



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA**  
**PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES**  
**CONVENIOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN EL**  
**CERCADO DE LIMA, LIMA-2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTOR:**

**Bach. LENY ESTEFANY ORTEGA PORTOCARRERO**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

A handwritten signature in black ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature is cursive and appears to read "Michel Jaime Mendez Escobar".

---

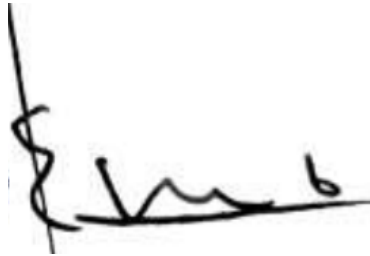
**Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR.**

**JURADO EXAMINADOR**



---

**Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
Presidente



---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Secretario



---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi papá por siempre haberme estado apoyándome e impulsándome a seguir mejorando continuamente.

A mis tías que estuvieron siempre al pendiente y continuamente a mi lado dándome ánimos.

A mis superiores y compañeros de trabajo que me apoyaron brindándome su tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fortaleza para continuar y no rendirme en el camino, brindándome constante conocimiento.

## RESUMEN

La presente investigación titulada: motivación laboral y su influencia en la productividad, cuyo objetivo general es determinar la influencia entre la motivación laboral y la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020.

La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, el tipo de muestra considerada para la investigación fue censal debido a que la población representada, la cual consta de 36 trabajadores, está conformada por las mismas personas a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo a las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0.906 para la motivación laboral y 0.776 para la productividad, presentando una fuerte confiabilidad.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables motivación laboral y productividad con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con un coeficiente de correlación de  $r=0.758$ , con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación alta entre la motivación laboral y la productividad de la Entidad financiera investigada.

**Palabras clave:** *motivación laboral, productividad y rendimiento*

## ABSTRACT

This research entitled: work motivation and its influence on productivity, whose general objective is to determine the influence between work motivation and productivity in the area of operations agreements of a Financial Institution in Cercado de Lima, Lima - 2020.

The research was basic with a quantitative approach, of a descriptive correlational level, a non-experimental cross-sectional design was used, the type of sample considered for the research was census because of the population represented, which consists of 36 workers, this conforms by the same people to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.906 for work motivation and 0.776 for productivity, presenting strong reliability.

Among the most important results obtained according to the Spearman Rho statistical test applied to the variables work motivation and productivity with a significance level of 0.000 less than the expected level ( $p < 0.05$ ) with a correlation coefficient of  $r = 0.758$ , with which the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted. Therefore, it can be stated that there is a high correlation between work motivation and productivity of the financial institution investigated.

**Keywords:** *work motivation, productivity and performance*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del Problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica.....	18
1.3.3. Justificación metodológica .....	18
1.3.4. Justificación social .....	19
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	23
2.2. Bases teóricas de las variables .....	25
2.2.1. Variable 01: Motivación laboral .....	25



2.2.2. Variable 02: Productividad.....	38
2.3. Definición de términos básicos.....	47
<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>51</b>
3.1. Hipótesis de la investigación.....	51
3.1.1. Hipótesis general.....	51
3.1.2. Hipótesis específicas.....	51
3.2. Variables de estudio.....	51
3.2.1. Definición conceptual.....	51
3.2.2. Definición de operacionalización.....	52
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	52
3.3.1. Tipo de investigación.....	52
3.2.1. Nivel de investigación.....	53
3.2.2. Método de Investigación.....	54
3.4. Diseño de la investigación.....	55
3.5. Población y muestra de estudio.....	55
3.5.1. Población.....	55
3.5.2. Muestra Censal.....	56
3.5.3. Muestreo.....	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	56
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	57
3.7. Métodos de análisis de datos.....	59
3.8. Aspectos éticos.....	60
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>61</b>
4.1. Resultados descriptivos.....	61
4.2. Prueba de confiabilidad.....	66
4.3. Prueba de hipótesis.....	67
4.3.1. Prueba de hipótesis general.....	67
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas.....	68
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>71</b>
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	71
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>74</b>

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>79</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	80
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	81
Anexo 3: Instrumento .....	83
Anexo 4: Validación del instrumento .....	86
Anexo 5: Matriz de datos .....	94
Anexo 6: Propuesta de Valor .....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	54
Tabla 2.	Cuestionario sobre motivación laboral y productividad.....	57
Tabla 3.	Calificación y evaluación del cuestionario de Motivación laboral .....	58
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos .....	58
Tabla 5.	Niveles de variable Motivación laboral .....	61
Tabla 6.	Niveles de variable de productividad .....	62
Tabla 7.	Niveles de Impulsos motivadores .....	63
Tabla 8.	Niveles de Necesidades humanas .....	64
Tabla 9.	Niveles de Modificación de conducta .....	65
Tabla 10.	Nivel de confiabilidad de la variable Motivación laboral.....	66
Tabla 11.	Nivel de confiabilidad de la variable Productividad.....	66
Tabla 12.	Nivel de correlación y significación de motivación laboral y productividad.	67
Tabla 13.	Nivel de correlación y significación de impulsos motivadores y productividad.....	68
Tabla 14.	Nivel de correlación y significación de necesidades humanas y productividad.....	69
Tabla 15.	Nivel de correlación y significación de motivación laboral y productividad.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de motivación.....	27
Figura 2. Eficacia, eficiencia y efectividad .....	46
Figura 3. Niveles de motivación laboral.....	61
Figura 4. Niveles de productividad .....	62
Figura 5. Niveles de impulsos motivadores .....	63
Figura 6. Niveles de Necesidades humanas. ....	64
Figura 7. Niveles de Modificación de conducta. ....	65

## INTRODUCCIÓN

La motivación laboral es un factor importante para el desarrollo de las empresas, ya que implica el mantener a los empleados satisfechos en el puesto que están laborando, brindándoles seguridad y constante retroalimentación del trabajo que están realizando.

Una adecuada motivación en la empresa parte de la premisa de saber qué es lo que los trabajadores necesitan para que se sientan a gusto en la entidad en la que laboran, escuchando sus consultas e ideas con la finalidad de crear un ambiente adecuado para su trabajo y así se comprometan con la institución para llegar a un crecimiento ya sea laboral o personal.

La naturaleza de la presente investigación está dividida en siete capítulos, los cuales están coherentemente relacionados y se mencionan a continuación.

Capítulo I, presentamos el planteamiento del problema, en el cual se detallan los inconvenientes que se presentan en la motivación laboral en la entidad financiera. Se determinó la influencia que existe entre la variable de motivación laboral y productividad mediante la formulación del problema general y problemas específicos, asimismo se presenta la justificación del estudio realizado, cuyo resultado servirá como fuente de información y por último los objetivos de la investigación, los cuales determinaron el grado de influencia entre la variable independiente con las dimensiones de la variable dependiente.

En el capítulo II, presentamos el marco teórico, citando como antecedentes de la investigación a autores nacionales e internacionales, mostrando mediante estos antecedentes las conclusiones a las cuales llegaron los autores mediante la investigación que realizaron. Asimismo, se realizó la definición conceptual de la variable independiente “motivación laboral” y la variable dependiente “productividad”.

En el capítulo III, presentamos los métodos y materiales, en este sector se presenta la hipótesis general y las específicas mediante las cuales se buscó comprobar la relación entre las variables de estudio. Para la recopilación de los

datos se hizo uso de la escala de Likert como instrumento, la cual fue utilizada mediante la aplicación de un cuestionario. Dicha encuesta fue aplicada a 36 trabajadores de la empresa investigada. El instrumento consta de 38 preguntas, estructuradas en 22 para la variable independiente y 16 para la dependiente, con 5 alternativas de respuestas.

En el capítulo IV, presentamos los resultados, donde se precisó la existencia de una correlación positiva alta entre la motivación laboral y productividad.

En el capítulo V, presentamos la discusión, mediante el cual se toma como referencia las conclusiones del tesista Matta (2019), las cuales guardan una gran similitud con la planteadas y se identifican con la investigación realizada.

En el Capítulo VI, se presentan las conclusiones, mediante las cuales se demuestra que existe una influencia alta entre la motivación laboral y la productividad.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones, las cuales brindan información de cómo mejorar la motivación laboral y la productividad teniendo en consideración los resultados que fueron obtenidos en la investigación.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En el último siglo, nivel mundial se ha venido produciendo un crecimiento industrial de manera alarmante, lo que ha causado que las empresas comiencen a contratar personal calificado para cumplir con la demanda que se viene presentando. Este crecimiento ha traído consigo nuevos problemas laborales, siendo el de más impacto la motivación laboral, causándose un gran debate a nivel mundial, ya que afecta de manera directa al recurso más importante de toda empresa el cual es el recurso humano.

En la última década en Europa se realizaron diversos estudios que mostraron que los trabajadores sienten que sus necesidades no son comprendidas por sus jefes lo que les causa disconformidad y desgano al momento de realizar sus labores.

En el sector financiero se habla del trabajador como el principal recurso de la empresa; sin embargo, si éste no se encuentra motivado de manera adecuada, si sus expectativas no son cumplidas y la empresa en la que labora no le permite desarrollarse de manera personal, no realizarán su trabajo de manera óptima o buscarán nuevas oportunidades de mejora, perdiéndose muchas veces el potencial que este trabajador podría haber brindado a la institución.

Pereira (2009) indica:

Que la motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. (p. 153)

En los últimos 5 años, la productividad a nivel nacional ha presentado variaciones, siendo estas variaciones influenciadas por diferentes factores; ya sean estos tecnológicos, falta de capacitaciones o un mal manejo de la gestión de los recursos.

Si el personal no ha sido capacitado de manera adecuada en las políticas de su área o en las herramientas que la entidad le brinda para realizar sus labores,

entonces le costará adecuarse al ritmo de trabajo que hay en el área y como consecuencia le será difícil cumplir con las funciones que se le ha encomendado.

De acuerdo con lo mencionado por el Instituto Peruano de Economía (2017), manifiesta que “para aumentar la productividad laboral es necesaria una mejor educación, capacitación y mayor tecnología. De otro modo, el aumento de la productividad laboral no sería fruto más que del ciclo económico” (p. 12). En la actualidad en una entidad del sector financiero en el distrito de Cercado de Lima se ha podido apreciar que el principal problema que presenta es la diferencia en la productividad de los trabajadores, tomando en cuenta que todos poseen la misma carga laboral al comienzo del día se ha podido apreciar que las labores encomendadas no son realizadas con la misma rapidez.

Por circunstancias como la presentada uno se cuestiona que sucede en la mente del trabajador para que este no esté realizando su trabajo de manera óptima y por lo tanto no esté produciendo lo mismo que sus demás compañeros de trabajo; o si la entidad no está brindando los materiales necesarios para que el trabajador pueda realizar sus labores de manera adecuada.

Si el personal no está a gusto en su centro de labores, ya sea por diversos factores como el ambiente laboral, la presión, la insatisfacción entre otros; ocasionara que realice sus labores con desgano.

Citando a Carneiro (2017) menciona:

Que un buen ambiente laboral, afecta de forma determinante para el crecimiento de la empresa. En este sentido, se cometen menos errores y un colaborador es más productivo en las horas de trabajo. Además, estudios demuestran que los empleados felices son 300% más innovadores y su productividad puede aumentar hasta un 13% cuando posee un estado emocional positivo. (p 16)

En resumen, lamentablemente en los últimos años se ha podido apreciar que muchas empresas utilizan el incentivo económico como la única forma que motivar a los empleados, lo que causa que muchos de ellos se sientan disconformes; ya que lo que están buscando es el reconocimiento por el trabajo bien realizado.



El no tener al recurso más importante de la empresa (trabajador) motivado puede llevar a que realice su trabajo de manera inadecuada e incluso que no lo realice, apersonándose a su centro de labores con el solo propósito de pasar la hora y no ser productivo, lo cual impactaría de manera negativa en la entidad en la que está trabajando.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿De qué manera influye la motivación Laboral en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿De qué manera los impulsos motivadores influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020?

PE 2 ¿De qué manera las necesidades humanas influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020?

PE 3 ¿De qué manera la modificación de conducta influye en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica**

Esta investigación describe la problemática que se presenta en la motivación laboral y la productividad de los trabajadores del área de Convenios de una entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020.

Los resultados obtenidos en esta investigación permitirán brindar un panorama de la situación en el área de convenios de la entidad financiera y que

medidas podrían ser tomadas para mejorar la motivación de los trabajadores y asimismo incrementar su productividad.

Esta investigación brinda información sobre investigaciones y conceptos de las variables de motivación laboral y productividad; asimismo brindara recomendaciones que se podrán tener en consideración para mejorar la motivación y productividad del área.

### **1.3.2. Justificación práctica**

La presente investigación se desarrolla dado que se ha evidenciado que la motivación laboral hacia los trabajadores es un factor muy importante en la empresa.

Asimismo, se considera al trabajador como el recurso más importante de la empresa, ya que, si este no se encuentra motivado en su área de trabajo, ocasionara que su productividad disminuya o que realice sus actividades diarias de manera ineficiente.

La información que esta investigación proporciona será de gran impacto ya que servirá para mejorar la motivación del factor humano de la empresa, esto nos permitirá conocer la situación actual del área e identificar cómo podemos mejorar el estado anímico de los trabajadores, ya que de esta manera sabremos que decisiones son las más acertadas para tener un personal motivado y una productividad constante, siempre con tendencia al aumento.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

El presente trabajo de investigación esta orienta a establecer si existe una influencia de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores del área convenios de una entidad financiera; tomando como referencia las teorías de Newstrom (2015) y Medianero (2018); así como investigaciones realizadas de carácter similar.

El tipo de metodología a utilizar en la presente investigación es descriptiva correlacional, dado que estaremos describiendo una situación que se ha dado en un momento del tiempo y se tiene como finalidad validar el grado de relación que guardan ambas variables entre sí.

Es por ello que es necesario conocer la variedad de teorías existentes, así como los estudios que han sido realizados sobre las dos variables de estudio, esto nos permitirá ver un panorama más amplio sobre como estas variables se encuentran relacionadas.

#### **1.3.4. Justificación social**

Actualmente las empresas buscan continuamente la manera de tener a sus trabajadores satisfechos con el trabajo que están realizando, motivándolos de manera constante, independientemente del puesto que estén ocupando y las labores que se encuentren realizando.

Con los resultados adquiridos se pretende obtener un aumento de la motivación laboral a través de estímulos positivos, con la finalidad de que se sientan identificados con su labor y generar en los trabajadores un compromiso con la Institución Financiera.

Es por ello que, mediante la presente investigación se busca tener un mejor manejo del personal, manteniendo al personal satisfecho; aplicando las soluciones pertinentes para de igual manera mantener la productividad del personal en forma constante.

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar de qué manera la motivación laboral influye en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Identificar de qué manera los impulsos motivadores influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020.

- OE 2 Identificar de qué manera las necesidades humanas influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020.
- OE 3 Identificar de qué manera la modificación de conducta influye en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Castillo, J. (2018) Presentó la tesis titulada: "*Motivación laboral y Productividad de la fuerza de ventas de Triathlon S.A.C., Lima, 2018*". Tesis de pregrado. Sustentada en la Universidad César Vallejo en Lima. El objetivo de la investigación que se realizó fue identificar la relación entre la motivación laboral y la productividad de la fuerza de ventas, en la empresa Triathlon SAC, Lima, 2018. Esta se realizó utilizando la metodología hipotética deductiva de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño transversal no experimental con un enfoque cuantitativo. La población con la que conto fue de 269 trabajadores con una muestra de 158, utilizando como técnica de recolección de datos el cuestionario cuyo instrumento fue la encuesta. Se obtuvo como resultado de Rho de Spearman un nivel de significancia de  $p=0.000$  con una correlación de  $r = 0.067$  demostrándose de esta manera que ambas variables guardan relación. Con los datos obtenidos se pudo establecer que la relación entre la motivación laboral y la productividad fue altamente significativa.

