



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACION  
LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD  
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
MIBANCO - CAYALTI 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Lucano Aguilar Fernanda Del Milagro**

**<https://orcid.org/0000-0002-2521-5206>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**

**<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACION LABORAL PARA  
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA  
EMPRESA MIBANCO - CAYALTI 2021**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José Firma

Presidente (a): Dr. Mego Nuñez Onésimo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarmizo Sandra Firma



### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

#### **DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACION LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MIBANCO – CAYALTI 2021**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Bach. Lucano Aguilar Fernanda del Milagro	DNI: 73576187	
---	------------------	---

Pimentel, 14 de febrero de 2023

## **DEDICATORIA**

El presente informe de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador en todo momento, guiándome por el buen camino y por darme fuerzas día a día para seguir adelante. A mi madre y a mis abuelos, quienes han cuidado de mí y han apoyado mi educación a lo largo de mi vida, siendo mi respaldo siempre colocando su confianza en todos los desafíos que se me presentan sin tener dudas sobre mi sabiduría y habilidad.

*Bach. Fernanda del Milagro Lucano Aguilar*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme y darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades.

A mi madre, que con su demostración ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mis abuelos, agradecerles su amor absoluto, agradecerle su trabajo, sacrificio y su apoyo en cada paso que he dado.

A los docentes por su dedicación, paciencia y por brindarnos sus conocimientos y enseñanzas, que han sido de mucha ayuda para mi desarrollo académico.

A la gerente de Mibanco S.A. Cayaltí, Econ. Silvia Maribel Panta Palacios y a todos los colaboradores por brindarme su tiempo y cooperación en la recolección de los datos; puesto que sin ellos no habría sido viable ejecutar el presente estudio.

*Bach. Fernanda del Milagro Lucano Aguilar*

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Diseño de Estrategias de Motivación Laboral para mejorar la Productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021”, tuvo como objetivo proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021. Se empleó una metodología descriptiva-propositiva. La población y muestra estuvo conformada por 21 colaboradores. La técnica para la recopilación los datos fue la encuesta mediante la aplicación de un instrumento del tipo cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que, la motivación en la empresa Mibanco S.A., son medias con un 81%, en vista que, se halló que la dimensión factores higiénicos se encuentra en un nivel medio con el 76,2% y la dimensión factores motivacionales, se encuentra en un nivel medio con el 80,95%. Por otro lado, la variable productividad laboral presenta un nivel alto con un 66,7%, en vista que, se halló que la dimensión conocimiento se encuentra en un nivel medio con el 66,7%, la dimensión relaciones interpersonales se encuentra en un nivel medio con el 52,1%, la dimensión efectividad se encuentra en un nivel alto con el 71,4%, y la dimensión eficacia se encuentra en un nivel medio con el 57,1%. Se concluyó que, se diseñaron estrategias de motivación laboral para la empresa Mibanco S.A., a fin de que pueda ejecutarlas y de esa forma conseguir motivar a sus colaboradores para lograr un alto nivel de productividad, esto permitirá que la entidad sea eficiente dentro de su rumbo financiero.

**Palabras claves:** Motivación laboral, Productividad laboral, Factores higiénicos, Factores motivacionales.

## ABSTRAC

The present investigation entitled "Design of Labor Motivation Strategies to improve the Productivity of the collaborators of the company Mibanco - Cayaltí 2021", had as objective to propose labor motivation strategies to improve the productivity of the collaborators of the company Mibanco - Cayaltí 2021. A descriptive-proposal methodology was used. The population and sample consisted of 21 collaborators. The technique for data collection was the survey through the application of a questionnaire-type instrument. The results show that the motivation in the company Mibanco S.A., are average with 81.0%, given that it was found that the hygienic factors dimension is at a medium level with 76.2% and the dimension motivational factors, is at a medium level with 80.95%. On the other hand, the labor productivity variable presents a high level with 66.7%, given that it was found that the knowledge dimension is at a medium level with 66.7%, the interpersonal relations dimension is at a medium level with 52.1%, the effectiveness dimension is at a high level with 71.4%, and the effectiveness dimension is at a medium level with 57.1%. It was concluded that work motivation strategies were designed for the company Mibanco S.A., so that it can execute them and thus motivate its employees to achieve a high level of productivity, this will allow the entity to be efficient within its course. Financial.

**Keywords:** Work motivation, Work productivity, Hygiene factors, Motivational factors.

INDICE	
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	24
1.3.1. Motivación Laboral .....	24
1.3.2. Productividad Laboral .....	28
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	32
1.6. Hipótesis .....	33
1.7. Objetivos .....	34
1.7.1. Objetivo General.....	34
1.7.2. Objetivos Específicos.....	34
II. METODO Y MATERIALES .....	35
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	35
2.2. Población y Muestra.....	36
2.3. Variables, Operacionalización .....	37
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	40
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	42
2.6. Criterios Éticos.....	43
2.7. Criterios de Rigor Científico .....	44
III. RESULTADOS.....	45
3.1. Tablas y Figura .....	45
3.2. Discusión de resultados .....	53
3.3. Aporte Práctico .....	57
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
4.1. Conclusiones.....	72

4.2. Recomendaciones.....	73
REFERENCIAS .....	74
ANEXOS .....	79

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Independiente: Motivación Laboral.....	38
Tabla 2. Variable Dependiente: Productividad Laboral .....	39
Tabla 3. Escala de Likert.....	40
Tabla 4. Validación de expertos .....	41
Tabla 5. Prueba de confiabilidad de la variable motivación laboral .....	42
Tabla 6. Prueba de confiabilidad de la variable producción laboral.....	42
Tabla 7. Baremo.....	43
Tabla 8 Dimensión 01: Factores Higiénicos .....	45
Tabla 9 Dimensión 02: Factores Motivacionales .....	46
Tabla 10 Variable Motivación Laboral .....	47
Tabla 11 Dimensión 01: Conocimiento.....	48
Tabla 12 Dimensión 02: Relaciones Interpersonales .....	49
Tabla 13 Dimensión 03: Efectividad .....	50
Tabla 14 Dimensión 04: Eficacia .....	51
Tabla 15 Variable Productividad Laboral.....	52
Tabla 16 Estrategia 01 para Factores Higiénicos .....	59
Tabla 17 Presupuesto estrategia 01 .....	60
Tabla 18 Estrategia 02 para Factores Higiénicos .....	61
Tabla 19 Presupuesto estrategia 02.....	62
Tabla 20 Estrategia 01 para Factores Motivacionales.....	63
Tabla 21 Presupuesto estrategia 01 .....	64
Tabla 22 Estrategia 02 para Factores Motivacionales.....	65
Tabla 23 Presupuesto de la propuesta de estrategias de motivación laboral .....	66
Tabla 24 Cronograma de actividades.....	67
Tabla 25. Ingresos - Egresos .....	71
Tabla 26. Costo/Beneficio .....	71

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimension 01: Factores Higiénicos .....	45
Figura 2. Dimension 02: Factores Motivacionales.....	46
Figura 3. Variable Motivación Laboral .....	47
Figura 4. Dimension 01: Conocimientos.....	48
Figura 5. Dimension 02: Relaciones Interpersonales .....	49
Figura 6. Dimension 03: Efectividad.....	50
Figura 7. Dimension 04: Eficacia.....	51
Figura 8. Variable Productividad Laboral .....	52
Figura 9. Diploma De Reconocimiento.....	64

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

#### **Contexto Internacional**

Peña y Villón, (2018), Ecuador, en su artículo nos dice que el reto esencial que enfrentan las empresas hoy en día requieren que se empleen y aumenten tácticas que consientan una apropiada motivación laboral, ya que un trabajador incentivado le ofrecerá a la organización un excelente desenvolvimiento, reflejando como consecuencia beneficios tanto para la empresa como para los empleados, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la motivación laboral del personal en la empresa investigada, contribuyendo de una manera positiva a identificar claramente el índice de motivación con el que cuenta el personal de Mibanco S.A.

