivación laboral -Liderazgo -Crecimiento profesional -Incentivo económico Productividad -Eficiencia -Eficacia -rentabilidad
Año:	2019
Cantidad de preguntas:	20 preguntas cerradas
Validez:	Validez de contenido por juicio de experto
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach (0,807)
Escala/ Valor:	Escala Likert / Nunca =1 /Casi nunca =2 / Algunas veces =3 / Casi siempre = 4 / Siempre = 5

el área administrativa del sector Certificaciones de Sistemas de Gestión en Lima Metropolitana, Perú, durante el primer semestre del año 2018”. Finalmente, se utilizó el programa SPSS para procesar, validar y contrastar la hipótesis.

2.4. Procedimiento

Para desarrollar el trabajo de investigación realizó una sucesión de búsquedas de información científica por diferentes fuentes y medios.



La investigación tuvo como técnica a la encuesta, utilizando como instrumento al cuestionario mediante la escala de Likert de 1 al 5 donde el rango va de (Nunca) a (Siempre) con 20 preguntas estructuradas y cerradas, aplicado a los 30 colaboradores con la finalidad de medir la relación de la motivación laboral y la productividad desarrollado en la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú periodo 2019 del distrito de Los Olivos.

Además, para tener acceso a la agencia y realizar la encuesta mediante el instrumento del cuestionario a los 30 colaboradores se solicitó con anticipación la autorización al gerente de agencia, luego de ello se empezó a realizar en dos escenarios de mañana y tarde ya que todos tenían distintos horarios, es así que se buscó la disponibilidad de su tiempo de descanso para poder realizar la encuesta la cual tuvo una duración de 20 minutos.

Por consiguiente, se llegó a realizar la encuesta de manera satisfactoria obteniendo los datos que se requiere para realizar el proceso de análisis y cuantificación de los datos mediante el Software SPSS.

Finalmente, se obtuvo como resultado la aprobación de las hipótesis de la investigación.

2.1. Condiciones éticas

El trabajo de investigación es de nuestra autoría, se distinguió por su originalidad e información transparente, ya que se solicitó autorización de la empresa considerando el consentimiento informado. Cabe resaltar que se adaptó el manual APA, además de que se guardó en el anonimato a los encuestados para mayor confiabilidad.

Se contactó a los colaboradores participantes del estudio de forma presencial en el año 2019, se explicó sobre el consentimiento informado y que todas las respuestas se



mantendrán confidenciales y en anonimato y luego procedieron a responder el cuestionario.

Asimismo, que los datos serán tratados en su conjunto y divulgados exclusivamente en comunicaciones científicas. Su participación no implica perjuicio alguno y que de ser necesario pueden dejar de participar en cualquier momento.



CAPÍTULO III. RESULTADOS

Confiabilidad del instrumento

Tabla n.º 1. Resumen de procedimientos de datos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,807	20

Fuente: SPSS.23

La confiabilidad de la consistencia interna del instrumento, medida con el alfa de Cronbach se expresa con un número decimal positivo que fluctúa entre 0,00 y 1,00, donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 o cercano a este representa confiabilidad total. El instrumento en esta investigación obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,807, lo que garantiza la alta confiabilidad de este.

Estadística descriptiva

Variable 1: Motivación Laboral

Tabla n.º 2. ¿Cree usted que el mensaje motivacional que su líder imparte a sus colaboradores es empático para el área de trabajo?

P1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
Algunas veces	6	20,0	20,0	30,0
Casi siempre	14	46,7	46,7	76,7
Siempre	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 2. muestra que para el 46,7% de los encuestados, casi siempre el mensaje motivacional que su líder imparte a los colaboradores es empático para el área de trabajo, el 23,3% considera que siempre lo hace, el 20% considera algunas veces, el 6,7% considera que casi nunca sucede y un 3,3% considera que nunca lo hace.

Tabla n.º 3. ¿Cree usted que necesita consultar a su jefe, para la toma de decisiones concernientes a su labor diaria?

P3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
Algunas veces	4	13,3	13,3	23,3
Casi siempre	14	46,7	46,7	70,0
Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 3. muestra que para el 46,7% de los encuestados, casi siempre necesitan consultar a su jefe antes de tomar decisiones concernientes a su labor diaria, el 30% considera que siempre lo hace, el 13,3% considera algunas veces y un 10% considera que casi nunca lo hace.