Muriel, P. y Huacho, R. (2018) Presentó la tesis titulada: "*Motivación y Productividad de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018*". Tesis de Pregrado. Sustentada en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Madre de Dios. El objetivo de la investigación que se realizó fue determinar la relación que existe entre la Motivación y la Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018. La investigación se considera de tipo básica, diseño descriptivo correlacional de corte transversal con enfoque cuantitativo. Para obtener la información se aplicó los instrumentos a 31 trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, la muestra considerada fue censal. Según el resultado obtenido mediante el Rho de Spearman se pudo determinar que el nivel de significancia fue de  $p = 0.003$  con una correlación de  $r = 0.510$ . Como conclusión se acepta la

hipótesis alterna el cual indica que la Motivación y la Productividad tienen una correlación positiva moderada.

Corcino, M. y Espinoza, N. (2018) Presentó la tesis titulada: "*La Motivación y la Productividad de los trabajadores de la empresa Arcor S.A - Chancay, 2018*". Tesis de Pregrado. Sustentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. El objetivo de la investigación que se realizó fue determinar en qué medida la Motivación se relaciona con la Productividad de los trabajadores de la empresa Arcor S.A. Chancay, 2018. El tipo de investigación es básica, el nivel de correlacional y de diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 279 colaboradores de la empresa Arcor S.A. La muestra estuvo conformada por 162 colaboradores. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para medir las variables. Se obtuvo como resultado mediante Rho de Spearman un nivel de significancia  $p = 0,000$  con una correlación  $r = 0,901$ . Con los datos obtenidos se pudo concluir que la Motivación influye en la productividad de manera significativamente positiva y alta.

García, L. y Gonzales, O. (2018) Presentó la tesis titulada: "*Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018*". Tesis de Postgrado. Sustentada en la Universidad Peruana Unión, Lima. El objetivo de la investigación que se realizó fue determinar en qué medida la motivación laboral se relaciona con el compromiso organizacional, en los trabajadores de la municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018. El tipo de investigación realizada fue es cuantitativo-descriptivo, correlacional, no experimental y trasversal. La población estuvo conformada por 1382 trabajadores y contando con una muestra de 301 trabajadores, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta siendo utilizado un instrumento con escala de Likert. Se obtuvo como resultado con una prueba de Rho de Spearman un nivel de significancia de  $p = 0.000$  con una correlación de  $r = 0.605$ . Con los datos obtenidos se pudo concluir que entre ambas variables existe una relación positiva considerable, directa y significativa.

Matta, J. (2019) Presentó la tesis titulada: "*Impacto de la motivación laboral para el incremento de la productividad en el Taller X-40 Construcciones Navales - SIMA, Callao, 2018*". Tesis de Pregrado. Sustentada en la Universidad Tecnológica del Perú. Lima. El objetivo de la investigación que se realizó consistió en evaluar el impacto que tiene la Motivación Laboral para el incremento de la productividad, en los Servicios Industriales de la Marina, SIMA Callao, el año 2018. La investigación realizada fue de tipo cuantitativa, descriptivo correlacional no correlacional.

La población estuvo conformada por 180 colaboradores contando con una muestra probabilística de 40 colaboradores, se hizo uso de la encuesta como método de recolección de datos. Se obtuvo como resultado con una prueba de Rho de Spearman un nivel de significancia de  $p = 0.000$  con un grado de correlación de  $r = 0.625$ . Se puede concluir que existe una relación positiva moderada entre la Motivación laboral y la productividad.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Flores, Y. y Salazar, E. (2019) Presentó la tesis titulada: "*La Satisfacción Laboral influye en la Productividad caso: Empresa Volcán S.A.*" Tesis de Pregrado. Sustentada en la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz. Bolivia. El objetivo de la investigación consistió en conocer si la productividad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de la empresa volcán S.A. La investigación realizada fue con un método deductivo, correlacional de tipo explicativo no experimental. La población estuvo conformada por todo el personal de la empresa, siendo estos 53 trabajadores, el muestreo realizado fue censal, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la entrevista y la encuesta. Se obtuvo como resultado con una prueba de Chi Cuadrado un nivel de significancia de  $p = 0.067$ . Se pudo concluir, con el nivel de significancia siendo mayor a 0.05, que la satisfacción laboral no influye significativamente en la productividad laboral en la empresa volcán S.A.

Vásquez, M. (2018) Presentó la tesis titulada: "*Motivación Intrínseca y Productividad Laboral, realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos.*" Tesis de Pregrado Sustentada. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Guatemala. El objetivo de la investigación fue

establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral, estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Se realizó la investigación de tipo cuantitativa, haciendo uso del diseño de tipo descriptivo correlacional no experimental. La población estuvo conformada por 42 agentes pertenecientes al departamento de Policía Municipal de Tránsito, el muestreo realizado fue censal, para la recolección de datos se hizo uso de una escala tipo Likert conocida como método de evaluaciones sumarias. Luego de evaluar los resultados se pudo concluir que los agentes de la Policía Municipal que un 67% que están totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo en que las funciones que realizan tienen sentido para sí mismos, que no trabajan de forma burocrática, sino que existen motivaciones que los impulsan a dedicarse y sentirse orgullosos de la labor que realizan. Con los resultados brindados se pudo concluir que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral de los agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez.

Alarcón, M. (2019) Presentó la tesis titulada: "*La Motivación y su influencia en el Clima Organizacional de los conductores de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros Quito EPMTQ*". Tesis de Pregrado. Sustentada en la Universidad Central del Ecuador. Quito. Ecuador. El objetivo de la investigación fue establecer la correlación de la motivación y en el clima organizacional de los conductores de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros Quito EPMTQ. Se realizó la investigación con un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de tipo descriptiva La población estuvo conformada por 650 conductores, se tomó como muestra a 242 conductores para la recolección de datos, el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvieron como resultados, luego de realizar la prueba de Chi-cuadrado un valor calculado de 5.24, el cual se encuentra entre los valores de chi cuadrado teórico de 16.92 según la distribución de la tabla. Con los resultados brindados se pudo concluir que la motivación influye en el clima organizacional de los conductores de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros Quito (EPMTQ).

Nguyen, M. (2017) Presentó la tesis titulada: "Impacto de la motivación en los empleados y la efectividad organizacional" (Tesis de Pregrado) Sustentada en



Vaasan Ammattikorkeakoulu University of Applied Sciences, Vaasa – Finlandia. El objetivo de la investigación que se realizó fue buscar el impacto de la motivación en los empleados en la eficacia organizacional. Se desarrolló la investigación básica con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva. La población estuvo conformada por 3230 trabajadores, se consideró como muestra a 314 personas aproximadamente el 10% de la población, para la recolección de datos se hizo uso del cuestionario, el cual fue empleado de manera virtual. Se obtuvieron como resultados que un 93% de los encuestados confirmaron que existe una conexión entre la motivación y la eficiencia, mientras que un 7% no estuvieron de acuerdo con los resultados obtenidos; se pudo concluir que la motivación a los empleados cumple un rol vital en la eficacia organizacional y que éste contribuye al crecimiento y prosperidad.

Nwannebuife, A. (2017) En su tesis titulada: “Efecto de la motivación en los empleados en la productividad organizacional.” Tesis de Postgrado. Sustentada en la Universidad de Covenant. Ota. Nigeria. El objetivo de la investigación que se realizó fue examinar el efecto de la motivación de los empleados en la productividad organizacional. Se realizó la investigación básica con un enfoque cuantitativo no experimental. La población estuvo conformada por 475 trabajadores y se consideró una muestra de 217 trabajadores, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario. Se obtuvieron como resultados mediante la prueba de Análisis de Variable (Anova) que el valor de F es la regresión cuadrática media (5.196) dividida entre la media Residual cuadrado (0.103), dando  $F = 50.658$ . A partir de los resultados, nos muestra que es estadísticamente significativo (Sig = .000). Por lo tanto, se puede concluir que la motivación del empleado es un factor significativo en la productividad en  $F(3,184) = 50.658$ .

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Variable 01: Motivación laboral**

#### **2.2.1.1. Definiciones**

Según Newstrom (2015) indica que “la motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras” (p.107).

De igual manera Chiavenato (2017) menciona de “manera general, motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento” (p.47).

Asimismo, Gómez-Mejía (2018) indica que “la motivación puede definirse como aquello que fortalece, dirige y mantiene el comportamiento humano” (p.71).

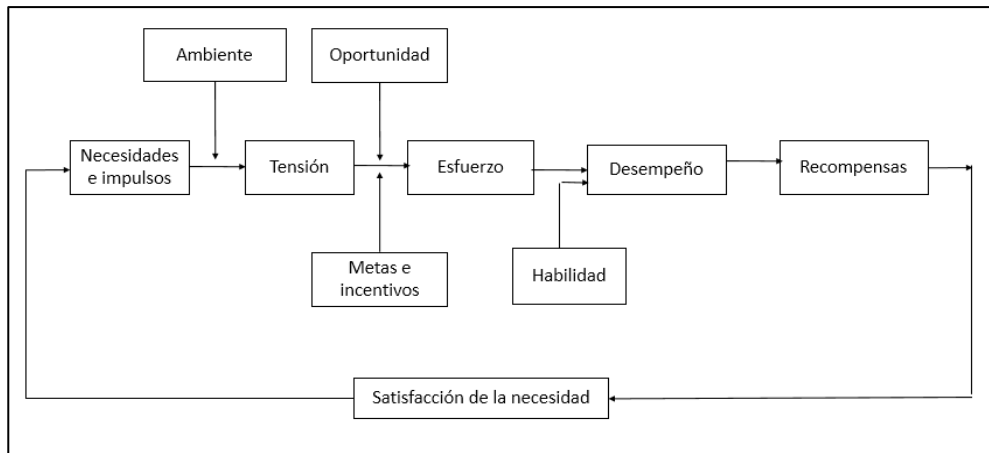
Según Gan (2012) explica que “la motivación alude a dos palabras claves. Motivos o energía interna que nos impele a una determinada acción y motor o aquello que nos mueve al logro de una finalidad” (p.240).

Finalmente, Gonzales (2012) explica que “la motivación puede ser algo externo cuando se produce desde fuera de la persona, o algo interno cuando el individuo se motiva a sí mismo” (p.82).

#### **2.2.1.2. Modelo de motivación**

De acuerdo con Newstrom (2015):

Aunque unas cuantas actividades humanas son espontáneas y carecen de motivación, casi toda la conducta consciente se lleva a cabo por un motivo o causa. No requiere motivación que el pelo crezca, pero sí lo requiere un corte de pelo. Al final, todos nos quedamos dormidos sin motivación (aunque lo duden los padres con hijos pequeños), pero acostarse es un acto consciente que requiere motivación. Es tarea de un gerente identificar los impulsos y necesidades de los empleados y canalizar su conducta para motivarlos al desempeño de las tareas. El papel de la motivación en el desempeño se resume en el modelo de motivación de la figura. Las necesidades e impulsos internos crean tensiones que se ven afectadas por el ambiente. (p.107)



**Figura 1.** Modelo de motivación  
Fuente: Newstrom, J. (2015) p.108

### **2.2.1.3. Aplicación administrativa de los impulsos**

Según Newstrom (2015) indica:

El conocimiento de las diferencias entre los tres impulsos motivadores requiere que los administradores tengan una visión amplia y entiendan las actitudes laborales de cada empleado. Así, tratan a cada empleado en forma diferente, de acuerdo con el impulso motivador más fuerte que identifiquen en cada uno. De este modo, el jefe se comunica con cada empleado de acuerdo con las necesidades particulares de éste. Como dijo un empleado, “mi jefe me habla en mi idioma”. Aunque hay varias pruebas para identificar la fuerza de los impulsos de cada empleado, la observación directa de su conducta es uno de los mejores métodos para determinar a qué estímulos van a responder. (p.110)

### **2.2.1.4. Programas de refuerzo**

Newstrom (2015) argumenta:

Antes de aplicar varios tipos de consecuencias, los administradores deben vigilar la conducta de los empleados para determinar la frecuencia o lo adecuado de su desempeño. La frecuencia de la conducta crea una base, o estándar, para comparar las mejoras. Luego, el administrador selecciona un programa de refuerzo, que es la frecuencia con que la consecuencia elegida

acompaña a una conducta. El refuerzo puede ser continuo o parcial. El refuerzo continuo ocurre cuando un reforzador acompaña a cada conducta correcta de un empleado. [...] El refuerzo parcial ocurre cuando sólo se refuerzan algunas conductas correctas, ya sea después de cierto tiempo o después de varias reacciones correctas. (p. 119)

#### **2.2.1.5. Establecimiento de metas**

De acuerdo con Newstrom (2015):

El establecimiento de metas funciona como proceso motivacional porque crea una discrepancia entre el desempeño actual y el esperado, lo cual produce un sentimiento de tensión, que el empleado reduce si alcanza las metas futuras. Cumplir con las metas ayuda también a satisfacer el impulso de logro de una persona, contribuye al sentimiento de competencia y autoestima, y estimula aún más las necesidades de crecimiento personal. Los individuos que alcanzan las metas satisfactoriamente tienden a establecer metas todavía más altas en el futuro. (p. 120)

El establecer metas ya sea a corto, mediano o largo plazo nos permiten tener un punto de partida para lograr satisfacer nuestros impulsos de seguir mejorando continuamente.

#### **2.2.1.6 La motivación humana**

Como plantea Chiavenato (2017):

La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo". (p.48)

La motivación humana está basada en las fuerzas internas, aquellas que nosotros nos proponemos, y las externas, las cuales están basadas en cómo nos relacionamos con la sociedad.

### **2.2.1.7. Teoría de las Necesidades de Maslow**

Según Maslow citado por Santrock (2002) menciona:

Las necesidades se satisfacen en el siguiente orden:

Necesidades fisiológicas: se relacionan con el ser humano como ser biológico. Son las necesidades básicas para el sustento de la vida.

Necesidades de seguridad: son aquellas que conducen a la persona a librarse de riesgos físicos, de lograr estabilidad, organizar y estructurar el entorno; es decir, de asegurar la sobrevivencia.

Necesidades de amor y pertenencia (sociales): como seres sociales, las personas experimentan la necesidad de relacionarse con las demás, de ser aceptadas, de pertenecer.

Necesidades de estima: se relacionan con el sentirse bien acerca de sí mismo, de sentirse un ser digno con prestigio.

Necesidades de autorrealización: Se les conocen también como necesidades de crecimiento. (p. 233)

### **2.2.1.8. Teoría de la existencia, relación y crecimiento de Alderfer**

Clayton Alderfer citado por Trechera (2005)

El autor agrupa las necesidades en tres tipos:

Existencia: son aquellas necesidades básicas y materiales que se satisfacen mediante factores externos y corresponden a las necesidades fisiológicas y de seguridad.

Relación: requieren para su satisfacción de las relaciones interpersonales y de la pertenencia a un grupo. Se refieren a las necesidades sociales y de aceptación.