Manjarrez, Boza y Mendoza, (2020), Ecuador, en su artículo nos comentan que las empresas cada día se orientan más en su energía, períodos y recursos, pero el que posee un alto costo son los activos intangibles, el cual suministra inteligencia competitiva, por ello la motivación es primordial para el resultado de un buen desenvolvimiento, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la motivación laboral del personal en la empresa investigada, porque permite conocer la importancia de la motivación para que una empresa se desempeñe correctamente y los miembros que la conforman se sientan comprometido con la empresa y más satisfechos.

Cequea, Núñez y Rodríguez, (2017), Venezuela, en su artículo exponen que hoy en día las empresas están sujetas persistentemente a cambios precipitados, exigiéndoles aumentar su resistencia y adaptación para conservar su estado competitivo, logrando sus metas y aumentando la eficiencia del trabajo. Por este motivo, la productividad del factor humano es crucial, porque la persona que ejecuta el proceso creativo puede producir resultados para la empresa, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la productividad de los empleados en la empresa investigada, ayudando de una

manera positiva a identificar claramente el nivel de productividad que tienen los colaboradores en la empresa Mibanco S.A.

Jiménez y Alvarado, (2018), Ecuador, en su artículo nos comentan que los recursos destinados en enseñanza y las energías encaminadas a aumentar la productividad laboral transportarán a una disminución de la carencia provincial, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la productividad del personal de la empresa investigada, ayudando de una manera positiva a conocer que la productividad es el impulsor primordial para el desarrollo financiero.

Mejía, (2017), México, en su artículo manifiesta que el estrés se convirtió en una problemática debido al alto costo que trae para la empresa, generando más absentismo, pésimas relaciones interpersonales, falta de calidad en el servicio, disminución de la creatividad y baja productividad, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la productividad de los asalariados de la empresa investigada, porque permite conocer cuáles son los componentes que disminuyen la productividad en los colaboradores de Mibanco S.A.

Botello, (2017), México, en su artículo menciona que la gran problemática que existe en la reforma laboral es que el trabajo total está dividido entre el empleo formal y el empleo informal con un diferencial de productividad a favor del empleo formal, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la productividad de los empleados en la empresa investigada, ya que permite conocer como la reforma laboral ayuda a la generación de empleos formales logrando de esa forma disminuir los empleos informales.

### **Contexto Nacional**

Talledo y Amaya, (2020), Trujillo, en su artículo nos mencionan que el desafío que afrontan las empresas al contar con trabajadores insatisfechos conlleva a una postura negativa en cuanto a su ámbito laboral, por lo cual es

fundamental conservar virtudes corporativas que promuevan altos valores de incentivos e identificación hacia la entidad en la que se encuentran, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la motivación laboral en la empresa investigada, ya que ayuda a identificar como la motivación y el compromiso son puntos de mayor beneficio para las empresas.

Vargas y Chiguay, (2017), Lima, en su artículo nos explican que contar con un personal desmotivado no se podrá lograr que se esmeren por desempeñar mejor en sus responsabilidades, puesto que un trabajador insatisfecho no disfruta en atender a sus clientes, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la motivación laboral del personal en la empresa investigada, porque permite conocer la trascendencia de la motivación laboral en cuanto a obtener un mejor desempeño en su trabajo para cualquier área de la empresa en Mibanco S.A.

Marín y Plasencia, (2017), Lima, en su artículo nos manifiestan que la motivación laboral es una fase interna que impulsa y encamina nuestro razonamiento y se encuentra vinculada a todos dichos elementos aptos de incitar, conservar y guiar el comportamiento hacia una meta y todo esto forman comportamientos que cambian el nivel de aceleración o de rigor del comportamiento, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la motivación laboral del personal en la empresa investigada, ya que permite identificar como la motivación laboral está relacionado con ciertos componentes que guían el comportamiento hacia una meta.

Loayza, (2017), Lima, en su artículo nos explica que pese al indiscutible avance financiero del Perú en los últimos 25 años, una gran parte de las áreas que influyen en la productividad aún están retrasadas, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la productividad de los empleados de la empresa investigada, ya que permite conocer que si no se logran progresos en la productividad laboral no se obtendrá un incremento, ni en el largo plazo, ni

continuo, ya que si no se consigue una crecida en la productividad, no se logrará una progresión efectiva.

Fontalvo, De La Hoz y Morelos, (2017), en su artículo nos comentan que debido a bajos niveles de productividad es obligatorio contar con herramientas que les permitan medir y gestionar para que los administradores comprendan el desarrollo de cada proceso interno y realicen los arreglos adecuados en relación a los efectos logrados, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la productividad de los empleados de la empresa investigada, ya que permite conocer las herramientas que posibiliten la medición y la administración de la productividad de los colaboradores de Mibanco S.A.

Jaimes y Rojas, (2017), en su artículo nos dicen que, pese al amplio conocimiento acerca de productividad, las pymes de la sección confecciones no poseen métodos de gestión que se adapten a sus recursos, carencias y perspectivas, este estudio mantiene relación con la actual investigación con respecto a la productividad de los trabajadores en la empresa investigada, porque permite conocer que la productividad laboral es relevante, ya que es la base de la competitividad.

### **Contexto Local**

La empresa Mibanco S.A. es la entidad financiera líder de las microfinanzas y miembro del Grupo CREDICORP. Mibanco inició sus operaciones en la ciudad de Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una corporación civil no lucrativa que lleva 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa.

La empresa Mibanco S.A. en la actualidad no utiliza adecuadas estrategias de motivación laboral, ya que no identifican cuáles son las necesidades reales de sus colaboradores y muchas veces suponen que con un premio lograrán motivar de forma positiva a todo su equipo, esto como consecuencia ha ocasionado que

los colaboradores de la entidad actualmente presenten una deficiente motivación. A pesar de ello, los colaboradores logran cumplir con las metas propuestas, pero sin llegar a estar comprometidos ni cómodos y esto a la larga puede originar una baja productividad a raíz de este problema. Por esa razón, deben de tener en cuenta que, si el colaborador no se encuentra motivado, no se encontrará satisfecho y su grado de productividad estará bajo o medio.

Si la empresa investigada a futuro sigue utilizando sus mismos procedimientos motivacionales y no aplica nuevas estrategias de motivación laboral, la productividad laboral de sus colaboradores será deficiente, generando inferiores índices de rentabilidad en los servicios que ofrece. Esto a consecuencia de que los directivos no mejoran sus servicios a través de sus trabajadores dado que no se encuentran motivados, ya que no cuentan con ninguna estrategia de motivación laboral para corregir sus niveles de productividad.

Por otro lado, se aplicó la presente investigación para que la empresa Mibanco S.A. pueda implementar estrategias de motivación laboral orientadas a aumentar la productividad consiguiendo incrementar los microcréditos a la población de Cayaltí, esto permitirá que la entidad sea eficiente dentro de su rumbo financiero.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **Nivel Internacional**

Alarcón y Ramos (2020), Panamá, cuyo objetivo fue examinar la motivación laboral de los colaboradores de la compañía Imapar. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptivo, el diseño es de campo transaccional, la población y muestra fue constituida por 8 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 87,5% de los trabajadores consideran que la empresa debe de tener en cuenta la motivación extrínseca hacia ellos para lograr un mejor desenvolvimiento al estar motivados. Se llegó a la conclusión que el problema fundamental de la

motivación de la empresa es el sueldo, porque todos los trabajadores coinciden en que sus sueldos son inferiores al sueldo mínimo.

Cuadro y Bustamante (2017), Colombia, cuyo objetivo fue identificar los factores que impactan la motivación laboral de los colaboradores de Agrojemur S.A.S. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptivo, la población y muestra fue constituida por 31 empleados, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 31,6% de los empleados concuerdan que el elemento que los motiva es la incorporación, ya que esto radica en el impulso que motiva a los individuos a vincularse con el resto de sus compañeros que conforman la organización. Se llegó a la conclusión que los colaboradores muchas veces muestran conductas encaminadas a obtener o conservar relaciones afectuosas con los demás.