Tabla n.º 4. ¿Cree usted que la organización le permite desarrollarse profesionalmente en otras áreas?

P5:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
Algunas veces	8	26,7	26,7	36,7
Casi siempre	8	26,7	26,7	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 4. muestra que para el 36,7% de los encuestados, siempre la organización le permite desarrollarse profesionalmente en otras áreas, el 26,7% considera que casi siempre lo hace, otro 26,7% considera algunas veces y un 10% considera que casi nunca lo hace.

Tabla n.º 5. ¿Crees usted que los indicadores que mide el banco para el ascenso de sus colaboradores son los adecuados?

P6:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
Algunas veces	4	13,3	13,3	16,7
Casi siempre	9	30,0	30,0	46,7
Siempre	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 5. muestra que para el 53,3% de los encuestados, siempre los indicadores que mide el banco para el ascenso de sus colaboradores son los adecuados, el 30% considera que casi siempre lo hace, el 13,3% considera algunas veces y un 13,3% considera que casi nunca lo hace.

Tabla n.º 6. ¿Cree usted que se deberían aumentar el número de capacitaciones al año para el mejor conocimiento y desenvolvimiento de sus funciones?

P8:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
Algunas veces	3	10,0	10,0	26,7
Casi siempre	12	40,0	40,0	66,7
Siempre	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 6. muestra que para el 40% de los encuestados, casi siempre deberían aumentar el número de capacitaciones al año para el mejor conocimiento y desenvolvimiento de sus funciones, el 33,3% considera siempre, el 10% algunas veces y el 5% casi nunca.

Tabla n.º 7. ¿Cree usted que la organización lo motiva con algún tipo de reconocimiento?

P11:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
Algunas veces	9	30,0	30,0	43,3
Casi siempre	11	36,7	36,7	80,0
Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 7. muestra que para el 36,7% de los encuestados, casi siempre la organización lo motiva con algún tipo de reconocimiento, el 20% considera siempre, el 30% algunas veces y el 13,3% casi nunca.

Tabla n.º 8. ¿Crees usted que su salario es un factor que lo motiva a realizar sus funciones eficientemente?

P12:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
Algunas veces	4	13,3	13,3	20,0
Casi siempre	10	33,3	33,3	53,3
Siempre	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23



La tabla n.º 8. muestra que para el 46,7% de los encuestados, siempre su salario es un factor que lo motiva a realizar sus funciones eficientemente, el 33,3% considera casi siempre, el 13,3% algunas veces y el 6,7% casi nunca.

Variable 2: Productividad

Tabla n.º 9. ¿Considera usted que los recursos brindados por la empresa le permiten reducir su tiempo en cada labor realizada?

P14:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
Algunas veces	6	20,0	20,0	30,0
Casi siempre	14	46,7	46,7	76,7
Siempre	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 9. muestra que para el 46,7% de los encuestados, casi siempre los recursos brindados por la empresa le permiten reducir su tiempo en cada labor realizada, el 23,3% considera siempre, el 20% algunas veces y el 10% casi nunca.



Tabla n.º 10. ¿Considera usted que las utilidades que recibe es un factor que motiva el crecimiento de su nivel de productividad en la agencia?

P18:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	4	13,3	13,3	16,7
Algunas veces	2	6,7	6,7	23,3
Casi siempre	7	23,3	23,3	46,7
Siempre	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 10. muestra que para el 53,3% de los encuestados, siempre las utilidades que recibe es un factor que motiva el crecimiento de su nivel de productividad en la agencia, el 23,3% considera casi siempre, el 6,7% algunas veces, el 13,3% casi nunca y un 3,3% nunca.

Tabla n.º 11. ¿Considera usted que las ganancias que le brinda la agencia están acorde a la labor que realiza?

P19:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	1	3,3	3,3	6,7
Algunas veces	2	6,7	6,7	13,3
Casi siempre	15	50,0	50,0	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 11. muestra que para el 50% de los encuestados, casi siempre las ganancias que le brinda la agencia están acorde a la labor que realiza, el 36,7% considera siempre, el 6,7% algunas veces, el 3,3% casi nunca y otro 3,3% nunca.

Tabla n.º 12. Motivación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	30,0	30,0	30,0
Medio	12	40,0	40,0	70,0
Alto	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 12. muestra que del 100% de los encuestados el 40% presenta un nivel medio de motivación laboral, un 30% presenta un nivel bajo de motivación laboral, y otro 30% presentan un nivel alto de motivación laboral.