Crecimiento: son las necesidades de desarrollo personal. Se satisfacen cuando la persona logra objetivos importantes para su proyecto vital. (p. 3)

### **2.2.1.9. Teoría de las expectativas de Vroom**

Para Vroom (1964)

La motivación es el resultado de tres variables: valencia, expectativas e instrumentalidad. La valencia se refiere al valor que la persona aporta a cierta actividad, el deseo o interés que tiene en realizarla. Las expectativas se definen como las creencias sobre la probabilidad de que un acto irá seguido de un determinado resultado. La instrumentalidad se refiere a la consideración que la persona hace respecto de que, si logra un determinado resultado, este servirá de algo. De acuerdo con lo anterior, si una persona no se siente capaz, piensa que el esfuerzo realizado no va a tener repercusión o no tiene interés por la tarea, no tendrá motivación para llevarla a cabo.

### **2.2.1.10. Modelo de fijación de metas u objetivos de Locke**

Locke y Latham citados por Trechera (2005) indican:

El establecimiento de metas se debe resaltar que el objetivo es el que orienta la acción; es decir, anima a realizar estrategias y planes de acción. Al centrar la atención, la persona selecciona qué actuaciones son importantes y se conduce en consecuencia. Para lograr una meta se tienen que plantear las alternativas idóneas. El objetivo, a su vez, sirve para regular el esfuerzo. Al tener claro qué es lo que se debe hacer, la persona puede programar sus acciones más fácilmente para lograrlo.

Asimismo, el objetivo permite que se trabaje de una manera más persistente; además, se presenta como aquello que con esfuerzo y persistencia se puede alcanzar. (p. 5)

### **2.2.1.11. Motivación de los empleados**

Según Gómez-Mejía (2018) menciona:

En Gestión de Recursos Humanos, el deseo de una persona por hacer su trabajo lo mejor posible o por hacer el máximo esfuerzo para realizar las tareas asignadas. La teoría de la motivación intenta explicar por qué los

empleados están más motivados y más satisfechos con un tipo de trabajo que con otro. Para los directivos resulta esencial comprender la motivación del trabajo porque los empleados que están muy motivados están en mejor disposición de ofrecer un producto o servicio de calidad superior que aquellos otros trabajadores que carecen de motivación. (p. 71)

El mantener a los trabajadores motivados permitirá que éstos se sientan identificados con la institución en la cual están trabajando y den el cien por ciento de sus conocimientos para realizar sus trabajos de una manera óptima.

#### **2.2.1.12. Las diferencias individuales**

Como plantea Chiavenato (2017):

Entre las personas hay diferentes motivaciones: las necesidades varían de un individuo a otro, lo cual proporciona distintos patrones de conducta. Los valores sociales y las capacidades para lograr objetivos son igualmente diferentes, y así sucesivamente. Para hacerlo aún más complicado, en un mismo individuo, con el tiempo, cambian las necesidades, los valores sociales y las capacidades. A pesar de todas estas diferencias, el proceso que dinamiza la conducta es más o menos semejante en todas las personas. En otras palabras, aun cuando los patrones de comportamiento varíen, el proceso que les da origen es, básicamente, el mismo en todas las personas. (p.48)

#### **2.2.1.13. El factor motivación**

Gómez-Mejía (2018) argumenta:

La mayoría de las medidas utilizadas en decisiones de contratación se centra en la capacidad más que en la motivación. Hay innumerables pruebas para evaluar la capacidad para las matemáticas, la capacidad verbal y la mecánica. Pero, como ilustra la siguiente ecuación, la motivación también resulta esencial para lograr un buen rendimiento.

Rendimiento = Capacidad x Motivación

[...] es muy difícil medir la motivación. Muchos empresarios intentan valorar la motivación durante la entrevista de trabajo, pero existen numerosos problemas asociados a este método. Además, la motivación parece depender mucho más del contexto que la capacidad. [...] su nivel de esfuerzo se verá afectado por cuánto le gusten sus responsabilidades, cómo se lleve con su jefe y cómo es recompensado. (p. 192)

#### **2.2.1.14. Desmotivación**

Ryan y Deci (2017) plantean:

La desmotivación describe un estado en el que uno no está motivado para conducirse, o uno se comporta de una manera que no está mediada por intencionalidad. De acuerdo con la tradición cognitiva, las personas están motivadas solo en la medida en que sus acciones tienen un propósito. Pero cuando un individuo no encuentra valor, recompensas o significado en un acto, él o ella probablemente no tendrá intención de realizar eso; él o ella estará desmotivado. (p.109)

Un trabajador que no está motivado de manera adecuada, realizará sus funciones con la intención de terminarlas, más no buscará otros medios que le permitan realizar su trabajo de una mejor forma.

#### **2.2.1.15. Maneras de motivar a los empleados**

Según Osborne (2020) señala:

Es necesario alinear las metas de la compañía de una manera que inspire a los trabajadores a mejorar su desempeño, por lo cual se tomará en consideración lo siguiente:

- a. Comunicación abierta; el trabajador necesita sentir que es escuchado.
- b. Recompensa el trabajo bien realizado; crea una sensación de logro en el equipo.
- c. Mejora el ambiente de trabajo; crear un entorno abierto y no rígido.
- d. Se la persona para la que te gustaría trabajar; cultivar una actitud positiva, nadie desea trabajar para alguien que constantemente está molesta.



- e. Has uso de incentivos; cuando recompensas a tus empleados ellos buscaran la manera de recompensarte.
- f. Entrena tu personal; realizar constantes capacitaciones. (p. 1)

#### **2.2.1.16. Importancia de la motivación laboral**

Heryati (2020) indica:

Hay diferentes razones porque la motivación de los empleados es importante. Principalmente porque permite a la dirección cumplir con los objetivos de la empresa. Sin un lugar de trabajo motivado, las compañías podrían encontrarse en una posición muy arriesgada. Empleados motivados pueden ayudar al incremento de la productividad y permite a la organización alcanzar mayores niveles de salida. Imagina tener un empleado que no está motivado en el trabajo. Ellos probablemente usaran su tiempo en el escritorio para navegar en internet por placer personal o incluso estar buscando otro trabajo. Esto es un desgaste de tiempo y recursos. (p.9)

#### **2.2.1.17. Beneficios de la motivación**

Souders (2020) explica:

Encontrar manera de incrementar la motivación es crucial porque nos permite cambiar el comportamiento, desarrollar competencias, ser creativos, establecer metas, hacer planes, desarrollar talentos y aumentar el compromiso.

Los beneficios de la motivación son visibles por la manera en la que vivimos. Como estamos constantemente respondiendo a los cambios de nuestro entorno, necesitamos de la motivación para tomar una acción correcta cuando nos enfrentemos a situaciones fluctuantes. La motivación es un recurso vital que nos permite adaptarnos, funcionar productivamente y mantener el bienestar cuando nos enfrentamos a los constantes cambios de oportunidades y amenazas (p.33)

### **2.2.1.18. Dimensiones**

#### *2.2.1.18.1. Dimensión 01: impulsos motivadores*

De acuerdo con Newstrom (2015):

La gente tiende a desarrollar ciertos impulsos motivadores (deseos intensos de algo) como producto del ambiente cultural en que vive, los cuales afectan la forma en que la gente considera su empleo y enfoca su vida. [...] El conocimiento de las diferencias entre los tres impulsos motivadores requiere que los administradores tengan una visión amplia y entiendan las actitudes laborales de cada empleado. Así, tratan a cada empleado en forma diferente, de acuerdo con el impulso motivador más fuerte que identifiquen en cada uno. (p.107)

Cuando los superiores tienen mapeado las motivaciones de cada empleado, esto permitirá recompensarlo por un trabajo bien realizado, ya que se tiene establecido que es lo que motiva al trabajador a mejorar.

#### **Indicador 01: Logro**

Teniendo en cuenta a Newstrom (2015):

La motivación de logro es un impulso que estimula a algunas personas para que persigan y alcancen sus metas. Un individuo con este impulso desea alcanzar objetivos y ascender por el camino del éxito. El logro se ve como algo importante sobre todo en sí mismo, no sólo por las recompensas que lo acompañan. [...] Las personas con un alto impulso de logro asumen la responsabilidad de sus acciones y resultados, controlan su destino, buscan una realimentación periódica y les gusta ser parte de un esfuerzo individual o colectivo para ganar una meta. (p. 109)

#### **Indicador 02: Afiliación**

Según Newstrom (2015) menciona:

La motivación de afiliación es un impulso para relacionarse socialmente con las personas; es decir, trabajar con personas compatibles y experimentar un sentido de comunidad. [...] Por su parte, las personas que se inclinan a la

afiliación trabajan mejor cuando se les elogian sus actitudes favorables y su cooperación. [...] los motivados por la afiliación tienden a elegir amigos y personas agradables, pues sienten una satisfacción interna cuando están con amigos y desean libertad en el trabajo para desarrollar tales relaciones. (p.109)

### **Indicador 03: Poder**

Newstrom (2015) plantea:

La motivación de poder es un impulso para influir en la gente, asumir el control y cambiar situaciones. Las personas motivadas por el poder desean causar un gran efecto en sus organizaciones, y están dispuestas a asumir riesgos con ese propósito. Una vez que obtienen el poder, pueden usarlo con fines constructivos o destructivos. La gente motivada es excelente administradora si sus impulsos la inclinan a obtener poder institucional y no poder personal. El poder institucional es la necesidad de influir en la conducta ajena para el bien de la organización. Las personas con esta necesidad buscan el poder por medios legítimos y ascienden a puestos de liderazgo mediante un desempeño exitoso, por lo que son aceptados por los demás. Sin embargo, si los impulsos de un empleado lo dirigen a lograr poder personal, tiende a perder la confianza y respeto de empleados y compañeros, y se convierte en un líder organizacional fracasado. (p.110)

#### *2.2.1.18.2. Dimensión 02: Necesidades humanas*

Citando a Newstrom (2015):

Las necesidades se clasifican de varias formas. Una clasificación simple estaría conformada por necesidades físicas básicas, llamadas necesidades primarias, y necesidades sociales y psicológicas, llamadas necesidades secundarias. Estas necesidades nos permiten determinar de qué manera podemos motivar al trabajador o qué tipo de recompensa es posible brindarle un trabajo realizado de manera adecuada. Las consecuencias de las necesidades insatisfechas, ya sea que produzcan insatisfacción o que se afronten de modo productivo pueden causar estrés en el trabajador el cual

es el mayor problema en las organizaciones) lo que ocasionaría que no labore de la misma manera. (p.110)

El establecer cuáles son las necesidades de los trabajadores, permitirá determinar cómo podemos satisfacerlas para que se encuentren a gusto con su trabajo.

### **Indicador 01: Necesidades primarias**

Como dice Newstrom (2015):

Las primeras son alimentación, agua, sexo, sueño, aire y una temperatura razonablemente cómoda. Estas necesidades surgen de los requisitos básicos de la vida y son importantes para la supervivencia del género humano. Por tanto, son prácticamente universales, pero su intensidad varía de una persona a otra. Las prácticas sociales también condicionan las necesidades. Si acostumbra a tener tres comidas al día, cualquier persona tenderá a tener hambre las tres veces, aunque con dos bastaría. (p.110)

### **Indicador 02: Necesidades secundarias**

Como dice Newstrom (2015):

Las necesidades secundarias son más ambiguas porque representan necesidades de la mente y el espíritu, más que del cuerpo; muchas se desarrollan a medida que la gente madura. [...] Las necesidades secundarias son las que complican los esfuerzos motivadores de los administradores, pues casi cualquier acción que emprendan las afecta. (p.111)

#### *2.2.1.18.3. Dimensión 03: Modificación de conducta*

Según Newstrom (2015) plantea:

La mayor dificultad que enfrentan los modelos de contenido de la motivación es que las necesidades de las personas no están sujetas a observación por los administradores, ni a mediciones precisas para fines de supervisión. [...] la modificación del comportamiento organizacional contempla la aplicación en las organizaciones de los principios de modificación de conducta, que

evolucionaron a partir del trabajo de Skinner. la modificación del comportamiento organizacional y los diversos modelos que siguen son teorías de proceso de la motivación, pues aportan perspectivas sobre la dinámica mediante las cuales se puede motivar a los empleados. (p.116)

### **Indicador 01: Ley de efecto**

Según Newstrom, J. (2015) explica:

La Modificación de Comportamiento Organizacional se basa en la idea de que la conducta depende de sus consecuencias; por ende, los administradores pueden controlar, o al menos afectar, diversas conductas de los empleados si manipulan sus consecuencias. [...] afirma que una persona tiende a repetir una conducta que se acompañe de consecuencias favorables (refuerzo), y tiende a evitar la que se acompaña de consecuencias desfavorables. [...] La ley del efecto procede de la teoría del aprendizaje, que sostiene que aprendemos mejor en entornos agradables. (p.116)

### **Indicador 02: Refuerzo positivo**

Newstrom (2015) explica:

El refuerzo positivo ofrece una consecuencia favorable que alienta la repetición de una conducta. Por ejemplo, un empleado puede observar que cuando realiza un trabajo de alta calidad, su jefe lo premia con el reconocimiento. Como al empleado le gusta el reconocimiento, su conducta se refuerza. [...] El secreto del buen refuerzo positivo por parte de un administrador radica en su aplicación. Las consecuencias favorables deben ser personalizadas, oportunas, específicas, de alto impacto y tan espontáneas como sea posible. Deben aportar una realimentación útil sobre el desempeño, celebrar en público el valor de una contribución y propiciar un sentido de apropiación y compromiso en los empleados. (p.117)

### **Indicador 03: Refuerzo negativo**

Como dice Newstrom (2015):

El refuerzo negativo ocurre cuando la conducta se acompaña de la eliminación de una consecuencia desfavorable; por ende, no es lo mismo que el castigo, el cual suele agregar algo desfavorable. En congruencia con la ley del efecto, la conducta responsable de la eliminación de algo desfavorable se repite cuando ese estado desfavorable se repite. Un ejemplo del refuerzo negativo es la experiencia de un mecánico de aviación, quien aprendió que si usaba aparatos especiales en las orejas, evitaba la incomodidad del ruido de los motores de jet, la consecuencia desfavorable; este refuerzo la estimuló a usar el equipo apropiado contra el ruido. (p.117)

#### **2.2.2. Variable 02: Productividad.**

##### **2.2.2.1. Definiciones**

Según Medianero (2018) define “la productividad como la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales” (p.24).

Asimismo, la OIT (2018) explica que “la productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (p.1).

De igual manera Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) mencionan que “la productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico” (p.2).

Según Gutiérrez (2010) menciona que “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” (p.21).

Finalmente, Bravo (2014) define que “la productividad es parte de la responsabilidad social de todo profesional por la orientación a crear riqueza. Se

trata de un desafío social de amplio alcance que además genera grandes beneficios a la organización y a la sociedad” (p.68).

### **2.2.2.2. Productividad y rendimiento**

Como expresa Medianero (2018):

Continuamente, el concepto de productividad se confunde con el rendimiento; consecuentemente se asume muchas veces como incremento de productividad situaciones en las que ha tenido lugar solo un mejoramiento del rendimiento. Esto ocurre cuando el nivel de producto respecto a un insumo ha aumentado gracias a incrementos en la dotación de otros insumos o un mejoramiento de la tecnología. Sin embargo, el concepto de rendimiento es mucho más práctico, ya que los procesos se entremezclan y retroalimentan. (p. 25)

Cuando se una empresa contrata más personal para que labore en un área en específica, esto permite que el trabajo pueda fluir con más rapidez incrementando el rendimiento; sin embargo, esto no significa que la productividad haya incrementado de igual manera.