Villafuerte, (2017), Ecuador, cuyo objetivo fue aumentar el grado de motivación mediante un programa de motivación laboral para los empleados del Departamento de Control del Servicio de Rentas Internas. En su metodología se empleó un estudio tipo participativa, la población y muestra fue constituida por 78 empleados, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 93% de los empleados consideran que su trabajo es habitual y que en la empresa no existe algún tipo de oportunidad de crecimiento. Se llegó a la conclusión que las carencias de los empleados de la entidad no están siendo complacidas, es por ello que muestran actitudes que expresan que no están incentivados.

Lacu (2017), España, cuyo objetivo fue entender la correlación entre el conocimiento y la productividad mediante los procesos de gestión del conocimiento en las PYME españolas en Brasil. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptivo, el diseño es no experimental y transversal, la población fue constituida por 50 PYME privadas en Brasil, la muestra fue dividida entre las PYME de procedencia española, de financiamiento cerrado y situadas en Sao

Paulo-Brasil, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que las PYME con un bajo número de 10 trabajadores no casi presentan inconvenientes en cuanto al obtener e intercambiar conocimientos gracias a la buena relación entre todos los colaboradores. Se llegó a la conclusión que las PYME lograrán favorecerse si utilizan los métodos de Gestión del Conocimiento, por otro lado, el proceso de trasmisión del conocimiento, logró un buen desenvolvimiento siendo el más manejado por ellos.

García y Sierra (2020), Colombia, cuyo objetivo fue reconocer los factores decisivos en la baja productividad apreciados por un grupo de colaboradores del área comercial. En su metodología se empleó un estudio tipo cualitativa, la población y muestra fue constituida por 10 empleados, la técnica que utilizaron fue la entrevista. Los resultados dejan en evidencia que los factores decisivos en los índices bajos de productividad son: la capacitación que se le brinda a los asalariados desde su incorporación a la compañía y la falta de comunicación entre jefes y demás integrantes. Se llegó a la conclusión que los empleados carecen de capacitaciones las cuales han quedado en evidencia sirven como guía eficiente en cuanto al alcance de las metas, esto como consecuencia está trayendo dificultades en elevar los índices de la productividad.

Vásquez (2018), Guatemala, cuyo objetivo fue establecer la relación entre motivación intrínseca con la productividad laboral de los funcionarios de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptivo, la población y muestra fue constituida por 42 empleados, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 57% tienen una motivación activa, ya que se encuentran comprometidos con su trabajo y esto permite que la productividad de los colaboradores sea notable. Se llegó a la conclusión que la motivación intrínseca se concierne de forma notable con la productividad, ya que en todas las actividades que elaboran poseen el compromiso con su trabajo.

## **Nivel Nacional**

Callata y Gonzales (2017), Arequipa, cuyo objetivo fue conocer el grado de relación entre las dimensiones de la motivación y la productividad laboral en los trabajadores del Municipio Distrital de La Joya. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptivo, el diseño de la investigación es no experimental, transversal y correlacional, la población fue constituida por 85 trabajadores, la muestra se aplicó a un grupo de 55 trabajadores, como instrumento se utilizaron dos escalas para cada una de las variables en estudio. Los resultados dejan en evidencia que el 80% de los empleados muestra un grado alto de desmotivación por motivo que no existe algún tipo de reconocimiento por su labor, lo cual los lleva a mostrar desinterés con su trabajo. Se llegó a la conclusión que la correlación que existe entre la motivación propia y la productividad es importante, ya que, si no existe el compromiso, goce y aptitud para elaborar las tareas encomendadas por parte de los empleados, el grado de productividad sería bajo.

Zepeda (2018), Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y productividad laboral en el Banco de la Nación de Chachapoyas. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptivo, diseño de la investigación es no experimental, la población fue constituida por 250 trabajadores, la muestra se aplicó a un grupo de 70 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 47,1% presentan una motivación laboral regular lo cual conlleva que el 40% de los empleados presenten una baja productividad. Se llegó a la conclusión que la empresa no motiva a sus empleados de una manera correcta es por ello que debe crear un plan motivacional lo cual le permita incentivarlos y de esa forma poder aumentar su productividad laboral.

Tejada y Larriega (2020), Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y productividad dentro de la empresa Scotiabank. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptiva correlacional - transversal, diseño de la investigación es no experimental, la población fue

constituida por 40 trabajadores, la muestra se aplicó a un grupo de 25 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 47.83 % demuestran que la motivación se halla en un nivel regular a lo que lleva que la productividad del círculo laboral, se encuentre de la misma manera en un nivel regular con 56.52%. Se llegó a la conclusión que la empresa no brinda una adecuada motivación el cual permita que sus empleados puedan mejorar su índice de productividad llegando a un nivel alto.

Pizarro (2017), Lima, cuyo objetivo fue identificar la relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptivo, diseño de la investigación es no experimental, la población y muestra fue constituida por 50 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 80% de los empleados muestra una motivación regular, ya que carecen de incentivos por lo que los trabajadores muestran deficiencia en sus jornadas laborales, lo cual influye en su productividad. Se llegó a la conclusión que la motivación de los trabajadores es primordial para el logro de las tareas encomendadas, por lo cual se tiene que mejorar las herramientas de motivación para conseguir que los trabajadores obtengan un excelente rendimiento en la empresa mencionada.

Durand y Romero (2019), Huancayo, cuyo objetivo fue examinar y establecer cómo intervienen los motivadores como: sueldo, capacitación, desarrollo laboral y rotación, en la productividad de los trabajadores de TOPI TOP. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptivo y exploratorio, el diseño de la investigación es no experimental, la población y muestra fue constituida por 11 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 45% de los empleados opinan que la motivación que reciben por parte de la empresa es inadecuada, asimismo se deja en evidencia que los elementos motivacionales influyen de

forma directa al grado de productividad. Se llegó a la conclusión que los colaboradores, poseen una motivación personal, ya que ellos consideran que la motivación que le brinda la empresa no es la más adecuada y no está siendo apreciada por ellos mismos.

Lorenzo (2018), Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Productividad laboral y la Competencia laboral de los servidores públicos del MTPE. En su metodología se empleó un estudio tipo correlacional, cuyo diseño es no experimental transversal, la población fue constituida por 65 servidores públicos, la muestra se aplicó a un grupo de 46 servidores públicos, las técnicas que utilizaron fue la entrevista y la encuesta, mediante la aplicación cuestionario como instrumento. Los resultados dejan en evidencia que el 54,4% de los trabajadores cuentan con una alta productividad y el 45,7% tienen una productividad laboral de nivel medio. Se llegó a la conclusión que coexiste una concordancia de manera significativa entre la productividad y la competencia laboral, esto significa que, a más alta competencia laboral lograda por los colaboradores, se conseguirá incrementar ambos factores.

### **Nivel Local**

Cubas y Torres (2017), Pimentel, cuyo objetivo fue proponer un plan motivacional para mejorar la productividad laboral en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptivo-propositivo, cuyo diseño es no experimental, la población y muestra fue constituida por 20 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 50% de los trabajadores de la entidad cuentan con un grado de motivación baja, lo cual conlleva que el 72% de los trabajadores de la entidad presentan un bajo grado de productividad. Se llegó a la conclusión que fue comprobado que es necesario diseñar un plan de incentivos laborales para mejorar la productividad laboral de los empleados en el área de gestión tributaria de esta ciudad.

Antuash (2018), Pimentel, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en la empresa Rio Hotel - Bagua. En su metodología se empleó un estudio tipo aplicada, cuyo diseño es no experimental con un nivel descriptivo correlacional, la población y muestra fue constituida por 35 trabajadores, las técnicas que utilizaron fueron la observación y la encuesta, y como instrumento registros anecdóticos y cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 69% de los encuestados manifiestan que existe una deficiencia de motivación por lo cual el 71% presenta una productividad baja, ya que no existe una política de motivación por parte de la empresa que les permita elevar su productividad laboral. Se llegó a la conclusión que la motivación laboral por parte de la empresa hacia sus colaboradores es deficiente lo que lleva a que la empresa tenga bajos índices de productividad.