Tabla n.º 13. Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	30,0	30,0	30,0
Medio	13	43,3	43,3	73,3
Alto	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 13. muestra que del 100% de los encuestados el 43,3% presenta un nivel medio de liderazgo, un 30% presenta un nivel bajo de liderazgo, y solo el 26,7% presentan un nivel alto de liderazgo.

Tabla n.º 14. Crecimiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	30,0	30,0	30,0
Medio	12	40,0	40,0	70,0
Alto	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 14. muestra que del 100% de los encuestados el 40% presenta un nivel medio de crecimiento laboral, un 30% presenta un nivel bajo de crecimiento laboral, y otro 30% presentan un nivel alto de crecimiento laboral.

Tabla n.º 15. Incentivo económico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	16,7	16,7	16,7
Medio	9	30,0	30,0	46,7
Alto	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La tabla n.º 15. muestra que del 100% de los encuestados el 53,3% presenta un nivel alto de incentivo económico, un 30% presenta un nivel medio de incentivo económico, y 16,7% presentan un nivel bajo de incentivo económico.

Tabla n.º 16. Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	13,3	13,3	13,3
Medio	13	43,3	43,3	56,7
Alto	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 16. muestra que del 100% de los encuestados el 43,3% presenta un nivel alto de productividad, otro 43,3% presenta un nivel medio de productividad y 13,3% presentan un nivel bajo de productividad.

Tabla n.º 17. Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	20,0	20,0	20,0
Medio	13	43,3	43,3	63,3
Alto	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 17. muestra que del 100% de los encuestados el 43,3% presenta un nivel medio de eficiencia, 36,7% presenta un nivel alto de eficiencia y 20% presentan un nivel bajo de eficiencia.

Tabla n.º 18. Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	6,7	6,7	6,7
Medio	15	50,0	50,0	56,7
Alto	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 18. muestra que del 100% de los encuestados el 50% presenta un nivel medio de eficacia, 43,3% presenta un nivel alto de eficacia y 6,7% presentan un nivel bajo de eficacia.

Tabla n.º 19. Rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	10,0	10,0	10,0
Medio	12	40,0	40,0	50,0
Alto	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 19. muestra que del 100%, el 50% presenta un nivel alto de rentabilidad, 40% presenta un nivel medio de rentabilidad y 10% presentan un nivel bajo de rentabilidad.

Estadística Inferencial

Tabla n.º 20. Estadística inferencial

	<i>Pruebas de normalidad</i>					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Laboral	,200	30	,004	,808	30	,000
Productividad	,274	30	,000	,781	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



La investigación cuenta con una muestra de 30 encuestados, por lo que, consideraremos los indicadores de la prueba normalidad Shapiro-Wilk, la cual nos muestra que el valor de p es menor a 0.05, entonces asumimos que los datos no tienen una distribución normal y se requiere de pruebas no paramétricas para procesarlos.

Tabla n.º 21. Correlaciones de la motivación laboral y productividad

				Motivación Laboral	Productividad
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	de	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		30	30
	Productividad	Coefficiente de correlación	de	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 21. muestra los resultados del indicador de correlación de Spearman, un valor $R_s = 0,680$ y un nivel de significancia de 0,000, lo que representa un nivel de correlación moderada fuerte y significativa entre las variables motivación laboral y productividad.

Tabla n.º 22. Correlaciones de la motivación laboral y eficiencia

				Motivación Laboral	Eficiencia
Rho de Spearman	de Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	de	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		30	30
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	de	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		30	30

N

30

30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 22. muestra los resultados del indicador de correlación de Spearman, un valor $R_s = 0,653$ y un nivel de significancia de 0,000, lo que representa un nivel de correlación moderada fuerte y significativa entre las variables motivación laboral y la dimensión eficiencia de la variable productividad.

Tabla n.º 23. Correlaciones de la motivación laboral y eficacia

			Motivación	
			Laboral	Eficacia
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,360
		Sig. (bilateral)	.	,051
		N	30	30
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,360	1,000
		Sig. (bilateral)	,051	.
		N	30	30

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 23. muestra los resultados del indicador de correlación de Spearman, un valor $R_s = 0,360$ y un nivel de significancia de 0,051, lo que representa un nivel de correlación baja entre las variables motivación laboral y la dimensión eficacia de la variable productividad.