### **2.2.2.3. Productividad media y marginal**

De acuerdo con Medianero (2018):

Estos términos tienen significados distintos. La productividad media viene a ser la parte de la producción que tiene su origen en la mayor eficiencia y refleja las inversiones o habilidades acumuladas por la empresa desde su inicio hasta el momento de la medición. Es, en cierto modo, el pasado. La productividad marginal, por su lado, viene a ser la parte de la producción de un período dado que tiene su fuente en una mayor eficiencia alcanzada en él mismo (alternativamente, puede ser la menor producción, debido a la caída de la productividad). Refleja la inversión del ejercicio, es el presente. (p. 27)

#### **2.2.2.4. Productividad del trabajo**

Medianero (2018) plantea:

Los índices de productividad del trabajo o, más precisamente, de rendimiento laboral, se obtienen relacionando algún índice de producto con alguno del insumo trabajo. Dichos índices pueden ser calculados en términos monetarios, físicos o en forma combinada. Estos no miden la contribución específica del trabajo, sino más bien reflejan la influencia de diversos factores como la tecnología, capital, técnica de organización, tasa de utilización de capacidad instalada, etc. En otras palabras, los datos de productividad del trabajo reflejan la parte del crecimiento de la producción que no se debe a un aumento de la cantidad de trabajadores. (p.97)

#### **2.2.2.5. Interpretación e importancia**

De acuerdo con Medianero (2018):

El índice del trabajo no mide la contribución específica del trabajo, sino refleja la influencia de diversos factores como tecnología, inversión de capital, técnica de organización, tasa de utilización de la capacidad instalada, etc. En otras palabras, los datos de productividad del trato reflejan la parte del crecimiento de la producción que no se debe a un aumento de la cantidad de trabajadores. [...] La importancia de los índices de productividad del trabajo estriba en que muestran el ahorro en insumo de mano de obra logrado a través del tiempo. (p. 99)

### **Indicadores de la productividad**

Citando a la OIT (2016):

Una forma de medir la productividad es echar un vistazo a los resultados financieros. Sin embargo, si los resultados son pobres, significa que la empresa ya habrá perdido dinero, por lo que esta medición se habrá realizado demasiado tarde. Por lo tanto, la mayoría de los propietarios de empresas exitosas identifican y miden continuamente los indicadores que se sabe afectan la productividad de sus negocios sin esperar los resultados financieros.



Los indicadores de la productividad deben estar relacionados con los insumos o productos de la empresa. A continuación, se presenta algunos ejemplos de los tipos de empresas más comunes y sus posibles indicadores de productividad. (p.11)

A aumentar o mejorar:

- El valor de las ventas mensuales.
- El número de productos vendidos por cliente.
- El número de clientes nuevos.
- El número de clientes por empleado.
- El tiempo que lleva la entrega de suministros.

A disminuir o controlar:

- El costo de los suministros.
- El porcentaje de desperdicios.
- El número de ausencias del personal.
- Hurto en tiendas y robo.

#### ***2.2.2.6. Importancia de la productividad***

Empleando las palabras de Galindo et al (2015):

El crecimiento de la productividad es la clave para impulsar el crecimiento económico [...] De hecho, es común que las economías de ingresos medios enfrenten periodos de bajo crecimiento relacionados con la desaceleración del crecimiento de la productividad que, a su vez, les impide alcanzar los niveles de bienestar de las economías desarrolladas. (p.2)

Este punto nos hace mención. si la producción de una empresa aumenta considerablemente, esto generará más trabajo por lo que las personas tendrán más poder adquisitivo. Si las personas tienen más poder adquisitivo, comprarán más productos y por lo tanto, la economía aumentará.

### **2.2.2.7. Productividad**

Desde el punto de vista de Gutiérrez (2010):

Es usual ver la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. Así, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados. Adicionalmente, por efectividad se entiende que los objetivos planteados son trascendentes y éstos se deben alcanzar. (p.21)

### **2.2.2.8. Un mito antiguo, la mayor productividad incrementará el desempleo**

Bravo (2014) señala:

Es cierto que la mayor productividad provocará cambios en la actividad que desempeña una persona y que eventualmente podría ser derivada a otro puesto de trabajo. [...] El error se produce por el desconocimiento de que la mayor productividad es generadora de riqueza, en múltiples formas que se encadenan formando un círculo virtuoso. [...] El aumento de la productividad es parte de la responsabilidad social de todo profesional por la necesaria orientación a crear riqueza. Se trata de un desafío social de amplio alcance que además, genera grandes beneficios a la organización y a la sociedad. (p.43)

### **2.2.2.9. Fomentar la productividad del personal**

Citando a la OIT (2018):

Además de poseer un conocimiento adecuado para realizar un trabajo, los trabajadores también deben sentirse motivados para trabajar. Esto

fomentará la productividad del personal. Hay muchas maneras de motivar a las personas. Existe la motivación negativa, tal como el miedo a perder el empleo o correr el riesgo de recibir críticas por parte del jefe. También existe la motivación positiva, tal como el elogio, los incentivos financieros, la formación complementaria y el desarrollo profesional. La motivación positiva es más eficaz para mejorar el desempeño y aumentar la productividad. (p.39)

#### **2.2.2.10. Aumentar la productividad**

De acuerdo con Galindo et al (2015):

A nivel empresa, incrementar la productividad requiere un análisis caso a caso de cuáles son los factores que están impidiendo el uso eficiente de los recursos. Entre los factores que típicamente deben analizarse están (Syverson, 2011):

- Uso de buenas prácticas administrativas o habilidades gerenciales.
  - Calidad de la fuerza de trabajo y capital.
  - Inversión en tecnologías de la información, investigación y desarrollo.
  - Procesos de aprendizaje en la producción.
  - Innovaciones en la calidad de los productos.
  - Estructura organizacional de las unidades de producción de la empresa.
- (p.3)

#### **2.2.2.11. Eliminar lemas, exhortos y metas para la mano de obra**

De acuerdo con Gutiérrez (2010):

Cuando se quiere mejorar la calidad y aumentar la productividad no se debe confundir el efecto con la causa. El efecto: los trabajadores tienen bajos índices de productividad; la causa: los sistemas de compras, diseño, producción, organización y comunicación son deficientes; los trabajadores están maniatados por los sistemas y lo único que han hecho es adaptarse a una empresa mal dirigida.

En lugar de lemas, se requiere orientación, comunicación y capacitación. El trabajo y el involucramiento en los problemas de los trabajadores deben

sustituir a las exhortaciones. En vez de metas arbitrarias para la mano de obra, se necesitan métodos y proyectos que ataquen de raíz los problemas que causan la baja productividad. (p.42)

#### **2.2.2.12. El valor del tiempo**

Bravo (2014) considera:

La productividad se orienta especialmente al recurso más escaso: el tiempo de cada una de las personas que integran la organización, ya sean trabajadores manuales, administrativos, profesionales o ejecutivos, lo cual significa dejar de malgastarlo en mover objetos de un lado para otro sin finalidad útil al cliente, reuniones innecesarias, papeles en espera, búsqueda de artículos por desorden, impuntualidad, supervisión innecesaria y toda la gama de actividades que no agregan valor.

Es necesario unir todos los tiempos: de venta, de elaboración, de servicio, de operación y cualquier otro, para conocer y trabajar sobre los tiempos de proceso, vital en la productividad y en el rediseño de procesos. (p.72)

#### **2.2.2.13. Dimensiones**

##### *2.2.2.13.1. Dimensión 01: Productividad parcial*

Teniendo en cuenta a Medianero (2018):

Las medidas o indicadores de productividad parcial relacionan a la producción total de la empresa (o de una organización en general) con uno o varios –pero no todos- recursos que han sido utilizados en el proceso productivo. Estas medidas, por lo general, son ordenadas según el tipo de producción al que se hace referencia, por lo que también se denominan medidas de productividad factorial. (p.74)

La productividad parcial nos permite medir la producción de una empresa con algunos recursos que pueden haber sido utilizados en el proceso de producción.

### **Indicador 01: Eficiencia**

Citando a Medianero (2018):

La productividad es una medida de eficiencia con que se transforman los recursos o factores productivos en bienes y servicios. La productividad es más bien el indicador cuantitativo de un proceso de producción, pudiendo ser este eficiente o ineficiente. La productividad alta o baja, mayor o menor indica niveles de eficiencia con alguna referencia temporal o espacial. Además, un dato de productividad no indica ningún nivel de eficiencia o ineficiencia. [...] los indicadores de eficiencia son del tipo de cantidad de salida/cantidad de entrada (por ejemplo, número de productos por trabajador). La representación intuitiva es la siguiente: (p.37)

$$Eficiencia = \frac{Metas}{Recursos}$$

### **Indicador 02: Eficacia**

De acuerdo con Medianero (2018):

El concepto de eficacia es pasible de dos interpretaciones. En el contexto de la administración de empresas, el concepto de eficacia tiene una connotación similar a la producción. Concretamente la eficacia se define como la relación entre los resultados obtenidos y las metas trazadas. Una representación intuitiva es la siguiente:

$$Eficacia = \frac{Resultados}{Metas}$$

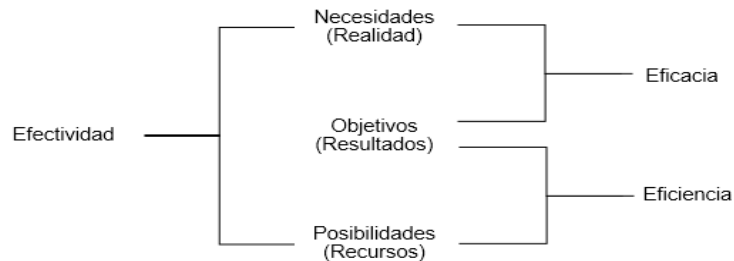
La segunda acepción del concepto eficacia tiene que ver con su ubicación en la estructura de la teoría económica. (p.38)

### **Indicador 03: Efectividad**

Medianero (2018) plantea:

El concepto de efectividad, por otro lado, se encuentra vinculado al de manejo empresarial estratégico. [...] el pensamiento estratégico es la capacidad del ejecutivo para el manejo de la triple E: eficacia, eficiencia y

efectividad. [...] la esencia de la gerencia es, sin embargo, la efectividad. Esta es un producto de la eficacia y la eficiencia y se describe como la satisfacción de las necesidades reales de la empresa o institución mediante el uso óptimo de sus recursos. (p.38)



**Figura 2.** Eficacia, eficiencia y efectividad  
Fuente: Medianero, D. (2018 p.39)

#### 2.2.2.13.2. Dimensión 02: Productividad total

Medianero (2018) señala:

Las medidas de productividad total reflejan la eficiencia con que los insumos y factores de todo tipo se transforman en productos. Su principal virtud es excluir los efectos de una posible sustitución del factor trabajo por el factor capital y deslindar el aparente aumento de la productividad que se ha originado en la inversión de nuevos equipos y maquinarias por la adquisición de tecnologías superiores. [...] En general, los aumentos de productividad total pueden tener su fuente en los elementos siguientes:

- Progreso tecnológico.
- Mejoramiento administrativo en el manejo de personal.
- Mayor tasa de utilización de la capacidad instalada y economías de escala.
- Mejores precios relativos del producto o productos de la empresa.
- Influencia positiva del entorno social. (p.119)

### **Indicador 01: Progreso tecnológico**

Citando a Castro (2017) explica que “Invertir en recursos tecnológicos le permite a tu empresa replantear e integrar sus procesos, reducir costos, mejorar las comunicaciones, transformar los procesos de negocio e implementar una cultura sólida” (p. 24).

El cómo la tecnología va cambiando con el paso del tiempo, siendo estos cambios necesarios para el mejor funcionamiento de los programas y/o equipos de trabajo.

### **Indicador 02: Mejoramiento administrativo en el manejo del personal**

Según Rey (2020) menciona que “cualquier iniciativa de cambio debe desarrollarse con el imprescindible liderazgo de la dirección y con un compromiso de continuidad. La implantación debe realizarse con profesionalidad y tras un adecuado diagnóstico que permita seleccionar las herramientas adecuadas a cada circunstancia” (p.19).

Es la óptima administración del recurso humano, haciéndolo sentir que puede expresar libremente sus pensamientos, realizando una adecuada resolución de conflictos y manteniendo un agradable entorno.

### **Indicador 03: Influencia positiva del entorno**

Citando a Izquierdo y Cardona (2017) plantean que “los recursos humanos que forman parte de una compañía son personas, y como tal debemos velar por potenciar los vínculos y relaciones positivas en el ámbito del entorno laboral” (p. 4).

Al contar con una buena influencia, el cual está comprendido por diversos factores como un buen clima laboral, compañerismo, buena comunicación entre otros, genera en el trabajador gusto por las labores que está realizando.

## **2.3. Definición de términos básicos**

**Motivación laboral.** La motivación laboral es un factor que influye en el estado de ánimo de los trabajadores en cualquier ámbito empresarial, dado que se puede evidenciar en la forma que los trabajadores vienen realizando sus funciones en el día a día.

**Establecimiento de metas.** Mediante este establecimiento, fijamos los objetivos que deseamos alcanzar para mejorar el rendimiento ya sea del trabajador o de la empresa. Esto nos permite determinar los recursos que vamos a utilizar para lograr el cumplimiento de las mismas.

**Servicio de calidad.** Es brindar un buen servicio, cumpliendo con todos los estándares establecidos en la empresa, en el menor tiempo posible, evitando de esta manera el generar un malestar o incomodidad ya sea a nuestro cliente interno y/o externo.

**Comunicación abierta.** Debe permitirnos expresarnos de manera fluida con nuestros compañeros y superiores en el ambiente que laboramos, dado que el no poder expresar nuestras dudas o incomodidades puede generar que el trabajo no sea realizado de manera óptima o un mal ambiente laboral.

**Necesidades humanas.** Son todas aquellas necesidades, primarias o secundarias, mediante las cuales tenemos o sentimos la sensación de carencia y buscamos la manera de que sean cumplidas para encontrarnos satisfechos; como por ejemplo el descanso.

**Modificación de conducta.** Se lleva a cabo luego de haber pasado por una experiencia, ya sea esta negativa o positiva, que nos hace cambiar el modo que pensamos y/o trabajamos.

**Motivación por logro.** Este tipo de motivación se encuentra enfocada en el cumplimiento de las metas y/u objetivos que teníamos planteados, el superar los retos impuestos, sean estos personales o laborales, que deseábamos alcanzar.

**Ambiente de trabajo.** Es el lugar donde se realiza el trabajo encomendado, el cual debe ser agradable para un buen desempeño. Se considera a todos los factores que influyen el entorno laboral como por ejemplo una buena comunicación o equipos de trabajo en buen estado.

**Ley de efecto.** Cuando se ha realizado un trabajo de manera inadecuada o tomado una decisión la cual no fue la mejor y causa un error, este error nos permite aprender que decisión debemos tomar en la siguiente oportunidad para no volver a cometerlo.



**Incentivos.** Son aquellos que las empresas brindan a sus trabajadores por las labores bien realizadas, estos son brindados con la finalidad que los trabajadores continúen realizando una buena labor.

**Productividad.** Es aquel que nos indica que tanto; un producto o servicio, ha sido producido en un determinado periodo. En el ámbito laboral, más específicamente en el trabajo de oficina, se hace referencia al realizar las actividades dentro del horario de trabajo.