Higinio (2017), Chiclayo, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la motivación laboral y la productividad del colaborador de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones. En su metodología se empleó un estudio tipo correlacional causal, cuyo diseño es no experimental, la población y muestra fue constituida por 54 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 43.9% empleados mostraban niveles medios de motivación y ante este origen surgió como consecuencia una productividad media, con un 56.1%. Se llegó a la conclusión que los empleados de la empresa de SCI se encuentran desmotivados y a la vez se indica que la motivación es un papel determinante para la productividad de los empleados de campo de SCI.

Flores (2021), Pimentel, en su tesis de licenciamiento, cuyo objetivo fue proponer estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la Cooperativa APESI. En su metodología se empleó un estudio descriptiva-propositiva, cuyo diseño es no experimental, la población y la muestra fue constituida por 15 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que las estrategias

de motivación son medias con un 73,3% por lo que la empresa no motiva a su personal de manera interna y esto conlleva a que no realicen sus funciones de manera adecuada. Se llegó a la conclusión que los colaboradores casi no cumplen con sus tareas cotidianas con efectividad, lo que ocasiona que presenten una baja productividad y con ello su desempeño sea inferior.

Sánchez (2021), Pimentel, cuyo objetivo es determinar la influencia de la gestión empresarial en la productividad de la empresa. En su metodología se empleó un estudio descriptivo-correlacional, cuyo diseño es no experimental, la población y la muestra fue constituida por 20 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que el 80% presentan baja productividad por lo que existen dificultades para el logro de factores esenciales, las cuales serían la causa del bajo rendimiento de los empleados. Se llegó a la conclusión que existen inconvenientes con los elementos principales de la productividad lo cual estaría ocasionando una productividad inferior.

Altamirano (2020), Pimentel, cuyo objetivo es determinar la relación entre el Clima Laboral y la Productividad de los trabajadores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado – 2020. En su metodología se empleó un estudio tipo descriptivo-correlacional, cuyo diseño es no experimental-transversal, la población y la muestra fue constituida por 44 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados dejan en evidencia que la productividad fue apreciada con un 52.3% como bueno dando lugar a implementar actividades para conseguir una mejora. Se llegó a la conclusión que la empresa al aumentar el grado de su primera variable, también logrará aumentar la productividad de sus colaboradores de manera conveniente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Motivación Laboral**

##### **1.3.1.1. Definición**

Peña y Villón, (2018) afirma que, “La motivación laboral se logra comprender cómo el efecto del intercambio del sujeto y del incentivo llevado a cabo por parte de la empresa con el fin de generar recursos que promuevan e inciten al trabajador a conseguir su meta.” (pág. 185)

Herzberg citado por Robbins y Judge (2013) precisan a la motivación como “los métodos que incurren en la intensidad, conducta y perseverancia del esfuerzo que realizan los sujetos para lograr sus metas.” (pág. 202)

La motivación establece un aspecto en cada individuo de fundamental trascendencia, debido a que es la delegada de hacer que el individuo realice o no determinados actos. Es la responsable de que cada ser humano se trace unos fines terminantes en la vida y sea capaz de llegar a cumplirlos, o por lo menos intentarlo. (Ramos, 2014, pág. 8)

##### **1.3.1.2. Tipos de Motivación Laboral**

Según Newstrom (2007) se tienen dos tipos de motivación que son:

- La motivación intrínseca: Son gratificaciones internas que un sujeto siente una vez que hace una labor, de forma que existe un lazo directo y comúnmente instantáneo entre la labor y las recompensas.
- La motivación extrínseca: Son gratificaciones externas que ocurren fuera del lugar de trabajo, sin ninguna satisfacción directa en el instante en que se hacen las tareas.

##### **1.3.1.3. Importancia de la Motivación Laboral**

Debido a que una compañía es una entidad que por sí sola no puede conseguir sus fines, es fundamental que cuente con un personal de trabajo

bien motivado para que cumpla su trabajo de forma eficiente y promueva el triunfo de la organización.

Conservar a los trabajadores motivados dejará que dichos trabajen de manera competente y que el cumplimiento de fines que sigue la empresa en cuestión se logre hacer en tiempo y forma. (Gonzalez, 2008, pág. 59)

#### **1.3.1.4. Impulsos Motivadores**

Las personas suelen llevar a cabo ciertos impulsos motivacionales que son resultado del entorno en el que residen, se pueden ver en la manera en que las personas ven el trabajo y enfocan la vida. La investigación de McClelland se centra en los impulsos de logro, pertenencia y poder. (Newstrom, 2007, pág. 109)

- **Motivación del logro**

Es una iniciativa que incita a los demás a fin de conseguir y lograr sus objetivos. Una persona con iniciativa va a desear lograr sus objetivos y escalar por el camino del éxito.

- **Motivación de afiliación**

Es la incitación para crear vínculos sociales con los demás; en otras palabras, laborar con personas compatibles y experimentar un sentido de comunidad.

- **Motivación de poder**

Es el ímpetu para incidir en las personas, asumiendo el control y cambiando los escenarios. Las personas motivadas por el poder anhelan ocasionar un gran resultado en su entorno, y están aptas a aceptar contingencias con esa intención.

### 1.3.1.5. Dimensiones de la Motivación Laboral

Herzberg citado por Robbins y Judge (2013) determinó que existían dos conjuntos independientes de factores que intervienen en la motivación. (pág. 205)

Estos factores se llaman:

**A. Factores Higiénicos:** Están orientados primordialmente al entorno en el que se desarrolla el trabajo y si estos factores no están presentes pueden hacer perder la motivación por parte del trabajador.

#### **INDICADORES:**

- **Salario y beneficios**

Según Urquijo y Bonilla (2008) mencionan que “El salario es la retribución que recibe un sujeto por el servicio prestado con su trabajo, a otra, para cualquier diligencia provechosa o la ejecución de un servicio.” (pág. 30)

- **Relaciones con los compañeros**

Bostal y Malleville (2016) afirman que “Posibilitan la comunicación y el recíproco apoyo entre compañeros, esto puede aumentar la paz psicológica en el área de trabajo y producir un ambiente laboral sano.” (pág. 102)

- **Ambiente físico**

Conjunto de elementos técnicos y sociales que interfieren en la realización de las responsabilidades y cooperan en la comodidad profesional del colaborador.

- **Relaciones con el supervisor**

Chiavenato (2008) nos dice que “El supervisor debe respetar a sus empleados y debe proporcionarles los recursos para compensar tanto sus carencias propias como la de su familia.” (pág. 447)

- **Seguridad laboral**

Chiavenato (2008) nos dice que “La seguridad en su centro de labores busca la precaución de incidentes y gestiona los peligros en el cargo.” (pág. 479)

**B. Factores Motivacionales:** Está relacionado al lugar de trabajo, actividades y responsabilidades relacionadas con el puesto. Son factores motivadores que tienen un impacto duradero en la satisfacción y las ganancias de productividad a nivel de excelencia.

## **INDICADORES**

- **Ascensos**

Es el impulso de los empleados a un puesto más relevante, con mejores condiciones y mejor salario.