Tabla n.º 24. Correlaciones de la motivación laboral y rentabilidad

			Motivación Laboral	Rentabilidad
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,422*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	30	30
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,422*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS.23

La tabla n.º 24. muestra los resultados del indicador de correlación de Spearman, un valor $R_s = 0,422$ y un nivel de significancia de 0,020, lo que representa un nivel de correlación moderada entre las variables motivación laboral y la dimensión rentabilidad de la variable productividad.



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Limitaciones

Las limitaciones del presente trabajo de investigación son la disponibilidad de tiempo de los encuestadores por temas laborales, disponibilidad de tiempo de los encuestados, inconvenientes en poder asesorarnos con el Spss y búsqueda de los antecedentes de investigación.

Discusión

La presente investigación realizada mediante una metodología cuantitativa tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, Lima Perú 2019.

A continuación, se discutirán los resultados obtenidos del estudio realizado, según los objetivos establecidos para el desarrollo de la presente tesis:

En cuanto al objetivo general, se determinó que existe relación directa entre la motivación laboral y la productividad; con un nivel de correlación de 68% lo que representa un nivel de correlación moderada fuerte y significativa. De igual manera, concuerda con Cruzado y Tejada (2019), donde sus resultados obtenidos fueron que existe una correlación positiva muy alta de 90%, mostrando la relación significativa entre ambas variables. Asimismo, concluyen que se demuestra la gran implicancia que tiene la motivación sobre la productividad dentro de una organización.

En cuanto al análisis del objetivo específico 1, la relación entre liderazgo y la eficiencia de los colaboradores en la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019; muestra que existe una relación moderada fuerte y significativa de 65.3 % , mostrando



que los colaboradores perciben que el mensaje motivacional que da su líder se comprende con facilidad y esto los beneficia para el cumplimiento de sus objetivos tal como se muestra en la tabla N° 2 ; por otro lado, se puede apreciar que la mayoría de ellos no son autónomos en la toma de sus decisiones tal como se muestra en la tabla N° 3.

En esa dirección, Mirza, Núñez y Rodríguez (2011) mencionan que las personas tienen comportamientos individuales y grupales en la organización, con lo cual obtienen resultados individuales y grupales.

En cuanto al análisis del objetivo específico 2, la relación entre crecimiento laboral y la eficacia de los colaboradores en la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019; muestra que existe una relación baja de 36%, donde en las tablas (N° 4,5 y 6) los colaboradores señalan que las capacitaciones deberían aumentar para llevar un mejor control en sus funciones, además que los indicadores con los que miden su desempeño los incentivan en su desarrollo profesional, sin embargo se deduce que no están altamente motivados y que si bien están satisfechos con su crecimiento profesional que le brinda la empresa no garantiza se mejore su eficacia.

En esa dirección, Marín y Plasencia (2017) mencionan que según sus resultados para mejorar la motivación laboral de los colaboradores que se encuentran “medianamente motivados” (49.3%) y “bajamente motivados” (25.0%), se puede sugerir el enriquecimiento de trabajo que permitirá otorgar mayores responsabilidades al empleado, dando tareas cada vez más complejas de manera que este encuentre la oportunidad de satisfacer sus necesidades de crecimiento personal.

En cuanto al análisis del objetivo específico 3, la relación entre incentivo económico y la rentabilidad de los colaboradores en la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019; muestra que existe una relación moderada de 42%; donde los



colaboradores están satisfechos que los incentivos que le brinda el banco son obtenidos de acuerdo a su productividad y esto conlleva a que los trabajadores desarrollen mejor su trabajo sin embargo no garantiza que sean más rentables para la organización tal como se muestra en las tablas N° 7,8,9,10 y 11.

En contraste, Velazquez (2015) concluye que el 57.50 % de los encuestados se encuentran insatisfechos por los incentivos económicos, ya que nunca han recibido estímulos económicos por parte de la empresa, que repercute en su motivación para el rendimiento laboral, aunque existe un 42.50 % que respondieron que sí reciben los incentivos económicos correspondientes a su labor, pero que no reciben la participación de las utilidades al término del ejercicio.



Conclusiones

Se determinó que existe relación directa entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, Lima Perú 2019; con un nivel de correlación (relación rho de Spearman 0,680 y un nivel de significancia de 0,000) lo que representa un nivel de correlación moderada fuerte y significativa entre las variables. Entonces se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna de la investigación que menciona que sí existe relación entre motivación y productividad laboral.