**Rendimiento.** Nos permite determinar si el trabajador es óptimo para el puesto al cual ha sido designado, midiendo sus niveles de productividad con sus pares para establecer si cumple realmente con todas las características y tiene el conocimiento necesario para el puesto.

**Eficiencia.** Es la capacidad de la persona para ejecutar de manera óptima una tarea encomendada sin considerar la cantidad de recursos utilizados para realizarla.

**Eficacia.** Es la capacidad de la persona para ejecutar una tarea o función encomendada haciendo uso de la menor cantidad de recursos, como por ejemplo el tiempo.

**Efectividad.** Es la capacidad de alcanzar el objetivo o meta previamente establecido, sea este personal o laboral, haciendo uso de todas las herramientas o recursos disponibles. Este concepto está guarda una estrecha relación con la eficiencia y la eficacia.

**Valor del tiempo.** Nos hace referencia al adecuado uso de las horas que tenemos disponibles, programando las actividades que debemos realizar a lo largo del día y considerando que todos nuestros pendientes hayan sido concluidos en el tiempo establecido.

**Metas arbitrarias.** Estas metas están mayormente centradas en números, por ejemplo, realizar una determinada cantidad de llamadas por hora ya que así ha sido establecido; y cuando esta meta fue alcanzada, se verá incrementada ya que se pudo corroborar que pudo se lograda.

**Retroalimentación.** Se hace referencia al brindar información entre personas sobre cómo se está realizando el trabajo y de qué manera podemos mejorar.

**Compromiso de continuidad.** Hacemos referencia a qué al momento de implementar un nuevo proceso, política, etc, este debe ser concluido y no dejarse a medio camino.

**Formación complementaria.** Con este término hacemos referencia a brindarle al trabajador una constante capacitación y manuales de los procesos que se realizan en el área para que pueda realizar sus funciones de una manera más optima, haciendo uso de los nuevos conocimientos brindados.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG La motivación laboral influye en la productividad en el área de operac  
convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Los impulsos motivadores influyen en la productividad en el área de  
operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima,  
Lima - 2020.

HE 2 Las necesidades humanas influyen en la productividad en el área de  
operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima,  
Lima - 2020.

HE 3 La modificación de conducta influye en la productividad en el área de  
operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima,  
Lima - 2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

##### **Variables 01: Motivación laboral**

Según Newstrom (2015) indica que “la motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras” (p. 107). Es decir que la motivación del personal es influenciada por diversos factores, ya sean éstos internos o externos, esta influencia hace que la persona muestre un comportamiento diferente al habitual o realice una acción determinada en una situación que se presente.

## **Variables 02: Productividad**

Según Medianero (2018) define a la productividad como “la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales” (p. 24). Es decir que la productividad está influenciada por diversos factores o recursos, los cuales dependiendo como éstos sean utilizados o administrados, aportaran al incremento o disminución de la misma.

### **3.2.2. Definición de operacionalización**

Según Carrasco (2005), indica que “la operacionalización de las variables es un concepto metodológico que reside en separar de manera deductiva las variables que forman el problema de investigación, iniciando desde lo general a lo específico” (p. 83).

Para la operacionalización de las variables se toma en consideración las dimensiones que poseen cada variable para formar una nueva definición.

## **Variables 01: Motivación laboral**

La variable motivación laboral es del tipo cualitativo y está conformada por 3 dimensiones; impulsos motivadores, necesidades humanas y modificación de conducta, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

## **Variables 02: Productividad**

La variable productividad es del tipo cuantitativo y está conformada por 2 dimensiones; productividad parcial y productividad total, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

Tam J., Vera G. y Oliveros R. (2008) indica que la investigación aplicada es aquella que tiene como meta el crear una nueva tecnología considerando los nuevos conocimientos adquiridos con la finalidad de establecer, si estos pueden ser aplicados de manera efectiva con o sin mayor refinamiento para el propósito que fue realizado. La información recolectada a través de este tipo de investigación

realizada debe permitir ser aplicada en cualquier ambiente y ofrecer oportunidades para su difusión.

El tipo de investigación que se empleó fue aplicada, ya que mediante los resultados obtenidos nos permitirá elaborar un plan de acción para mejorar la problemática de la empresa.

### 3.2.1. Nivel de investigación

#### 1) Descriptivo

Según Hernández, et al (2014), indica que “Los estudios que son descriptivos busca especificar las propiedades y características más importante del objeto de estudio de cualquier fenómeno que se analice” (p. 92).

En este estudio, el nivel fue descriptivo debido a que se orienta a obtener información en relación con el objeto de estudio y se va a detallar los aspectos más importantes que se refieren para determinar la relación entre nuestras variables.

#### 2) Correlacional

Citando a Hernández (2018) indica:

Mediante este tipo de investigación se tiene como propósito comprender la relación o grado de relación que puede hallarse entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en específico. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 109)

El presente trabajo buscó determinar el grado de influencia que la variable motivación laboral tiene sobre la variable de productividad en una entidad financiera.

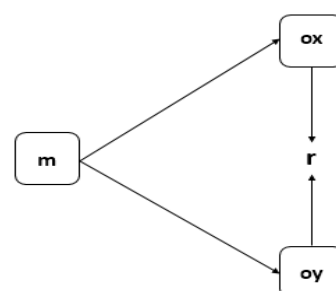
Donde

m = muestra

ox = Motivación laboral

oy = Productividad

r = relación entre las variables



**Tabla 1.**

*Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman*

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2004)

### **3) Explicativa**

Citando a Bernal (2010) indica:

La investigación explicativa o causal es para muchos expertos el ideal y nivel culmen de la investigación no experimental, el modelo de investigación “no experimental” por antonomasia. La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. (p. 115)

La investigación explicativa tiene como finalidad el analizar las causas y efectos entre las variables.

#### **3.2.2. Método de Investigación**

##### **1) Método hipotético deductivo**

De acuerdo con Bernal (2010), este método se basa en un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca rechazar o tergiversar tales hipótesis, infiriendo de ellas conclusiones que deben comprobarse con los hechos. (p. 60)

Se hizo uso del método hipotético, ya que se realizaron pruebas en base a las hipótesis planteadas y de esta manera, determinar la correlación entre las variables de estudio.

### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **1) Diseño no experimental**

Hernández (2018) menciona:

Que la investigación no experimental podría definirse como aquella que se realiza sin la necesidad de manipular de manera conveniente las variables de investigación. Lo que se hace al realizar este tipo de investigación es observar o medir fenómenos y variables tal y como son presentadas en su ambiente natural. (p. 174)

Esta investigación es no experimental, ya que los datos que se han obtenido fueron verídicos, tomando en cuenta la situación actual sin que ésta sea modificada.

#### **2) Enfoque de la investigación**

Hernández (2018) plantea al enfoque cuantitativo como un conjunto de procesos el cual es secuencial y probatorio ya que cada etapa guarda relación con la siguiente por lo que es imposible el omitir uno de los pasos a seguir. (p. 42)

Se llevó a cabo este tipo de enfoque, ya que los datos que fueron obtenidos han sido trasladados a números y fue posible su medición.

#### **3) Corte transversal**

Hernández (2018) explica que el diseño de investigación transeccional o transversal reúne datos en un solo momento, en un único tiempo cuyo propósito es explicar variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p. 176)

Se llevó a cabo este tipo de investigación, ya que la recolección de datos se dio de una manera oportuna y en un tiempo específico.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Hernández (2018) define a la población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (p. 199) Es decir que la población es aquella que cumple con las características que se desea investigar; por ejemplo, mujeres de 18 a 20 años que viven en el Jr, Amazonas.

La población estuvo conformada por los 36 trabajadores que laboran en el área de operaciones convenios en una entidad financiera en el Cercado de Lima.

### **3.5.2. Muestra Censal**

Hernández (2018) considera a “la muestra como un subgrupo de un todo (población o universo) sobre el cual se recolectarán los datos convenientes, esta muestra deberá ser propia de la población” (p. 196).

Según Hernández citado en Castro (2003), expresa que, “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p. 69). Al ser el total de trabajadores del área investigada menor a 50 personas se estaría considerando esta muestra como censal.

### **3.5.3. Muestreo**

Según Hernández, et al (2014), indica que

Es posible categorizar el muestreo en dos ramas; muestras no probabilísticas y muestras probabilísticas. La muestra probabilística nos indica que todos los elementos de la población tienen la misma potencia para ser escogidos. Mientras tanto la muestra no probabilística nos indica que la población seleccionada debe contar con ciertas características para formar parte de la población. (p. 176)

Los participantes del estudio cumplieron con las características necesarias para ser partícipes de la investigación; siendo una de las características, el lugar de trabajo.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnica de recolección de datos**

#### **Técnica: la encuesta**

De acuerdo con Trespacios, Vázquez y Bello (2005) la encuesta es un instrumento de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar (p. 96)

La técnica fue la encuesta, el cual permitió la recolección de datos adecuados para posteriormente realizar la medición de ésta. Esta encuesta ayudó a medir si la motivación laboral influye en la productividad de los trabajadores.



### 3.6.2. Instrumento de recolección de datos

#### Instrumento: cuestionario

Hernández (2018) considera al cuestionario como un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir la cual debe tener relación con el planteamiento del problema e hipótesis planteadas. (p. 250)

Se empleó el cuestionario para realizar las preguntas adecuadas respecto a las variables de estudio. Para esta ocasión se utilizó la escala de Likert, la cual cuenta con 5 niveles de respuestas, para la medición del instrumento.

#### Tabla 2.

##### *Cuestionario sobre motivación laboral y productividad*

---

Título:	Cuestionario sobre la motivación laboral y su influencia en la productividad
---------	------------------------------------------------------------------------------

---

Ficha técnica:	
Autor:	Leny Estefany Ortega Portocarrero
Institución:	Universidad Privada Telesup
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Duración	10 minutos
Cantidad de preguntas:	38 preguntas
Ámbito de aplicación:	Empleados del área de operaciones convenios de una entidad financiera
Forma de administración:	Encuesta virtual

---

El cuestionario constara de 5 dimensiones:

---

1. Impulsos motivadores
2. Necesidades humanas
3. Modificación de conducta
4. Productividad parcial
5. Productividad total

---

Fuente: *Elaboración propia*

## Escala de Likert

Según Hernández, et al (2014), indica que “Consiste en un grupo de ítems los cuales son mostrados en manera de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la respuesta de los participantes.” (p. 238).

Este método nos permitió determinar la medición de las respuestas brindadas por los participantes, los cuales fueron considerados para obtener un resultado de todas las respuestas obtenidas.

**Tabla 3.**

*Calificación y evaluación del cuestionario de Motivación laboral*

Puntuación	Afirmación	Sigla
1	Nunca	N
2	Casi nunca	CN
3	A veces	A
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Fuente: *Elaboración propia*

## Validez del instrumento

Según Robles y Rojas citando a Escobar y Cuervo (2015) menciona que la validación de juicio de expertos es un veredicto presentado por personas que cuentan con conocimiento sobre el tema, los cuales son reconocidos por otros como expertos calificados en éste; de tal manera que pueden brindar información, evidencia, juicios y valoraciones.

La evaluación de los expertos nos permitió saber si las preguntas que fueron realizadas a los encuestados han sido debidamente formuladas, de acuerdo al indicador sobre el cual se realiza la pregunta y si éstas son fáciles de comprender.

**Tabla 4.**

*Validación de juicio de expertos*

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Jhon Hayrol Falconi Atoche	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Mendez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: *Elaboración propia.*

## Confiabilidad del instrumento

Hernández (2018) plantea que la confiabilidad del instrumento hace referencia al grado en el que, al momento de aplicar el instrumento al individuo, el resultado que produzca sea el mismo.

Asimismo, Hernández (2018) también menciona que la confiabilidad de un instrumento de medición es definida mediante diferentes técnicas (pp. 228 - 229)

Mediante los valores presentados se ha podido determinar si el instrumento que fue utilizado para la recolección de datos y ver si fue confiable o no.

### Análisis de Fiabilidad:

Tabla 5: *Escala de interpretación de la confiabilidad*

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Pino (1982)

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Para la obtención de los datos necesarios, se inició en primera instancia a realizar el cuestionario en la entidad investigada, luego de ellos, los datos obtenidos fueron registrados en una hoja de Excel para proceder con su tabulación y de esa manera, crear una base de datos con todos los resultados.

Se procedió al análisis de los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25.0 en español. Los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas y porcentajes con sus respectivas interpretaciones.

### **3.8. Aspectos éticos**

Para la presente investigación se contó con la autorización correspondiente de la Gerencia del Área de Convenios de la entidad en la cual se realizó el estudio y la recolección de datos.

Asimismo, la encuesta realizada se mantiene en el más estricto anonimato de los trabajadores y también en el respeto que se debe hacia las personas en el momento que fueron encuestados.

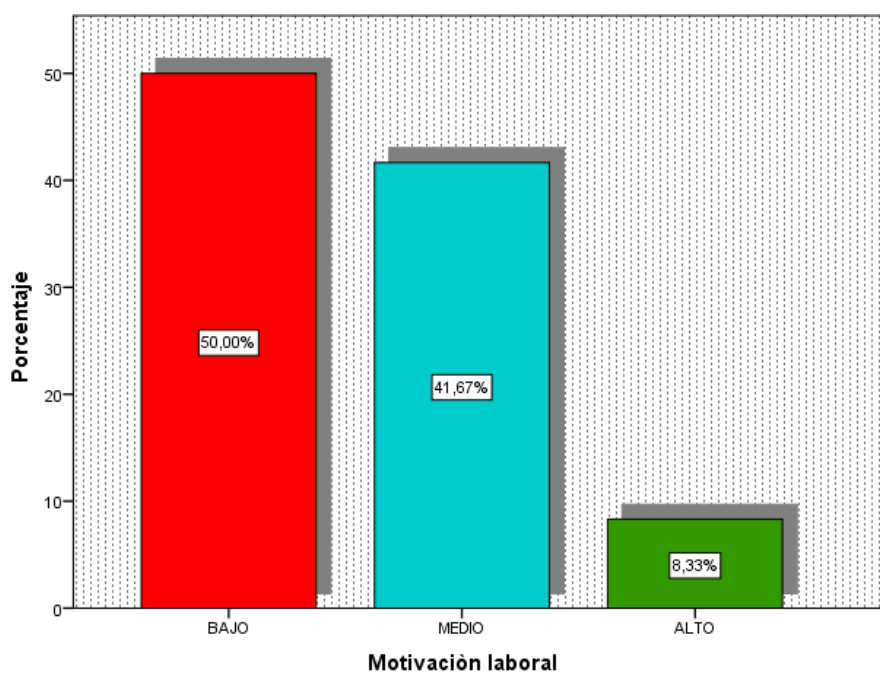
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 5.**  
*Niveles de variable Motivación laboral*  
**Motivación laboral**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	50,0
	Medio	15	41,7
	Alto	3	8,3
	Total	36	100,0

Fuente: *Elaboración propia*



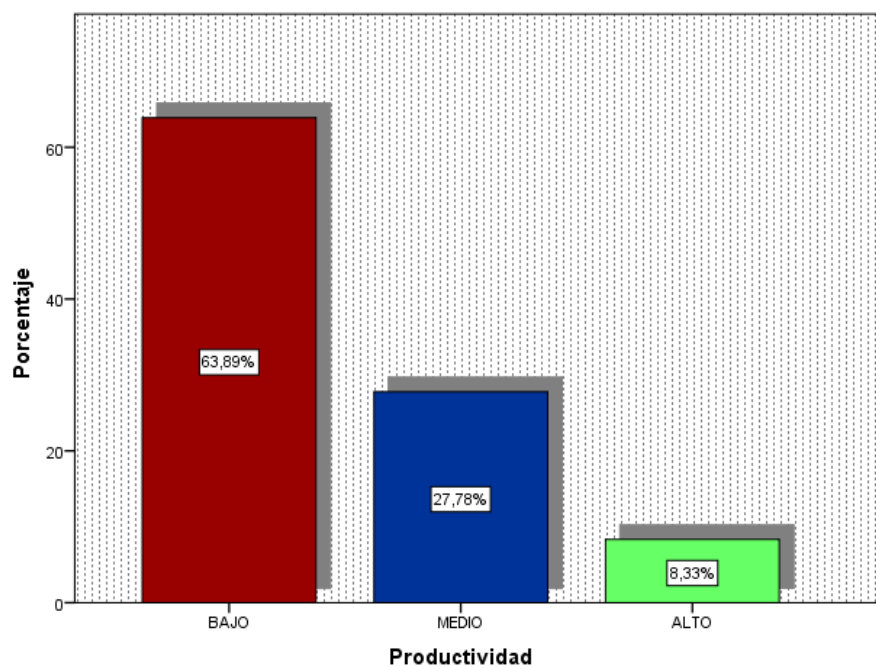
**Figura 3.** Niveles de motivación laboral

En la tabla 5 y figura 3 se observa, que, de los 36 trabajadores encuestados, de los cuales 18 (50%) de ellos, manifiestan percibir bajos niveles de motivación laboral brindada por el área de operaciones de la empresa, en contraste 3 de ellos (8,33%) manifiestan percibir niveles fuertes de motivación laboral en la entidad financiera del Cercado de Lima del año 2020.