- **Libertad para decidir**

Fremont (1979) menciona que “La aportación en la toma de decisiones, impulsa la incitación y la autoestima del personal y ayuda a mejorar la relación entre todos los compañeros de trabajo.” (pág. 100)

- **Reconocimientos**

Chiavenato (2008) nos dice que “Son retribuciones concedidas a los trabajadores o a los equipos que realizaron contribuciones asombrosas a la empresa.” (pág. 449)

- **Realización personal**

Maslow (1991) afirma que “Es una necesidad elemental de los individuos, el cual origina la conducta de cada persona, y una vez que se ha realizado, logran experimentar dicha, conformidad y tranquilidad, aumentando así la autoestima.” (pág. 17)

## **1.3.2. Productividad Laboral**

### **1.3.2.1. Definición**

Mileman y Sibanda (2016) afirman que “La productividad es la utilización eficiente de la creación y los medios para incrementar el valor adherido del producto y servicio.” (pág. 01)

Bain (1985) menciona que “Es la correlación entre alguna elaboración y algunos recursos; involucra la relación entre los diferentes componentes del centro de labores.” (pág. 19)

La productividad, entendida como la interacción existente entre los medios que la organización gasta en sus procedimientos y las ventajas que recibe de la misma, es un indicador esencial en la investigación de la situación de la empresa y de la eficacia de su administración. (Alamar y Guijarro, 2018, pág. 05)

### **1.3.2.2. ¿Por qué es tan importante la productividad?**

Martínez (2019) afirma que “La productividad es fundamental ya que permite agrandar la producción usando los mismos recursos y de esa manera complacer más obligaciones, o bien lograr los mismos productos, pero utilizando pocos insumos.” (párr. 3)

### **1.3.2.3. Factores que influyen en la Productividad**

Mileman y Sibanda (2016) nos dicen que, los factores de la productividad son aquellos factores que influyen de manera favorable o contraria. Los factores de la productividad se pueden dividir en internos y externos:

- **Los Factores Internos:** Son objetos que el dueño de la empresa puede controlar. Estos pueden ser conformados por inconvenientes con la condición del producto, los insumos, las habilidades y la motivación de los colaboradores, la empresa y más.

- **Los Factores Externos:** Son esencias de las cuales el dueño de la empresa no tiene control. Dentro de ellos está la entrada a la organización, la circunstancia del mercado, los aranceles y más.

#### 1.3.2.4. **Ventajas de contar con una mayor Productividad Laboral**

Mileman y Sibanda (2016) mencionan que, el aumento de la productividad siempre es algo bueno para una empresa. Hay muchos beneficios para el aumento de la productividad, así como los beneficios económicos que en última instancia resultan de esta situación.

Algunos de los beneficios que ayuda a aumentar la productividad laboral en una empresa:

- Ahorrar costos.
- Logro de las metas.
- Ser eficientes con el tiempo.
- Mayor destreza.
- Mejor planificación.
- Aumentar los beneficios.

#### 1.3.2.5. **Dimensiones de la productividad**

Bain (1985) menciona que existen cuatro criterios usualmente empleados para la evaluación de la productividad laboral. (pág. 33)

**A. Conocimiento:** Comprende aquellas características con las que una empresa cuenta, entre ellas tenemos: habilidades, actitudes y capacitaciones

#### **INDICADORES**

- **Habilidades**

Rosales, Alonso, Caparrós y Molina (2013) nos dicen que “Son comportamientos o habilidades concretas solicitadas para desempeñar hábilmente una labor de carácter social.” (pág. 33)

- **Capacitación**

Siliceo (2004) menciona que “Es la actividad proyectada y establecida en carencias reales de una compañía, las cuales están encaminadas hacia un cambio en las culturas, destrezas y cualidades del trabajador.” (pág. 25)

- **Actitudes**

Robbins y Judge (2013) nos dice que “Es un constructor de la conducta que poseen en común, las cuales son destrezas ocultas de las personas al actuar en objeto o contexto.” (pág. 70)

**B. Relaciones interpersonales:** Hace referencia a la excelente relación entre los colaboradores, el entorno laboral y la comunicación, porque todos ellos incurren directamente en la productividad.

## **INDICADORES**

- **Clima laboral**

Para Chiavenato (2000) Hace referencia al ambiente interno que existe entre los integrantes de la compañía, el cual está estrechamente relacionado al índice de motivación de los empleados. (pág. 85)

- **Apoyo**

Robbins y Judge, (2013) no dice que “Es la interacción básica para intercambiar datos y tomar decisiones, que beneficien a todas las partes a desenvolverse en su puesto de trabajo.” (pág. 309)

- **Compromiso**

Robbins y Judge, (2013) mencionan que es “la habilidad que cada persona posee para tomar conciencia sobre el valor que conlleva cumplir con el progreso de su labor dentro del tiempo acordado para ello.” (pág. 10)

- **Comunicación**

Rosales, Alonso, Caparrós y Molina (2013) nos dicen que “Es un fenómeno de carácter social en el cual los individuos nos comunicamos con nuestros semejantes para transmitir e intercambiar información.” (pág. 9)

**C. Efectividad:** Es la relación entre los resultados obtenidos y los resultados planteados, posibilita calcular el índice de cumplimiento de las metas programadas.

### **INDICADORES**

- **Cumplimiento de objetivos**

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) definen a los objetivos como “los motivos sustanciales a donde se conducen las acciones agrupadas y particulares.” (pág. 117)

**D. Eficacia:** Es el nivel en el cual una empresa complace los requerimientos de sus clientes o de sus compradores.

### **INDICADORES**

- **Calidad de atención a clientes**

Serna (2006) menciona que “Es la agrupación de estrategias que las empresas diseñan para que a diferencia de su competencia satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.” (pág. 19)

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General**

¿De qué manera las estrategias de motivación laboral mejorarán la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021?

##### **Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de la motivación laboral en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021?

¿Cuál es el nivel de productividad laboral en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021?

¿Cómo las estrategias de motivación laboral mejorarán la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

##### **Justificación Teórica**

La presente investigación se justifica desde este aspecto, ya que se está utilizando teorías que me están sirviendo para amplificar mis conocimientos en relación con la variable en estudio denominada motivación laboral que será definida o sustentada por la teoría de los autores Peña y Villón (2018) afirma que “La motivación laboral se logra comprender como el efecto del intercambio del sujeto y del incentivo llevado a cabo por parte de la empresa con el fin de generar recursos que promuevan e inciten al trabajador a conseguir su meta.” (pág. 185) y la variable productividad laboral será definida por los autores Mileman y Sibanda (2016) afirman que “La productividad es la utilización eficiente de la creación y los medios para incrementar el valor adherido del producto y servicio.” (pág. 01).

### **Justificación Metodológica**

El presente trabajo de investigación se justifica porque presenta un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de diseño no experimental. Así mismo, para la recopilación de los datos se utilizó como técnica la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, ya que permitió obtener información sobre las cualidades y conductas de los colaboradores de manera eficiente.

### **Justificación Social**

Con la vigente investigación se aportó a que la empresa investigada mejore la motivación laboral de sus trabajadores, esto le permitió a dicha entidad contar con un personal totalmente calificado y eficiente, siendo más precisos al desempeñarse, de esta manera se pretende lograr el incremento de la productividad laboral.

### **Importancia del estudio**

El presente estudio es de gran significación, porque la empresa en estudio presenta un problema relacionado con la motivación laboral hacia sus colaboradores, el cual ha traído como consecuencia deficiencia en la productividad de la empresa, por lo cual es necesario identificar los motivos verdaderos de estos hechos. Asimismo, es importante determinar cómo la motivación mejorará la productividad y de esta forma tomar decisiones para mejorar la motivación laboral, y evitar bajos niveles de productividad.

## **1.6. Hipótesis**

H1: La motivación laboral si mejorará la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.

H0: La motivación laboral no mejorará la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar el nivel de la motivación laboral en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.

Analizar el nivel de la productividad laboral en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.

Diseñar estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.

## **II. METODO Y MATERIALES**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de Investigación**

##### **Enfoque Cuantitativo**

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) afirman que “Este tipo de enfoque usa la recopilación y el estudio de la información para conseguir respuestas a las interrogantes de la investigación. Del mismo modo, hace uso de la estadística para obtener con precisión estándares de comportamiento.” (Pág.04)

##### **Descriptiva**

Según Tamayo y Tamayo (2002) en su libro Proceso de la Investigación Científica, nos dice que la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos.” (Pág. 46)

##### **Propositiva**

Según Tantalean (2015) menciona que “Una investigación propositiva es el estudio en la cual se propone una solución ante una problemática, después de diagnosticar y evaluar un hecho o fenómeno. (Pág. 113)

Esta investigación es de nivel descriptivo-propositivo con enfoque cuantitativo, ya que estuvo orientada a la descripción de la variable motivación laboral, así como el nivel de la productividad laboral que tiene a la fecha la empresa Mibanco – Cayaltí y en base a ello poder diseñar estrategias de mejora.