Se determina que la relación entre liderazgo y la eficiencia de los colaboradores en la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019; muestra que existe una relación de rho de Spearman de 0,653 con la eficiencia, es decir, una correlación moderada fuerte y significativa.

Se determina que la relación entre crecimiento laboral y la eficacia de los colaboradores en la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019; muestra que existe una relación de rho de Spearman de 0,360 con la eficacia, es decir, una correlación baja.

Se determina que la relación entre incentivo económico y la rentabilidad de los colaboradores en la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019; muestra que existe una relación de rho de Spearman de 0,422 con la rentabilidad, es decir, un nivel de correlación moderada.



Bibliografía

- Aquino, E., Téllez, K., & Isabel Téllez, M. (s.f.). La motivación laboral como factor de productividad en las organizaciones. *Revista ciencia administrativa*, 536-545.
- Cárdenas, C. (2017). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Interbank en el distrito Independencia año 2017, Lima. Lima.
- Carrasco Díaz, S. (2015). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Perú: San Marcos.
- Carruitero, B. (2018). Análisis de la motivación laboral según el diseño de puestos de los colaboradores administrativos en entidades públicas. Lima.
- Chiavenato. (2017). Comportamiento organizacional. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www-ebooks7--24-com.eu1.proxy.openathens.net/?il=5205>
- Cruzado, H., & Tejada, D. (2019). Efecto de la motivación en la productividad en el área administrativa del sector Certificaciones de Ssistemas de gestión en Lima. Lima: Univerdiad de ciencias Aplicadas. doi:<https://doi.org/10.19083/tesis/626107>
- Del Carmen de la Calle Durán, M., & Ortiz de Urbina Criado , M. (2018). Fundamentos de recursos humanos (Vol. Tercera). España: Pearson.
- Diaz, Palomo, , & Iruegas, F. (2013). Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. Observatorio de la Economía Latinoamericana. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 185.
- Evia, M. (21 de Julio de 2015). ¿Qué motiva a los trabajadores del mundo? Entrepreneur. Entrepreneur. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/268662>
- Flores, L. (2017). Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la Empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016.
- Giraldo, A. (2018). Gestión de la motivación en escenarios organizacionales. Investigación e innovación en ingenierías, 6(1), 84-92. 84-92.
- Gutiérrez, p., & Huaman, F. (2014). Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle–Huancayo.
- Hernandez, R., Fernandez , C., & Baptista Lucio, p. (2010). Metodologia de la investigacion (5ta ed.). . Mexico: Mc Graw Hiill.



- López Barra, S., & Ruiz Otero, E. (2015). Operaciones administrativas de recursos humanos. España: Mc Graw Hill Education.
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick. Gestión en el tercer milenio. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico, 42-52. doi:<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Mateus, J. (2019). La influencia de los estilos de liderazgo en la productividad de las organizaciones. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/31994>
- Mirza, C., & Núñez, M. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. Revista Venezolana de Gerencia, 16(53), 116-137. Revista Venezolana de gerencia, 116-137.
- Mirza, C., Núñez, & Rodríguez, C. (2011). Factores grupales que inciden en la productividad. Universidad, Ciencia y Tecnología, 15(61), 223-231. Universidad Ciencia y tecnología, 223-231.
- Murga Guzman, E. (2018). Motivación laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Dimatex Perú SAC. Pachacamac. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34054>
- Nivela, J., Garofalo, D., & Díaz, E. (2019). La motivación laboral como herramienta para elevar la productividad en las Empresas Bananeras de la provincia de los Ríos. Opuntia Brava, Vol. 11 Núm. 4.
- Palomino Hurtado, C. (2013). Análisis a los estados financieros. Lima: Calpa SAC.
- Pizarro, M. (2017). Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016. CESAR VALLEJO.
- Quezada, M., & Torres, T. (2017). Representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la salud, La Piedad, Michoacán, México. Revista Salud Bosque, 7(1), 33-45. Revista salud Bosque, 33-45. doi:<https://doi.org/10.18270/rsb.v7i1.2093>
- Reyes, M., & Sánchez, M. (2018). Influencia de los incentivos en el desempeño laboral de la fuerza de venta de la distribuidora BVC Farma EIRL de la ciudad de Trujillo año 2017. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Trujillo Perú.



- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación. Pearson.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(06).
- Salazar, M., & Gutierrez, A. (2016). La Motivación Laboral en el Sector de Servicios ¿Qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *Revista empresarial*, 10(40), 7-12. *Revista empresarial*, 7-12.
- Vaca, M. (2017). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal. Research journal*, 101-108. Obtenido de Doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.235>
- Vega, M. (2016). Influencia de la motivación laboral en la productividad desde la perspectiva humana del personal en el departamento de negocios en la caja rural de ahorro y crédito SA " Mi Caja Cajamarca", Cajamarca-2015. Cajamarca.
- Velásquez Peralta, N. (2015). Gestión de la motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas insidustriales en Chimbote. In *Crescendo. Institucional - ALICIA*, 77-88. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1119>

ANEXOS

ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

“La motivación laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, Lima Perú 2019”

Problema de Investigación	Objetivo de Investigación	Hipótesis de la Investigación	Variables y Dimensiones	Metodología	Técnica e Instrumento
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación de la motivación laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, Lima Perú 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia Uniplaza, distrito Los Olivos, 2019.</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>O1 Determinar la relación entre el liderazgo y la eficiencia de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.</p> <p>O2 Determinar la relación entre el crecimiento profesional y la eficacia de los colaboradores de la IagenciaUniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.</p> <p>O3 Determinar la relación entre el incentivo económico y la rentabilidad de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación directa de la motivación laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, Lima Perú 2019.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>H1 Existe relación directa entre el liderazgo y la eficiencia de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.</p> <p>H2 Existe relación directa entre el crecimiento profesional y la eficacia de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.</p> <p>H3 Existe relación directa entre el incentivo económico y la rentabilidad de los colaboradores de la agencia Uniplaza del Banco de Crédito del Perú, distrito Los Olivos, 2019.</p>	<p>V1. Variable Independiente “Motivación Laboral”</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Crecimiento profesional - Incentivo económico <p>V2. Variable dependiente “Productividad”</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Rentabilidad <p>Unidad de Análisis Trabajadores de la agenciaUniplaza</p> <p>Población La población está conformada por 30 trabajadores del sexo masculino y femenino oscilando entre edades de 20 – 40 años del área comercial de la agencia Uniplaza, distrito Los Olivos Lima Perú 2019.</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Cuantitativa</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p>	<p>El instrumento a emplear en este tipo de estudio se realizará mediante una encuesta, con el objetivo de determinar la relación de la variable independiente (motivación laboral) y la variable dependiente (productividad).</p> <p>Luego de aplicar el instrumento y recolectado la información de investigación, para el análisis estadístico se va utilizar el programa SPSS para procesar, validar y contrastar la relación de la motivación laboral y la productividad.</p>

ANEXO N° 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES DEFINICIÓN	INDICADORES
Motivación Laboral	Estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de tal forma que pueda alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales. Se refiere a las fuerzas internas que llevan a una persona a mostrar un comportamiento (López y Ruiz p.28, 2015)	Liderazgo Influencia interpersonal ejercida en una situación mediante la comunicación humana a fin de conseguir un objeto determinado. Es el proceso consistente en influir en el comportamiento de las personas y dirigirlos hacia determinadas metas (Chiavenato, p.445, 2017)	Empatía. Comunicación Efectiva Autonomía
		Crecimiento Profesional Es un proceso proactivo que trata de preparar a los grupos y a la organización para el desarrollo de trabajos futuros, dotándolos de las habilidades, conocimientos y, en su caso, actitudes necesarias (de la Calle y Ortiz, p.114, 2018)	Línea de carrera Capacitaciones y Competencias
		Incentivo Económico Los incentivos se originan con el objetivo de obtener mejores resultados en la empresa, ya que la ausencia de los mismos, pueden afectar a la productividad de la organización, disminuir el desempeño, aumentar el número de quejas, rotación de personal, mal clima laboral, etc. La falta de satisfacción ante la usencia de incentivos provoca en el colaborador sentimientos de ansiedad, desconfianza, indiferencia con la empresa, y bajo nivel de motivación en el desempeño (Reyes y Sanchez, 2018)	Becas y Reconocimientos Salario Bonos Adicionales
Productividad	Es la relación que existe entre lo que se ha producido y los medios que se ha empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.). También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo empleado para obtenerlos (López y Ruiz, p30, 2015)	Eficiencia Es la relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas, ósea, la relación entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir. Significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados, es decir, en los métodos. Significa hacer las cosas bien y correctamente de acuerdo con el método establecido. (Chiavenato, p.441, 2017)	Recursos Procesos
		Eficacia Indica la medida en que se han alcanzado resultados, es decir, la capacidad para lograr objetivos. En términos globales, es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Se refiere a los fines perseguidos (Chiavenato, p.441, 2017)	Indicador de cordialidad Alcance de Objetivos
		Rentabilidad	Utilidades Ganancias