**Tabla 6.**  
*Niveles de variable de productividad*  
**Productividad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	63,9
	Medio	10	27,8
	Alto	3	8,3
	Total	36	100,0

Fuente: *Elaboración propia*



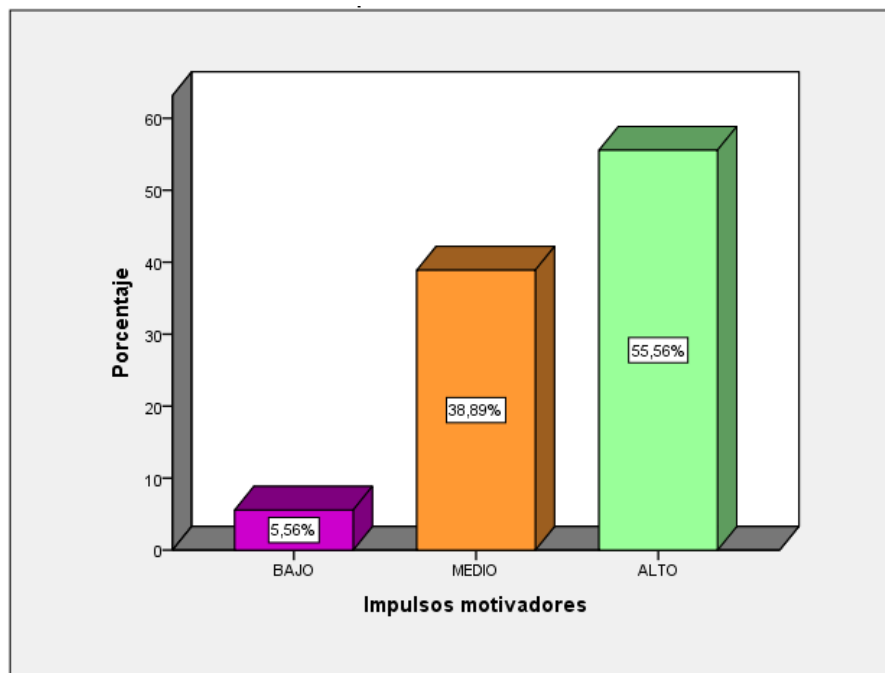
**Figura 4.** Niveles de productividad

En la tabla 6 y figura 4 se observa, que, de los 36 trabajadores encuestados, de los cuales 23 (63.89%) de ellos, manifiestan que la productividad en el área de operaciones de la empresa es baja, en contraste 3 de ellos (8,33%) manifiestan que la productividad es alta la entidad financiera del Cercado de Lima del año 2020.

**Tabla 7.**  
**Niveles de Impulsos motivadores**  
**Impulsos motivadores**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	5,6
	Medio	14	38,9
	Alto	20	55,6
	Total	36	100,0

Fuente: *Elaboración propia*



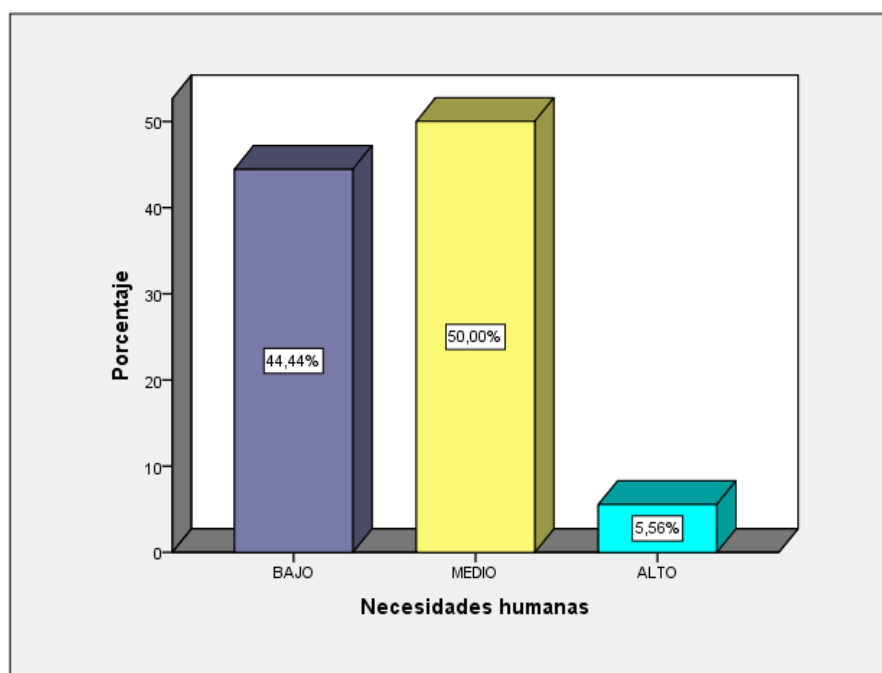
**Figura 5.** Niveles de impulsos motivadores

En la tabla 7 y figura 5 se observa, que, de los 36 trabajadores encuestados, de los cuales 2 (5.56%) de ellos, perciben bajos impulsos motivadores en el área de operaciones de la empresa, en contraste 20 de ellos (55.56%) perciben fuertes impulsos motivadores en la entidad financiera del Cercado de Lima del año 2020.

**Tabla 8.**  
**Niveles de Necesidades humanas**  
**Necesidades humanas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	44,4
	Medio	18	50,0
	Alto	2	5,6
	Total	36	100,0

Fuente: *Elaboración propia*



**Figura 6.** *Niveles de Necesidades humanas.*

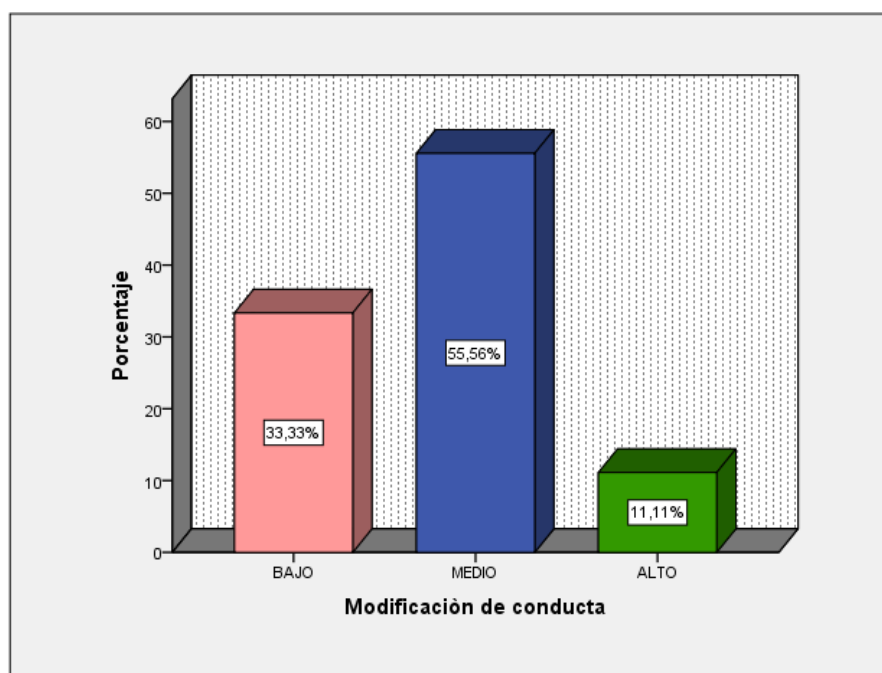
En la tabla 8 y figura 6 se observa, que, de los 36 trabajadores encuestados, de los cuales 18 (50.00%) de ellos, perciben una regular satisfacción de sus necesidades en el área de operaciones de la empresa, en contraste 2 de ellos (5.56%) perciben una alta satisfacción de sus necesidades la entidad financiera del Cercado de Lima del año 2020.



**Tabla 9.**  
**Niveles de Modificación de conducta**  
**Modificación de conducta**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	33,3
	Medio	20	55,6
	Alto	4	11,1
	Total	36	100,0

Fuente: *Elaboración propia*



**Figura 7.** Niveles de Modificación de conducta.

En la tabla 9 y figura 7 se observa, que, de los 36 trabajadores encuestados, de los cuales 20 (55.56%) de ellos, manifiestan que la modificación de conducta en el área de operaciones de la empresa es regular, en contraste 4 de ellos (11.11%) manifiestan que la modificación de conducta es alta la entidad financiera del Cercado de Lima del año 2020.

## 4.2. Prueba de confiabilidad

**Tabla 10.**

*Nivel de confiabilidad de la variable Motivación laboral*

**Estadísticas de fiabilidad de Motivación laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	22

Fuente: *Elaboración propia*

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable motivación laboral fue Alfa de Cronbach. Con una prueba realizada a 36 trabajadores, obteniendo un resultado de 0,906 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

**Tabla 11.**

*Nivel de confiabilidad de la variable Productividad*

**Estadísticas de fiabilidad de Motivación laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	16

Fuente: *Elaboración propia*

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable productividad fue Alfa de Cronbach. Con una prueba realizada a 36 trabajadores, obteniendo un resultado de 0,776 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

**H0:** La motivación laboral no influye en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020.

**H1:** La motivación laboral influye en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020.

**Tabla 12.**

*Nivel de correlación y significación de motivación laboral y productividad*  
**Correlaciones**

		Motivación laboral	Productividad
Rho de Spearman	Motivación laboral	1,000	,758**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
	Productividad	,758**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36

Se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman con un nivel de significancia  $p = 0.000 < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se obtuvo un nivel de correlación  $r = 0.758$  lo cual significa que existe una correlación alta entre la motivación laboral y la productividad.

Es decir que cuando se presenta un incremento de la motivación laboral en los trabajadores, también habrá un incremento en la productividad.

### 4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 01

**H0:** Los impulsos motivadores no influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020.

**H1:** Los impulsos motivadores influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020.

**Tabla 13.**

*Nivel de correlación y significación de impulsos motivadores y productividad*  
**Correlaciones**

			productividad	Impulsos motivadores
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Impulsos motivadores	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman con un nivel de significancia  $p = 0.000 < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se obtuvo un nivel de correlación  $r = 0.639$  lo cual significa que existe una correlación moderada entre los impulsos motivadores y la productividad.

Es decir que cuando el impulso motivador del trabajador es incentivado de manera adecuada, este propiciará el incremento de su productividad.

## Hipótesis específica 02

**H0:** Las necesidades humanas no influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020.

**H1:** Las necesidades humanas influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020.

**Tabla 14.**

*Nivel de correlación y significación de necesidades humanas y productividad*  
**Correlaciones**

			Productividad	Necesidades humanas
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Necesidades humanas	Coefficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman con un nivel de significancia  $p = 0.000 < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se obtuvo un nivel de correlación  $r = 0.676$  lo cual significa que existe una correlación moderada entre las necesidades humanas y la productividad.

Es decir que cuando las necesidades del trabajador, ya sean estas primarias o secundarias, son satisfechas; su nivel de productividad mostrará un incremento.

### Hipótesis específica 03

**H0:** La modificación de conducta no impacta en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020.

**H1:** La modificación de conducta impacta en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020.

**Tabla 15.**

*Nivel de correlación y significación de motivación laboral y productividad*  
**Correlaciones**

			productividad	Modificación de conducta
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	modificación de conducta	Coeficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman con un nivel de significancia  $p= 0.000 < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se obtuvo un nivel de correlación  $r= 0.672$  lo cual significa que existe una correlación moderada entre la modificación de conducta y la productividad.

Es decir que cuando el comportamiento del trabajador cambia a causa de algún tipo de reforzamiento sobre el trabajo que realizan, su productividad también se verá modificada.

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Análisis de discusión de resultados**

Considerando los resultados obtenidos mediante la prueba estadística el Alfa de Cronbach para medir el nivel de confiabilidad de las dos variables, se contó con un total de 38 preguntas, las cuales fueron respondidas por 36 trabajadores que conformaban la población de una Entidad financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020, asimismo, se dio como resultado una correlación alta entre las variables de motivación laboral y productividad con un nivel de confiabilidad de 0.906 y 0.776 respectivamente, también, nos indicó una base de datos confiable para realizar los análisis respectivos.

Con la base de datos elaborada, se realizó un cuadro resumen de las respuestas obtenidas, se rechazaron las hipótesis nulas y se aceptaron las hipótesis alternas.

Estos resultados permitieron hacer un aporte al estudio de la variable llamada motivación laboral, la cual está conformada por tres dimensiones; siendo la primera, los impulsos motivadores, la segunda, las necesidades humanas y la tercera, la modificación de la conducta. La segunda variable investigada fue la productividad, la cual cuenta con dos dimensiones: la primera, la productividad parcial y la segunda, la productividad parcial.

Estas variables permitieron realizar un estudio en 36 de los trabajadores de una Entidad Financiera, la cual nos permitió hallar una correlación entre las variables de motivación laboral y productividad con una relación de 0.758 siendo esta correlación alta con un sig. bilateral que permitió aceptar la hipótesis alterna planteada. Así mismo, los resultados obtenidos por la relación entre las dimensiones de la motivación laboral con la productividad y mostraron una correlación que permitió la aceptación de las hipótesis alternas de dichas dimensiones.

Con el trabajo de investigación realizado se pudo verificar que la motivación laboral influye de manera significativa en la productividad, lo cual nos demuestra

que es necesario darle un mayor énfasis al reforzamiento de los procesos y la satisfacción de las necesidades de los trabajadores para mejorar la productividad.