#### **2.1.2. Diseño de Investigación**

##### **Diseño No Experimental**

Kerlinger (1979) expresa que “La investigación no experimental es alguna indagación en la cual va a resultar improbable la manipulación de las variables o el ordenar aleatoriamente a los sujetos o a las situaciones” (p. 116).

### **Transversal o transeccional**

Palella y Martins (2012) nos dicen que “El diseño transversal se encarga de recopilar datos en el acto y en un tiempo único” (Pág. 94)

El diseño de la presente investigación fue de corte transversal tipo no experimental, esto nos quiere decir que no hubo manipulación de ninguna de las variables, sólo fueron descritas en su ambiente natural y sobre todo se realizaron en el momento y tiempo único y determinado.

## **2.2. Población y Muestra**

### **2.2.1. Población**

Palella y Martins (2012), menciona que la población “es el conjunto de componentes con rasgos usuales que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”. (pág. 105)

La población que se consideró en la vigente investigación estuvo constituida por los 21 colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí.

### **2.2.2. Muestra**

Para Palella y Martins (2012), la muestra “es conseguida con el propósito de indagar, a raíz del entendimiento de sus características específicas, las propiedades de una población” (pág.108).

Para esta investigación el volumen de la muestra será el total de la población de la empresa Mibanco - Cayaltí, estando conformada por 21 colaboradores. Se está considerando el 100% del total para determinar la relación entre las variables a estudiar, al ser una población pequeña menor a 100 y se accedió a todos los colaboradores.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Concepto de las variables**

#### **Variable Independiente: Motivación Laboral.**

Peña y Villón, (2018) afirman que “La motivación laboral se logra comprender cómo el efecto del intercambio del sujeto y del incentivo llevado a cabo por parte de la empresa con el fin de generar recursos que promuevan e inciten al trabajador a conseguir su meta” (pág. 185)

#### **Variable Dependiente: Productividad.**

Mileman y Sibanda (2016) afirman que “La productividad es la utilización eficiente de la creación y los medios para incrementar el valor agregado de los productos y servicios.” (pág. 01)

### **2.3.2. Operacionalización de variables**

**Tabla 1.***Variable Independiente: Motivación Laboral*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Motivación Laboral	Factores Higiénicos	Salarios y Beneficios	01	Encuesta / Cuestionario
		Relaciones con los compañeros	02	
		Ambiente Físico	03; 04	
		Relación con el supervisor	05	
		Seguridad Laboral	06	
	Factores Motivacionales	Ascensos	07	
		Libertad para decidir	08	
		Reconocimiento	09	
		Realización Personal	10; 11	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla 2.***Variable Dependiente: Productividad Laboral*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Productividad Laboral	Conocimiento	Habilidades	12	Encuesta / Cuestionario
		Capacitación	13	
		Actitudes	14	
		Clima laboral	15	
	Relaciones Interpersonales	Apoyo	16	
		Compromiso	17; 18	
		Comunicación	19	
	Efectividad	Cumplimiento de objetivos	20; 21	
		Eficacia	Calidad de atención a clientes	

*Fuente: Elaboración Propia*

## 2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnica

Palella y Martins (2012) afirma que la encuesta “es la técnica de investigación determinada a lograr información de diversas personas cuyo parecer le importan al investigador” (p.123).

La técnica de recolección de datos que se empleó en la actual indagación es la encuesta la cual permitió recopilar información respecto al problema de estudio, la misma que fue proporcionada por los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí.

### 2.4.2. Instrumento

Meneses, J. (2016) afirma que “El cuestionario es la herramienta que le posibilita al investigador trazar un conjunto de interrogantes para recopilar información sobre una muestra.” (pág. 124)

El instrumento que utilicé para la presente investigación fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por 22 preguntas cerradas, de las cuales 11 preguntas son para la variable motivación laboral y 11 pertenecientes a la variable productividad laboral.

Se utilizó una escala de Likert con 5 alternativas:

**Tabla 3.**  
*Escala de Likert*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.4.3. Validez

Corral (2009) nos dice que “La validez de un instrumento radica en que pueda medir lo que tenga que medir (legitimidad).” (p.230).

Los instrumentos se validaron por medio de juicio de tres expertos a los que se les solicitó validar los siguientes aspectos del cuestionario.

**Tabla 4.**  
*Validación de expertos*

N°	Experto	TA/TD	Especialidad
1	Mg. Nelly Aguilar Amaya	22: 22 / 22 = 1.00	Administración Estratégica de Empresas Gestión del Talento
2	Dr. Abraham García Yovera	22: 22 / 22 = 1.00	Humano Gestión del Talento
3	Dr. Mirko Merino Núñez	22: 22 / 22 = 1.00	Humano

*Fuente: Elaboración Propia*

Se contó con la participación de 3 docentes expertos en el tema; a los cuales se les alcanzó el cuestionario de la presente investigación. Cada experto emitió su opinión personal y realizaron sus aportes en cuanto al cuestionario, obteniendo un puntaje de 1.00, este indicador es el resultado de la validación por los expertos.

### 2.4.4. Confiabilidad

Quero (2010) el autor precisa que la confiabilidad “Es como la ausencia concerniente de faltas de medición en un instrumento de medida.” (p.248)

Esto quiere decir que, gracias a la confiabilidad vamos a obtener resultados precisos, ya que si nosotros aplicamos de manera consecutiva

nuestro instrumento ya sea con el sujeto u objetos nuestros resultados serán los mismos.

**Tabla 5.**

*Prueba de confiabilidad de la variable motivación laboral*

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0,874	11

*Fuente: SPSS versión 25*

**Tabla 6.**

*Prueba de confiabilidad de la variable producción laboral*

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0,812	11

*Fuente: SPSS versión 25*

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Para la recolección de los datos de las variables en estudio se aplicó una encuesta a los 21 colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí. Los resultados se plasmaron en Microsoft Excel para luego desarrollar el procesamiento de datos en el SPSS versión 25 el cual ayudó a determinar la confiabilidad del instrumento y a procesar los datos de forma ordenada, por último, se realizaron las tablas y figuras de ambas variables para un mejor entendimiento y de esa manera poder detectar las deficiencias.

Luego de ello, los resultados de las dimensiones se agruparán y sumarán por dimensiones y variables empleando el siguiente baremo:

**Tabla 7.**  
*Baremo*

<b>Dimensión - Variable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Factores Higiénicos	[6 - 14]	[15 - 22]	[23 - 30]
Factores Motivacionales	[5 - 12]	[13 - 18]	[19 -25]
Motivación Laboral	[11 - 25]	[26 - 40]	[41 - 55]
Conocimiento	[3 - 7]	[8 - 11]	[12 - 15]
Relaciones Interpersonales	[5 -12]	[13 - 18]	[19 -25]
Efectividad	[2 - 5]	[6 - 7]	[8 -10]
Eficacia	[1 - 2]	[3 -4]	[4 - 5]
Productividad Laboral	[11 - 26]	[27 - 40]	[41 - 55]

**Fuente:** *Elaboración propia*

## 2.6. Criterios Éticos

Noreña et al. (2012) mencionan que los criterios éticos que debemos de utilizar al momento de realizar la investigación y para el acopio de los datos son los siguientes:

- **Consentimiento informado:** Siendo un estudio que involucra a los colaboradores, deben estar de acuerdo con ser informantes, es por ello que a la empresa Mibanco de Cayaltí se solicitó el apoyo de sus colaboradores a través de una carta que fue remitida por la Universidad Señor de Sipán.
- **Confidencialidad:** En este caso se conservó en anónimo la identificación de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí que participaron en la investigación, así como también la información que brindaron los colaboradores fueron utilizadas única y exclusivamente para fines de investigación y se mantuvo en absoluta reserva.

- **Manejo de riesgos:** Se cumplió con cada una de las responsabilidades y obligaciones adquiridas con los informantes, y no se manejaron posteriormente los datos proporcionados.