	Es la capacidad de una empresa que se quiere evaluar la cifra de utilidades logradas en relación con la inversión utilizada que dio su origen (Palomino, p.217, 2013)	Indicador Comercial
--	---	---------------------

ANEXO N° 3. MATRIZ DE OPERATIVIZACIÓN DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LIKERT
<p>Motivación laboral</p> <p>Estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de tal forma que pueda alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales. Se refiere a las fuerzas internas que llevan a una persona a mostrar un comportamiento (López y Ruiz p,28, 2015)</p>	Liderazgo	Empatía. Comunicación Efectiva Autonomía	1. ¿Cree usted que el mensaje motivacional que su líder imparte a sus colaboradores es empático para el área de trabajo?	<p>1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p>
			2. ¿Cree usted que el mensaje que recibe de su líder de trabajo se da manera clara para el cumplimiento de sus objetivos?	
			3. ¿Cree usted que necesita consultar a su jefe, para la toma de decisiones concernientes a su labor diaria?	
			4. ¿Considera usted que las actividades de clima laboral que realiza la agencia lo motivan a fidelizar su estadía	
	Crecimiento Profesional	Línea de carrera	5. ¿Cree usted que la organización le permite desarrollarse profesionalmente en otras áreas?	
			6. ¿Crees usted que los indicadores que mide el banco para el ascenso de sus colaboradores son los adecuados?	
			7. ¿Crees que los reconocimientos “Quintiles” que brinda el banco contribuye a tus futuras postulaciones?	
	Capacitaciones y Competencias	Becas y Reconocimientos	8. ¿Cree usted que se deberían aumentar el número de capacitaciones al año para el mejor conocimiento y desenvolvimiento de sus funciones?	
			9. ¿Cree usted que su competencia actual es suficiente para el desarrollo de sus actividades?	
	Incentivo económico	Salario	10. ¿Cree usted que las becas que brinda la empresa lo incentivan a su desarrollo profesional?	
			11. ¿Cree usted que la organización lo motiva con algún tipo de reconocimiento?	
	Bonos Adicionales	12. ¿Crees usted que su salario es un factor que lo motiva a realizar sus funciones eficientemente?		
		13. ¿Considera usted que los incentivos adicionales que recibe se dan en base a su productividad?		
Eficiencia	Recursos	14. ¿Considera usted que los recursos brindados por la empresa le permiten reducir su tiempo en cada labor realizada?		
		15. ¿Considera usted que los procedimientos de los procesos para la realización de sus actividades son los apropiados?		
	Eficacia	Indicador de cordialidad	16. ¿Considera usted que la organización mide adecuadamente su atención con los clientes?	
		Alcance de objetivos	17. ¿Considera usted que las metas planteadas por la organización son alcanzables?	



Productividad Es la relación que existe entre lo que se ha producido y los medios que se ha empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.). También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo empleado para obtenerlos (López y Ruiz, p30, 2015)	Rentabilidad	Utilidades	18. ¿Considera usted que las utilidades que recibe es un factor que motiva el crecimiento de su nivel de productividad en la agencia?
		Ganancias	19. ¿Considera usted que las ganancias que le brinda la agencia están acorde a la labor que realiza?
		Indicador Comercial	20. ¿Considera usted que el reloj comercial que tiene la organización le permite visualizar su avance laboral de manera precisa?
Cuestionario: Fuente: Adaptado de (Cruzada y Tejada, 2019)			

ANEXO N° 4.

ENCUESTA

“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA UNIPLAZA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, DISTRITO LOS OLIVOS, LIMA PERÚ 2019”

A continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la relación del Liderazgo, crecimiento profesional, incentivo económico y eficiencia, eficacia, rentabilidad dentro de la agencia Uniplaza, para ello se le permite responder a todas las preguntas con transparencia.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere evidencie mejor su situación, marcando con una “X” la respuesta que corresponda.