Según Matta (2019) en su tesis titulada “Impacto de la motivación laboral para el incremento de la productividad en el Taller X-40 Construcciones Navales - SIMA, Callao, 2018””, con un nivel de significancia de  $p= 0.000$  con una correlación de  $r= 0.625$  lo cual indica una correlación positiva moderada, les permitió demostrar la existencia de una relación entre la variable de motivación y productividad, evidenció que la motivación a través de sus dimensiones; área y ambiente de trabajo, satisfacción laboral y reconocimiento, la cuales guardan relación que las dimensiones de la presente investigación, presentó que un 52.5% considera que el área y ambiente de trabajo era regular, el 72.5% indica que la satisfacción laboral era regular al momento de motivar a los empleados y finalmente, un 47.5% señala que de manera regular, el reconocimiento era un método de motivar a los empleados para mejorar su productividad.

Con los resultados obtenidos en la presente investigación y aquellos evidenciados en investigaciones anteriores, se puede determinar que el factor motivación es uno de los elementos más importantes en la empresa, ya que éste influye de manera significativa en la productividad. Por tal motivo, siempre se debe estar pendiente tomando en consideración las necesidades y aspiraciones de los trabajadores con el fin de estar satisfechos de manera oportuna y así, su productividad no se vea afectada.



## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Según el resultado obtenido para el objetivo general, se comprobó que la motivación laboral influye en la productividad contando con una significancia de  $p= 0.000 < 0.05$  y un nivel de correlación alta  $r= 0.758$  lo cual significa que existe relación entre las variables de estudio.
- Segunda.** Con respecto al resultado obtenido para el objetivo específico 1, se concluyó que los impulsos motivadores influyen en la productividad contando con una significancia de  $p= 0.000 < 0.05$  y un nivel de correlación moderada  $r= 0.639$  lo cual significa que existe relación entre la dimensión y la variable de productividad.
- Tercera.** Considerando el resultado obtenido para el objetivo específico 2, se concluyó que las necesidades humanas influyen en la productividad contando con una significancia de  $p= 0.000 < 0.05$  y un nivel de correlación moderada  $r= 0.676$  lo cual significa que existe relación entre la dimensión y la variable de productividad.
- Cuarta.** Tomando en cuenta el resultado obtenido para el objetivo específico 3, se concluyó que la modificación de conducta influye en la productividad contando con una significancia de  $p= 0.000 < 0.05$  y un nivel de correlación moderada  $r= 0.672$  lo cual significa que existe relación entre la dimensión y la variable de productividad.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Considerando que la motivación laboral es un elemento importante en la empresa; ya que influye en la capacidad productiva de los trabajadores, para ello se recomienda generar un reporte de gestión de productividad que no se encuentre enfocado en el stock; es decir, brindar la misma carga de trabajo a los colaboradores.
- Segunda.** Siendo los impulsos motivadores un factor influyente en la productividad, se plantea fijar metas a corto plazo a los trabajadores, los cuales deben ser medibles y cumplirlas considerando los diferentes factores que puedan influir en su culminación, de esta manera, los trabajadores se sentirán incentivados y comprometidos.
- Tercera.** Tomando en cuenta las necesidades humanas como uno de los factores que influye en la productividad, se recomienda brindar a los trabajadores condiciones óptimas de trabajo que le permitan laborar a gusto; asimismo mantener una comunicación abierta brindándoles a los trabajadores de comunicar sus inquietudes o brindar sus opiniones.
- Cuarta.** Teniendo presente a la modificación de conducta como un elemento influyente en el trabajador al momento de realizar sus funciones, se recomienda establecer de manera clara y precisa los procedimientos que deben ser realizados al momento de comenzar sus labores; así como brindar todas las herramientas necesarias que le permitan ejecutar sus labores sin contratiempos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, M. (2019). La Motivación y su influencia en el Clima Organizacional de los conductores de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros Quito "EPMTP". (Tesis de pregrado), Universidad Central del Ecuador, Quito: Ecuador.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3, Ed.) Colombia: Pearson.
- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.
- Bravo, J. (2014). Productividad basada en la Gestión de Procesos. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Carneiro, S. (2017). Los empleados felices son 300% más innovadores y 13% más productivos. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empleados-felices-son-300-innovadores-13-productivos-149977-noticia/>
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. (1, Ed.) Lima: San Marcos.
- Castillo, J. (2018). Motivación laboral y productividad de la fuerza de ventas de TRIATHOL S.A.C. (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Lima: Perú.
- Castro, J. (2017) ¿Cómo ayuda la tecnología a las empresas para crecer y competir? Obtenido de Corponet: <https://blog.corponet.com.mx/como-ayuda-la-tecnologia-a-las-empresas-para-crecer-y-competir>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. (8, Ed.) México: McGraw Hill.
- Corcino, M., & Espinoza, N. (2018). La Motivación y la Productividad de los trabajadores de la empresa Arcor S.A - Chancay, 2018. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho: Perú.
- Flores, Y., & Salazar, E. (2019). La Satisfacción Laboral influye en la Productividad caso: Empresa Volcan S.A. (Tesis de pregrado), Universidad Mayor de San Andrés, La Paz: Bolivia.

- Galindo, Mariana, & Viridiana. (2015). Productividad. En Serie de Estudios Económicos. México DF: México ¿Cómo vamos?
- Gan, F. (2012). Motivación. Obtenido de Google Books: <https://books.google.com.pe/books?id=6n6b90gc5oEC&printsec=frontcover&dq=motivacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjXp5XUycHrAhVJJ7kGHV4mDPsQuwUwA3oECAUQCA#v=onepage&q&f=false>
- García, L., & Gonzales, O. (2018). Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018. (Tesis de Postgrado), Universidad Peruana Unión, Lima: Perú.
- Gómez-Mejía, L. (2018). Gestión de recursos humanos. (6, Ed.) España: Pearson.
- Gonzales, M. (2012). Habilidades directivas. Obtenido de Google Books: <https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA82&dq=motivacion+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjMt-OXzsHrAhVTIbkGHfTIAjQQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=motivacion%20laboral&f=false>
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. (3, Ed.) México DF: McGraw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México DF: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar, M. (2014). Metodología de la investigación. (6. Ed.) México DF: McGraw Hill.
- Heryati, R. (2020). Why Employee Motivation Is Important (& How to Improve It). Obtenido de 6Q Blog: <https://inside.6q.io/employee-motivation-important/>
- IPE. (2017). Productividad laboral. Obtenido de Instituto Peruano de Economía: <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- Izquierdo, C. y Cardona, D. (2017) El liderazgo positivo como herramienta para generar empresas saludables y felices. Obtenido de: <https://rhsaludable.com/el-liderazgo-positivo-como-herramienta-para-generar-empresas-saludables-y-felices/>
- Matta, J. (2019). Impacto de la motivación laboral para el incremento de la productividad en el Taller X-40 Construcciones Navales - SIMA, CALLAO, 2018. (Tesis de pregrado), Universidad Tecnológica del Perú, Lima: Perú.

- Medianero, D. (2018). Productividad total: Teorías y métodos de medición. Lima-Perú: Editorial Macro.
- Muriel, P., & Huacho, R. (2018). Motivación y Productividad de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Madre de Dios: Perú.
- Naranjo Pereira, M. (2009). Motivación: Perspectivas Teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153-170.
- Newstrom, J. (2015). Comportamiento humano en el trabajo. (14, Ed.) México: McGraw Hill.
- Nguyen, M. (2017). Impacto de la motivación en los empleados y la efectividad organizacional. (Tesis de pregrado), Yaasan Ammattikorkeakoulu University of Applied Sciences, Vaasa: Finlandia.
- Nwannebuife, A. (2017). Efecto de la motivación en los empleados en la productividad organizacional. (Tesis de postgrado), Universidad de Covenant, Ota: Nigeria.
- OIT. (2018). *Mejore su negocio: El recurso humano y la productividad*. Suiza: Imesun.
- Osborne, J. (17 de febrero de 2020). Top 6 ways to motivate your employees. Obtenido de Jobsoid: <https://www.jobsoid.com/how-to-motivate-employees/>
- Pino, G. (1982) *Metodología de la investigación*. (1ra. Ed) Perú: Editorial San Marcos.
- Rey, D. (2020) *Técnicas para la Mejora de la Gestión de los Recursos Humanos en la Empresa*. Obtenido de: <https://www.sinap-sys.com/es/content/tecnicas-para-la-mejora-de-la-gestion-de-los-recursos-humanos-en-la-empresa>
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). *La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada*. España: Universidad Nebrija.
- Ryan, R., & Deci, E. (2017). *Self-Determination Theory: Basic psychological needs in motivation, Development. and wellness*. Estados Unidos: The Guilford Press.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.

- Souders, B. (12 de 10 de 2020). The Vital Importance and Benefits of Motivation. Obtenido de Positive psychology: <https://positivepsychology.com/benefits-motivation/>
- Tam J., Vera G. & Oliveros R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación Pensamiento y Acción. Perú: Universidad Ricardo Palma p.147.
- Trechera, J. L. (2005). Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria? Consultado el 23 de noviembre del 2021, de: <https://es.scribd.com/document/53353933/Saber-Motivar>
- Trepalacios, J., Vásquez, R., & Bello, L. (2005). Investigación de Mercados. México DF: International Thomson Editores.
- Vásquez, M. (2018). Motivación Intrínseca y Productividad Laboral, realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos. (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango: Guatemala.
- Vroom, V. (1964). Work and motivation (Trabajo y motivación). New York: Wiley.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
¿De qué manera influye la motivación laboral en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020?	Identificar de qué manera la motivación laboral influye en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020	La motivación laboral influye en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020	Motivación Laboral	Impulsos motivadores	Logro	P1 – P3	<u>Tipo de Investigación:</u> Aplicada. <u>Nivel:</u> Descriptivo correlacional <u>Diseño</u> No experimental de corte transversal <u>Enfoque:</u> Cuantitativo <u>Población</u> Muestra censada, 40 colaboradores <u>Muestreo:</u> No probabilístico <u>Técnica</u> Encuesta <u>Instrumento</u> Cuestionario validado por juicio de expertos <u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.22
					Afiliación	P4 – P6	
					Poder	P7– P8	
				Necesidades humanas	Necesidades primarias	P9 – P10	
					Necesidades secundarias	P11- P14	
				Modificación de conducta	Ley de efecto	P15	
Refuerzo positivo	P16- P20						
Refuerzo negativo	P21- P22						
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	Productividad	Productividad Parcial	Eficacia	P23- P26	
¿De qué manera los impulsos motivadores influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020?	Identificar de qué manera los impulsos motivadores influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020	Los impulsos motivadores influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020			Eficiencia	P27- P28	
¿De qué manera las necesidades humanas influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020?	Identificar de qué manera las necesidades humanas influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020	Las necesidades humanas influyen en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020			Efectividad	P29- P31	
¿De qué manera la modificación de conducta influye en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima – 2020?	Identificar de qué manera la modificación de conducta influye en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020	La modificación de conducta influye en la productividad en el área de operaciones convenios de una Entidad Financiera en el Cercado de Lima, Lima - 2020		Productividad Total	Progreso tecnológico	P32	
			Mejoramiento administrativo en el manejo del personal		P33- P35		
				Influencia positiva del entorno	P36- P38		



## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Operacionalización de variable Motivación laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Motivación laboral	<p>Según Newstrom (2015) explica que “la motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras” (p. 107).</p> <p>Es decir que la motivación del personal es influenciada por diversos factores ya sean estos internos o externos, esta influencia hace que la persona muestre un comportamiento diferente al habitual o realice una acción determinada en una situación que se presente.</p>	<p>La variable motivación laboral es del tipo cualitativo y está conformada por 3 dimensiones; impulsos motivadores, necesidades humanas y modificación de conducta las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario</p>	<p>1. Impulsos motivadores</p> <p>2. Necesidades Humanas</p> <p>3. Modificación de conducta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro</li> <li>- Afiliación</li> <li>- Poder</li>   <li>- Necesidades primarias</li> <li>- Necesidades secundarias</li>   <li>- Ley de efecto</li> <li>- Refuerzo positivo</li> <li>- Refuerzo negativo</li> </ul>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

### Operacionalización de variable Productividad

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Productividad	<p>Según Medianero (2018) menciona que “la productividad es la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales.” (p. 24)</p> <p>Es decir que la productividad está influenciada por diversos factores o recursos, los cuales dependiendo como estos sean utilizados o administrados, aportaran al incremento o disminución de la misma.</p>	<p>La variable productividad es del tipo cuantitativo y está conformada por 2 dimensiones; productividad parcial y productividad total, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.</p>	<p>1. Productividad parcial</p> <p>2. Productividad Total</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Efectividad</li>   <li>- Progreso tecnológico</li> <li>- Mejoramiento administrativo en el manejo del personal</li> <li>- Influencia positiva del entorno.</li> </ul>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

### Anexo 3: Instrumento

**INSTRUCCIONES:** La encuesta busca recoger información respecto a la “Motivación laboral y la productividad.” A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

#### OPCIONES DE REPUESTA:

- Nunca = 1
- Casi nunca = 2
- A veces = 3
- Casi siempre = 4
- Siempre = 5

#### VARIABLES 01. Motivación laboral

Dimensión 01. Motivación laboral						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	¿Considera que sus superiores le proveen retroalimentación constante sobre el trabajo que usted viene realizando?					
2.	¿Considera que su área de trabajo le permite utilizar todos sus conocimientos para cumplir sus metas?					
3.	¿Cree usted que su posición le permite acceder a nuevos conocimientos?					
6.	¿Considera que sus compañeros de trabajo manejan una buena comunicación en su centro laboral?					
5.	¿Considera que sus compañeros de trabajo mantienen entre sí buenas relaciones interpersonales?					
6.	¿Cree usted que la empresa promueve la integración (actividades) entre su personal?					
7.	¿Considera que en su área de trabajo se presentan tareas desafiantes que le permitan demostrar sus capacidades?					
8.	¿Cree usted que, al habersele delegado una función en particular, recibe el respaldo de sus superiores?					

<b>Dimensión 02. Necesidades humanas</b>					
9.	¿Considera que su área de trabajo cuenta con un adecuado clima laboral para realizar sus labores de forma apropiada?				
10.	¿Considera que su horario laboral interfiere con las actividades personales de su vida diaria?				
11.	¿Considera que la entidad le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?				
12.	¿Le resulta fácil proponer sus ideas ante sus superiores sobre diversos temas en su área de trabajo?				
13.	¿Cree usted que sus opiniones son tomadas en cuenta por sus superiores en su área de trabajo?				
14.	¿Considera que sus compañeros de trabajo valoran el desempeño que usted viene realizando?				
<b>Dimensión 03. Modificación de conducta</b>					
15.	¿Siente usted que se aplican acciones correctivas mediante capacitaciones para fortalecer los procesos?				
16.	¿Considera que se recibe capacitación constante sobre los nuevos procesos que se implementan en su área?				
17.	¿Sus superiores le proporcionan guías manuales de trabajo adecuadas para el correcto cumplimiento de sus funciones?				
18.	¿Cuándo el trabajo es realizado de manera adecuada, sus superiores se lo hacen saber?				
19.	¿Considera que su labor es recompensada de manera apropiada en su centro de trabajo?				
20.	¿Cree usted que el personal de áreas relacionadas a la suya reconoce las labores que usted realiza?				
21.	¿Considera que en su área de trabajo se manejan métodos de control que le permiten saber si está desempeñado sus labores de manera idónea?				
22.	¿Siente que al cometer errores involuntarios, recibe amonestaciones rigurosas?				