## 2.7. Criterios de Rigor Científico

Según los autores Noreña et al. (2012) afirman que, los criterios de rigor científico para utilizar en la investigación son:

- **Credibilidad:** Este criterio se obtiene cuando los descubrimientos son considerados como “verídicos”, asegurándonos que los resultados que logre recolectar representen algo verdadero. Es por ello que la presente investigación es del esfuerzo propio con información de primera.
- **Consistencia:** Toda la información obtenida fue consistente, utilizando como instrumento el cuestionario, el cual fue previamente sometido a confiabilidad para que sea certificada por los expertos en la materia para que autentiquen la pertenencia y notabilidad del contenido estudiado.
- **Reflexividad:** En la investigación todos los datos fueron verdaderos, respaldados por la validez del cuestionario y las evidencias necesarias de todo el procesamiento de datos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figura

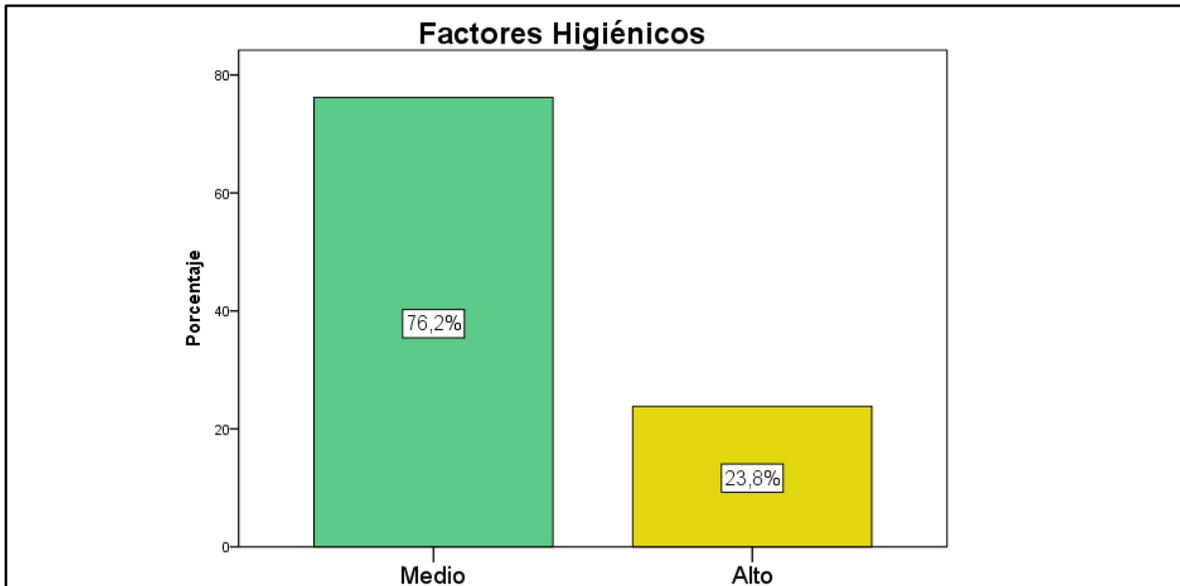
**Referente al objetivo 01:** Diagnosticar el nivel de la motivación laboral en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.

**Tabla 8**

*Dimensión 01: Factores Higiénicos*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Medio	16	76,2%
Alto	5	23,8%
Total	21	100,0%

**Fuente:** Resultado del cuestionario aplicado el 06 de septiembre del 2021



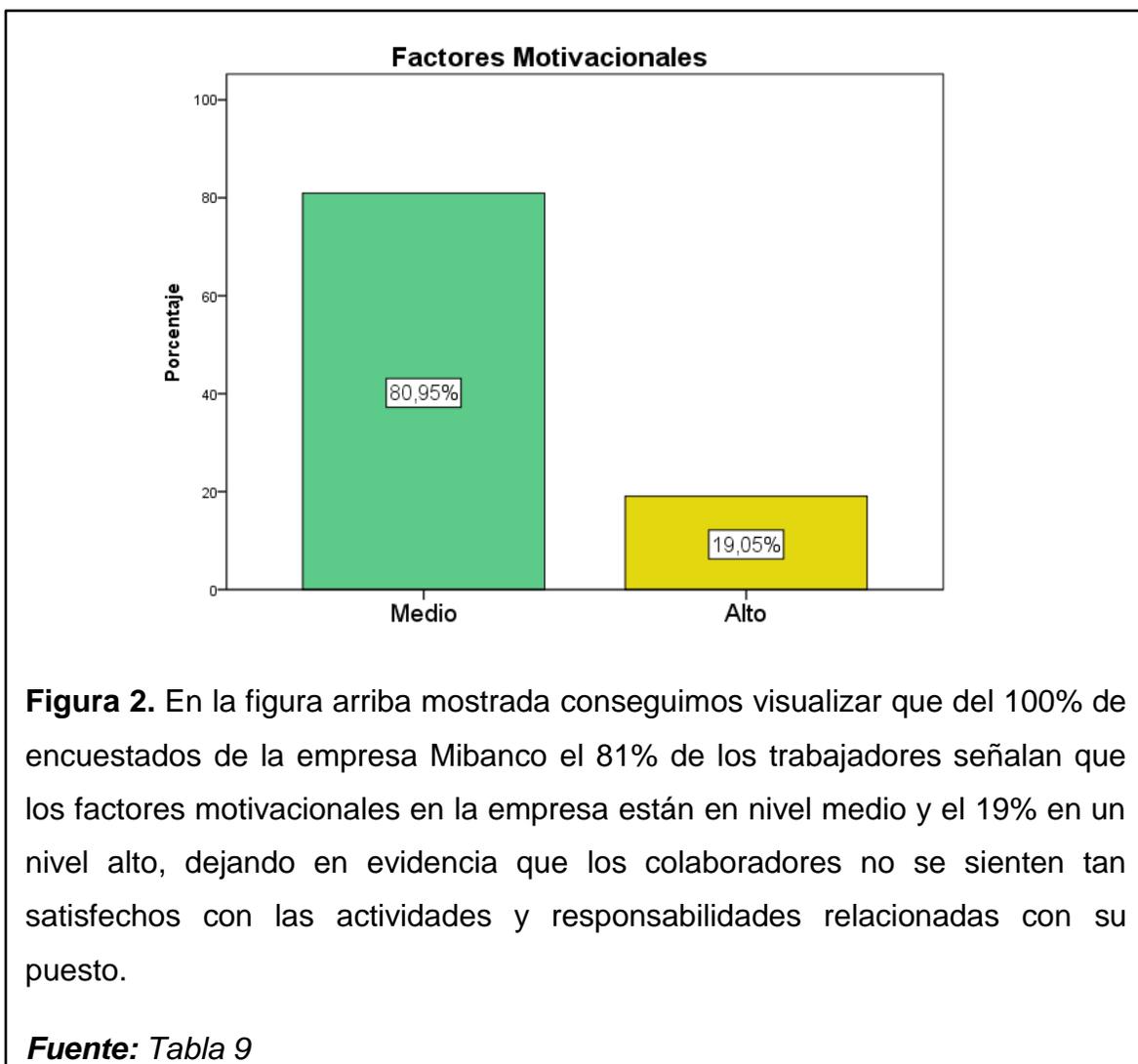
**Figura 1.** En la figura arriba mostrada conseguimos visualizar que del 100% de encuestados de la empresa Mibanco el 76,2% de los trabajadores señalan que los factores higiénicos en la empresa están en nivel medio y el 23,8% en un nivel alto, dejando en evidencia que los aspectos relacionados con la empresa no son suficientes para lograr una óptima motivación.