CATEGORIA	1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. ALGUNAS VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
ENUNCIADOS					
1.- ¿Cree usted que el mensaje motivacional que su líder imparte a sus colaboradores es empático para el área de trabajo?					
2.- ¿Cree usted que el mensaje que recibe de su líder de trabajo se da manera clara para el cumplimiento de sus objetivos?					
3.- ¿Cree usted que necesita consultar a su jefe, para la toma de decisiones concernientes a su labor diaria?					
4.- ¿Considera usted que la actividades de clima laboral que realiza la agencia lo motivan a fidelizar su estadía?					
5.- ¿Cree usted que la organización le permite desarrollarse profesionalmente en otras áreas?					
6.- ¿Crees usted que los indicadores que mide el banco para el ascenso de sus colaboradores son los adecuados?					
7.- ¿Crees que los reconocimientos “Quintiles” que brinda el banco contribuye a tus futuras postulaciones?					
8.- ¿Cree usted que se deberían aumentar el número de capacitaciones al año para el mejor conocimiento y desenvolvimiento de sus funciones?					
9.- ¿Cree usted que su competencia actual es suficiente para el desarrollo de sus actividades?					
10.- ¿Cree usted que las becas que brinda la empresa lo incentiva a su desarrollo profesional?					
11.- ¿Cree usted que la organización lo motiva con algún tipo de reconocimiento?					
12.- ¿Crees usted que su salario es un factor que lo motiva a realizar sus funciones eficientemente?					
13.- ¿Considera usted que los incentivos adicionales que recibe se da en base a su productividad?					
14.- ¿Considera usted que los recursos brindados por la empresa, le permiten reducir su tiempo en cada labor realizada?					
15.- ¿Considera usted que los procedimientos de los procesos para la realización de sus actividades son los apropiados?					
16.- ¿Considera usted que la organización mide adecuadamente su atención con los clientes?					
17.- ¿Considera usted que las metas planteadas por la organización son alcanzables?					
18.- ¿Considera usted que las utilidades que recibe es un factor que motiva el crecimiento de su nivel de productividad en la agencia?					
19.- ¿Considera usted que las ganancias que le brinda la agencia están acorde a la labor que realiza?					
20.- ¿Considera usted que el reloj comercial que tiene la organización le permite visualizar su avance laboral de manera precisa?					

Adaptado de (Cruzado y Tejada, 2019)

ANEXO N.º 5. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER

Yo Sandra Mariela Padilla Guardia, identificada con DNI 5375928, en mi calidad de Gerente del Área Comercial de la Agencia Uniplaza de la empresa/institución Banco de Crédito del Perú con R.U.C N° 20100047218, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a) Katherine Lissbeth Ayala Moriano, identificado con DNI N° 48039921 y Luz Esperanza Moreno Del Rio, identificado con DNI N° 72188261, egresado de la carrera de Administración de Empresas, para que utilice la información del área Comercial de esta empresa/institución; con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Bachiller.



12 de Junio del 2019

Firma del Representante de la Empresa
DNI: 40932029
Sandra Mariela Padilla G.
Gerente de Agencia
DNI 40932029 / MAT 221223
División Comercial

El Egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Bachiller
DNI: 4803992

Firma del Bachiller
DNI: 72188261



ANEXO N.º 6. FICHAS TÉCNICAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS				
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:	Robles Fabián, Daniel Amadeo			
TÍTULO Y GRADO	Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....			
UNIVERSIDAD QUE LABORA:	Universidad Privada del Norte			
FECHA:	24/07/2021			
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA UNIPLAZA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, DISTRITO LOS OLIVOS, LIMA PERÚ 2019”				
Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.				
Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
TOTAL				
Sugerencias:				
Firma del Experto: 				
Daniel Amadeo Robles Fabián				
DNI 20724956				



GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“ LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA UNIPLAZA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ,
DISTRITO LOS OLIVOS, LIMA PERÚ 2019 ”**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del

Omar Cosme Silva

DNI 25717320



GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MAYURI RAMOS ELIZABETH

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 05/08/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA UNIPLAZA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, DISTRITO LOS OLIVOS, LIMA PERÚ 2019”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	X		—
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		—
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	X		—
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		—
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		—
TOTAL				

Sugerencias: Ninguna.

Firma del [Firma manuscrita] DNI: 40964593