## Variables 02. Productividad

<b>Dimensión 01. Productividad Parcial</b>						
<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	¿Con frecuencia se le dificulta terminar alguna tarea asignada porque necesita estar seguro de que está bien realizado?					
2.	¿Cree usted que su rendimiento se ve afectado por el de los compañeros que participan en su línea productiva?					
3.	¿Considera usted que diariamente cumple con las labores que le fueron asignadas?					
6.	¿Considera usted que el trabajo del área es equitativamente distribuido entre el personal que ocupa el mismo cargo?					
5.	¿Considera usted que utiliza de manera adecuada los recursos brindados para la realización de su trabajo?					
6.	¿Entiende las metodologías de medición de productividad aplicadas en su área?					
7.	¿Le es difícil solicitar apoyo a sus compañeros para culminar sus funciones?					
8.	¿Consulta con sus compañeros las dudas que presenta al momento de realizar sus tareas asignadas?					
9.	¿Siente que determinadas políticas de trabajo, al realizar sus labores, son difíciles de comprender?					
<b>Dimensión 02. Productividad parcial</b>						
10.	¿Considera que tiene acceso a los recursos necesarios para realizar correctamente sus funciones?					
11.	¿Puede expresar de forma abierta sus incomodidades en su área de trabajo?					
12.	¿Cree usted que el método utilizado para el manejo de personal en su área es acertado?					
13.	¿Siente que su posición es importante para el cumplimiento de los objetivos del área?					
14.	¿Su superior propicia un clima de trabajo agradable sin olvidar los objetivos planteados?					
15.	¿Considera que los conflictos entre sus compañeros generan un impacto cuando usted realiza sus labores?					
16.	¿Considera que dentro de su equipo de trabajo hay personas que contribuyen con su crecimiento personal?					

## Anexo 4: Validación del instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Motivación laboral							
	DIMENSIÓN 1: Impulsos motivadores							
1	¿Considera que sus superiores le proveen retroalimentación constante sobre el trabajo que usted viene realizando?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que su área de trabajo le permite utilizar todos sus conocimientos para cumplir sus metas?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que su posición le permite acceder a nuevos conocimientos?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que sus compañeros de trabajo manejan una buena comunicación en su centro laboral?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que sus compañeros de trabajo mantienen entre sí buenas relaciones interpersonales?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la empresa promueve la integración (actividades) entre su personal?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que en su área de trabajo se presentan tareas desafiantes que le permitan demostrar sus capacidades?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que, al habersele delegado una función en particular, recibe el respaldo de sus superiores?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Necesidades humanas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera que su área de trabajo cuenta con un adecuado clima laboral para realizar sus labores de forma apropiada?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que su horario laboral interfiere con las actividades personales de su vida diaria?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que la entidad le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
12	¿Le resulta fácil proponer sus ideas ante sus superiores sobre diversos temas en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que sus opiniones son tomadas en cuenta por sus superiores en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que sus compañeros de trabajo valoran el desempeño que usted viene realizando?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Modificación de conducta	Si	No	Si	No	Si	No	

15	¿Siente usted que se aplican acciones correctivas mediante capacitaciones para fortalecer los procesos?	✓		✓		✓	
16	¿Considera que se recibe capacitación constante sobre los nuevos procesos que se implementan en su área?	✓		✓		✓	
17	¿Sus superiores le proporcionan guías manuales de trabajo adecuadas para el correcto cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓	
18	¿Cuando el trabajo es realizado de manera adecuada, sus superiores se lo hacen saber?	✓		✓		✓	
19	¿Considera que su labor es recompensada de manera apropiada en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	
20	¿Cree usted que el personal de áreas relacionadas a la suya reconoce las labores que usted realiza?	✓		✓		✓	
21	¿Considera que en su área de trabajo se manejan métodos de control que le permiten saber si está desempeñado sus labores de manera idónea?	✓		✓		✓	
22	¿Siente que al cometer errores involuntarios, recibe amonestaciones rigurosas?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: MG. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

DNI: 10797162

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (METODÓLOGO)

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de noviembre de 2020

  
Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Productividad							
	DIMENSIÓN 1: Productividad Parcial							
1	¿Con frecuencia se le dificulta terminar alguna tarea asignada porque necesita estar seguro de que está bien realizado?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que su rendimiento se ve afectado por el de los compañeros que participan en su línea productiva?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que diariamente cumple con las labores que le fueron asignadas?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que el trabajo del área es equitativamente distribuido entre el personal que ocupa el mismo cargo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que utiliza de manera adecuada los recursos brindados para la realización de su trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Entiende las metodologías de medición de productividad aplicadas en su área?	✓		✓		✓		
7	¿Le es difícil solicitar apoyo a sus compañeros para culminar sus funciones?	✓		✓		✓		
8	¿Consulta con sus compañeros las dudas que presenta al momento de realizar sus tareas asignadas?	✓		✓		✓		
9	¿Siente que determinadas políticas de trabajo, al realizar sus labores, son difíciles de comprender?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Productividad Total							
10	¿Considera que tiene acceso a los recursos necesarios para realizar correctamente sus funciones?	✓		✓		✓		
11	¿Puede expresar de forma abierta sus incomodidades en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que el método utilizado para el manejo de personal en su área es acertado?	✓		✓		✓		
13	¿Siente que su posición es importante para el cumplimiento de los objetivos del área?	✓		✓		✓		
14	¿Su superior propicia un clima de trabajo agradable sin olvidar los objetivos planteados?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que los conflictos entre sus compañeros generan un impacto cuando usted realiza sus labores?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que dentro de su equipo de trabajo hay personas que contribuyen con su crecimiento personal?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable (X)   Aplicable después de corregir ( )   No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador.: MG. MG. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

DNI: 10797162

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (METODÓLOGO)

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Motivación laboral							
	DIMENSIÓN 1: Impulsos motivadores	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que sus superiores le proveen retroalimentación constante sobre el trabajo que usted viene realizando?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que su área de trabajo le permite utilizar todos sus conocimientos para cumplir sus metas?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que su posición le permite acceder a nuevos conocimientos?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que sus compañeros de trabajo manejan una buena comunicación en su centro laboral?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que sus compañeros de trabajo mantienen entre sí buenas relaciones interpersonales?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la empresa promueve la integración (actividades) entre su personal?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que en su área de trabajo se presentan tareas desafiantes que le permitan demostrar sus capacidades?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que, al habersele delegado una función en particular, recibe el respaldo de sus superiores?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Necesidades humanas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera que su área de trabajo cuenta con un adecuado clima laboral para realizar sus labores de forma apropiada?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que su horario laboral interfiere con las actividades personales de su vida diaria?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que la entidad le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
12	¿Le resulta fácil proponer sus ideas ante sus superiores sobre diversos temas en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que sus opiniones son tomadas en cuenta por sus superiores en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que sus compañeros de trabajo valoran el desempeño que usted viene realizando?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Modificación de conducta	Si	No	Si	No	Si	No	

15	¿Siente usted que se aplican acciones correctivas mediante capacitaciones para fortalecer los procesos?	✓		✓		✓	
16	¿Considera que se recibe capacitación constante sobre los nuevos procesos que se implementan en su área?	✓		✓		✓	
17	¿Sus superiores le proporcionan guías manuales de trabajo adecuadas para el correcto cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓	
18	¿Cuando el trabajo es realizado de manera adecuada, sus superiores se lo hacen saber?	✓		✓		✓	
19	¿Considera que su labor es recompensada de manera apropiada en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	
20	¿Cree usted que el personal de áreas relacionadas a la suya reconoce las labores que usted realiza?	✓		✓		✓	
21	¿Considera que en su área de trabajo se manejan métodos de control que le permiten saber si está desempeñado sus labores de manera idónea?	✓		✓		✓	
22	¿Siente que al cometer errores involuntarios, recibe amonestaciones rigurosas?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: MG. FALCONI ATOCHE JHON HAYROL

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (TEMÁTICO)

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

29 de octubre de 2020



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PRODUCTIVIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Productividad							
	DIMENSIÓN 1: Productividad Parcial							
1	¿Con frecuencia se le dificulta terminar alguna tarea asignada porque necesita estar seguro de que está bien realizado?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que su rendimiento se ve afectado por el de los compañeros que participan en su línea productiva?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que diariamente cumple con las labores que le fueron asignadas?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que el trabajo del área es equitativamente distribuido entre el personal que ocupa el mismo cargo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que utiliza de manera adecuada los recursos brindados para la realización de su trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Entiende las metodologías de medición de productividad aplicadas en su área?	✓		✓		✓		
7	¿Le es difícil solicitar apoyo a sus compañeros para culminar sus funciones?	✓		✓		✓		
8	¿Consulta con sus compañeros las dudas que presenta al momento de realizar sus tareas asignadas?	✓		✓		✓		
9	¿Siente que determinadas políticas de trabajo, al realizar sus labores, son difíciles de comprender?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Productividad Total	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera que tiene acceso a los recursos necesarios para realizar correctamente sus funciones?	✓		✓		✓		
11	¿Puede expresar de forma abierta sus incomodidades en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que el método utilizado para el manejo de personal en su área es acertado?	✓		✓		✓		
13	¿Siente que su posición es importante para el cumplimiento de los objetivos del área?	✓		✓		✓		
14	¿Su superior propicia un clima de trabajo agradable sin olvidar los objetivos planteados?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que los conflictos entre sus compañeros generan un impacto cuando usted realiza sus labores?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que dentro de su equipo de trabajo hay personas que contribuyen con su crecimiento personal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable (X)   Aplicable después de corregir ( )   No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador.: MG. FALCONI ATOCHE JHON HAYROL

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (TEMÁTICO)

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

29 de octubre de 2020



---

Firma del Experto Informante.

## Anexo 5: Matriz de datos

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

ITEM	MOTIVACIÓN LABORAL																					
	IMPULSOS MOTIVADORES								NECESIDADES HUMANAS						MODIFICACIÓN DE CONDUCTA							
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22
COLABORADOR 1	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	2
COLABORADOR 2	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	2
COLABORADOR 3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	1
COLABORADOR 4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	5	1
COLABORADOR 5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	1
COLABORADOR 6	5	5	3	4	4	3	4	5	4	2	3	5	4	3	2	2	4	5	3	3	4	1
COLABORADOR 7	3	3	5	2	2	2	3	2	3	5	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	
COLABORADOR 8	4	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3
COLABORADOR 9	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	2
COLABORADOR 10	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2
COLABORADOR 11	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3
COLABORADOR 12	4	4	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	5	2	
COLABORADOR 13	5	3	4	1	1	1	3	4	1	4	3	4	3	5	4	5	5	5	2	4	3	3
COLABORADOR 14	5	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
COLABORADOR 15	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2
COLABORADOR 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
COLABORADOR 17	4	4	4	4	3	2	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	1
COLABORADOR 18	4	5	5	5	3	1	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
COLABORADOR 19	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	3
COLABORADOR 20	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
COLABORADOR 21	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	5	4	4	4	2	2	4	2
COLABORADOR 22	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
COLABORADOR 23	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4
COLABORADOR 24	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	1
COLABORADOR 25	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	5
COLABORADOR 26	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	1
COLABORADOR 27	5	5	5	4	4	3	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1
COLABORADOR 28	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	5	1
COLABORADOR 29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2
COLABORADOR 30	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1
COLABORADOR 31	2	4	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
COLABORADOR 32	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2
COLABORADOR 33	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	4	1
COLABORADOR 34	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	2	4	3
COLABORADOR 35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2
COLABORADOR 36	2	4	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

ITEM	PRODUCTIVIDAD															
	PRODUCTIVIDAD PARCIAL									PRODUCTIVIDAD TOTAL						
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16
COLABORADOR 1	2	4	5	3	5	5	2	4	1	4	4	4	5	4	4	4
COLABORADOR 2	2	3	5	3	5	5	1	4	1	4	3	4	5	4	3	4
COLABORADOR 3	2	2	5	5	5	4	1	5	2	5	4	5	5	5	1	5
COLABORADOR 4	1	2	4	5	5	4	2	2	2	4	2	4	5	2	3	2
COLABORADOR 5	2	2	5	4	5	5	1	5	1	5	5	4	5	5	2	5
COLABORADOR 6	1	3	5	4	5	5	2	5	1	3	5	4	5	5	1	3
COLABORADOR 7	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	2	5	1	2	3
COLABORADOR 8	5	3	5	4	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	4	5
COLABORADOR 9	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	5	4	3	4
COLABORADOR 10	4	2	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4
COLABORADOR 11	3	2	5	4	5	5	2	4	2	4	4	4	5	4	3	4
COLABORADOR 12	4	2	5	4	4	4	3	4	2	4	2	3	5	3	3	5
COLABORADOR 13	3	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4	3	5	1	3	5
COLABORADOR 14	1	3	5	5	5	5	1	3	1	5	4	4	5	4	3	5
COLABORADOR 15	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3
COLABORADOR 16	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	1	3	4
COLABORADOR 17	1	1	4	5	4	5	2	3	2	5	5	4	5	5	2	4
COLABORADOR 18	3	4	5	5	4	4	1	4	2	5	2	4	5	4	3	5
COLABORADOR 19	4	3	5	2	5	3	4	3	3	5	1	3	3	3	3	3
COLABORADOR 20	1	1	5	3	3	5	2	4	2	4	3	3	5	2	5	4
COLABORADOR 21	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	5	4
COLABORADOR 22	3	3	5	3	5	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4
COLABORADOR 23	3	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	2	5
COLABORADOR 24	1	2	5	4	5	5	2	2	2	5	4	5	5	5	2	5
COLABORADOR 25	4	5	5	3	3	3	4	4	5	2	2	2	3	4	3	4
COLABORADOR 26	1	3	5	4	5	5	5	5	1	4	3	4	5	5	3	5
COLABORADOR 27	1	2	5	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	1	4
COLABORADOR 28	1	3	5	4	5	5	1	5	1	5	3	4	5	5	2	5
COLABORADOR 29	2	3	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4
COLABORADOR 30	3	3	5	4	5	4	1	5	2	4	4	4	5	5	2	4
COLABORADOR 31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
COLABORADOR 32	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5
COLABORADOR 33	1	3	5	4	5	4	1	4	1	5	2	4	5	4	4	5
COLABORADOR 34	2	3	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	5	4	1	4
COLABORADOR 35	1	1	4	3	4	5	1	5	3	4	5	4	5	4	1	4
COLABORADOR 36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

## **Anexo 6: Propuesta de Valor**

Tomando en cuenta la situación en la que hoy en día atraviesa no solo nuestro país, sino todo el mundo. Es necesario reconocer que el recurso más importante con el que contamos es el recurso humano, siendo este el principal recurso para toda empresa.

Es por ello que debemos de brindar todas las herramientas necesarias para que el personal se sienta satisfecho con las labores que está realizando de manera diaria.

En primer lugar, esta mejora podremos lograrla estableciendo de manera óptima un plan de capacitaciones brindando todos los materiales necesarios para su desarrollo en el área, dándoles la confianza de poder realizar consultas en caso cuenten con dudas sobre los temas que están tratando.

En segundo lugar, es hacer sentir al trabajador satisfecho y seguro con la labor que está realizando, demostrándole que la empresa cumple con todos protocolos y procedimientos establecidos para su seguridad.

Todas estas mejoras harán que el trabajador se sienta comprometido con las labores que está realizando, esto también se verá reflejado en la atención que reciban los clientes, ya sea en el tiempo de atención o resolución de sus consultas.