**Fuente:** Tabla 8

**Tabla 9**  
*Dimensión 02: Factores Motivacionales*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Medio	17	81,0%
Alto	4	19,0%
Total	21	100,0%

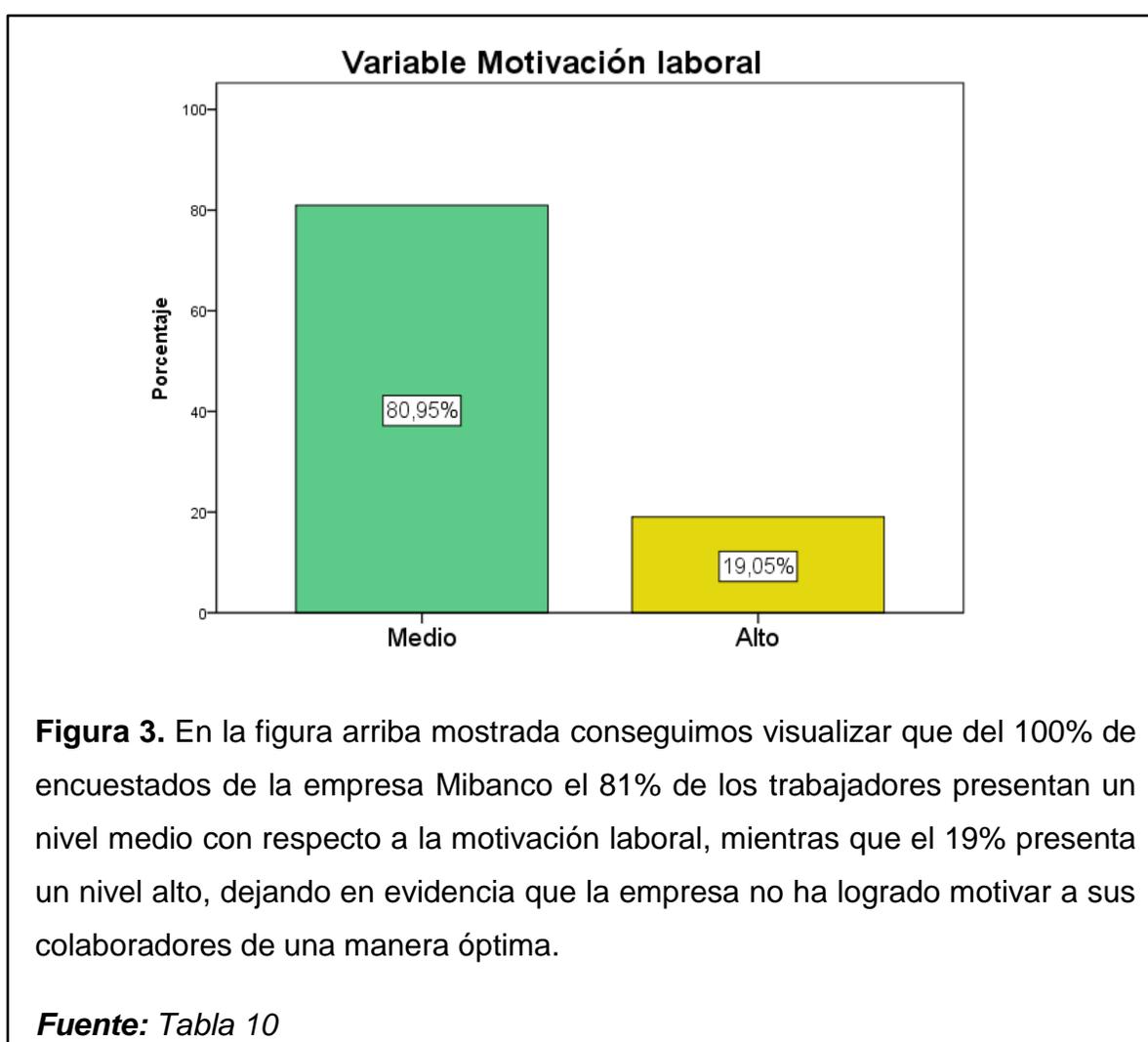
**Fuente:** Resultado del cuestionario aplicado el 06 de septiembre del 2021



**Tabla 10**  
*Variable Motivación Laboral*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Medio	17	81,0%
Alto	4	19,0%
Total	21	100,0%

**Fuente:** Resultado del cuestionario aplicado el 06 de septiembre del 2021



**Figura 3.** En la figura arriba mostrada conseguimos visualizar que del 100% de encuestados de la empresa Mibanco el 81% de los trabajadores presentan un nivel medio con respecto a la motivación laboral, mientras que el 19% presenta un nivel alto, dejando en evidencia que la empresa no ha logrado motivar a sus colaboradores de una manera óptima.

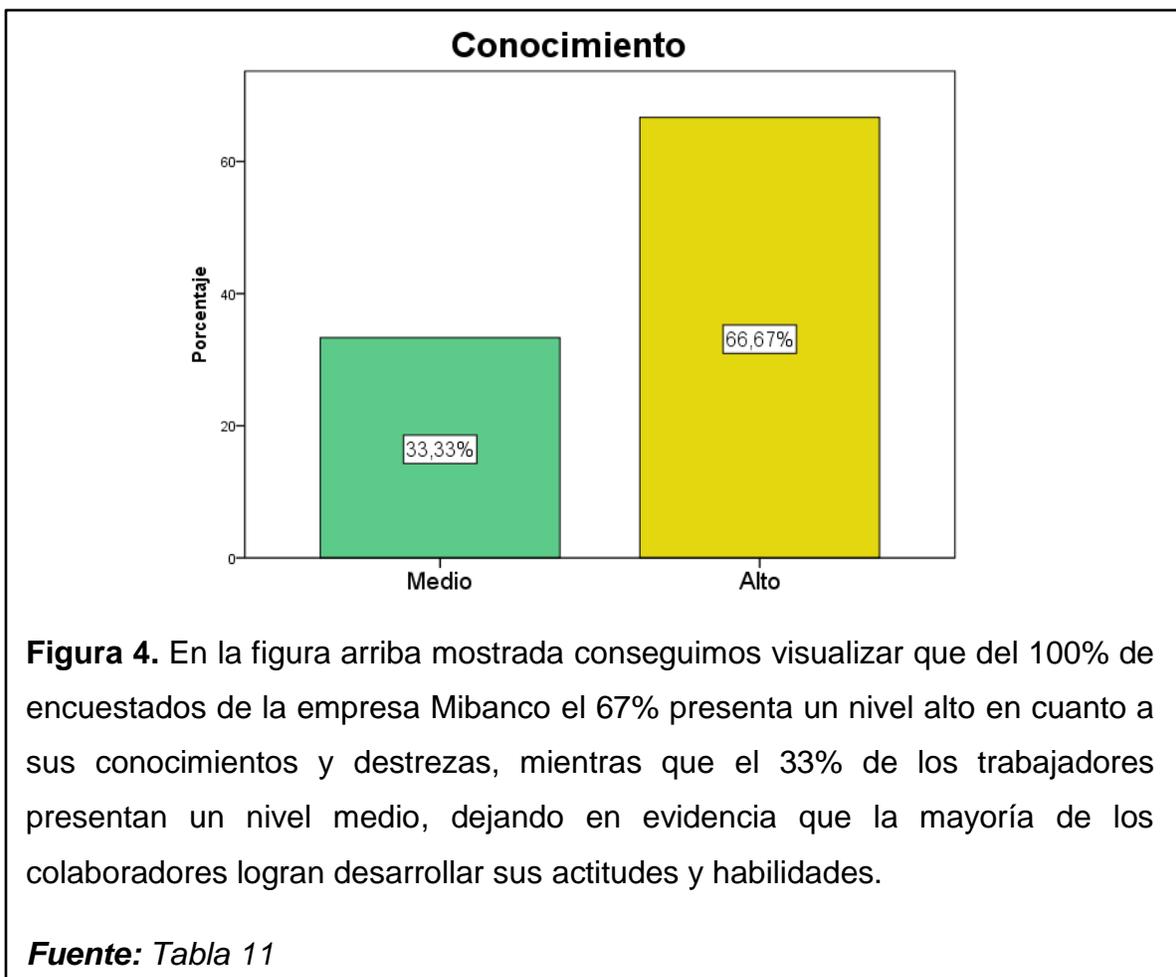
**Fuente:** Tabla 10

**Referente al objetivo 02:** Analizar el nivel de la productividad laboral en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.

**Tabla 11**  
*Dimensión 01: Conocimiento*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Medio	7	33,3%
Alto	14	66,7%
Total	21	100,0%

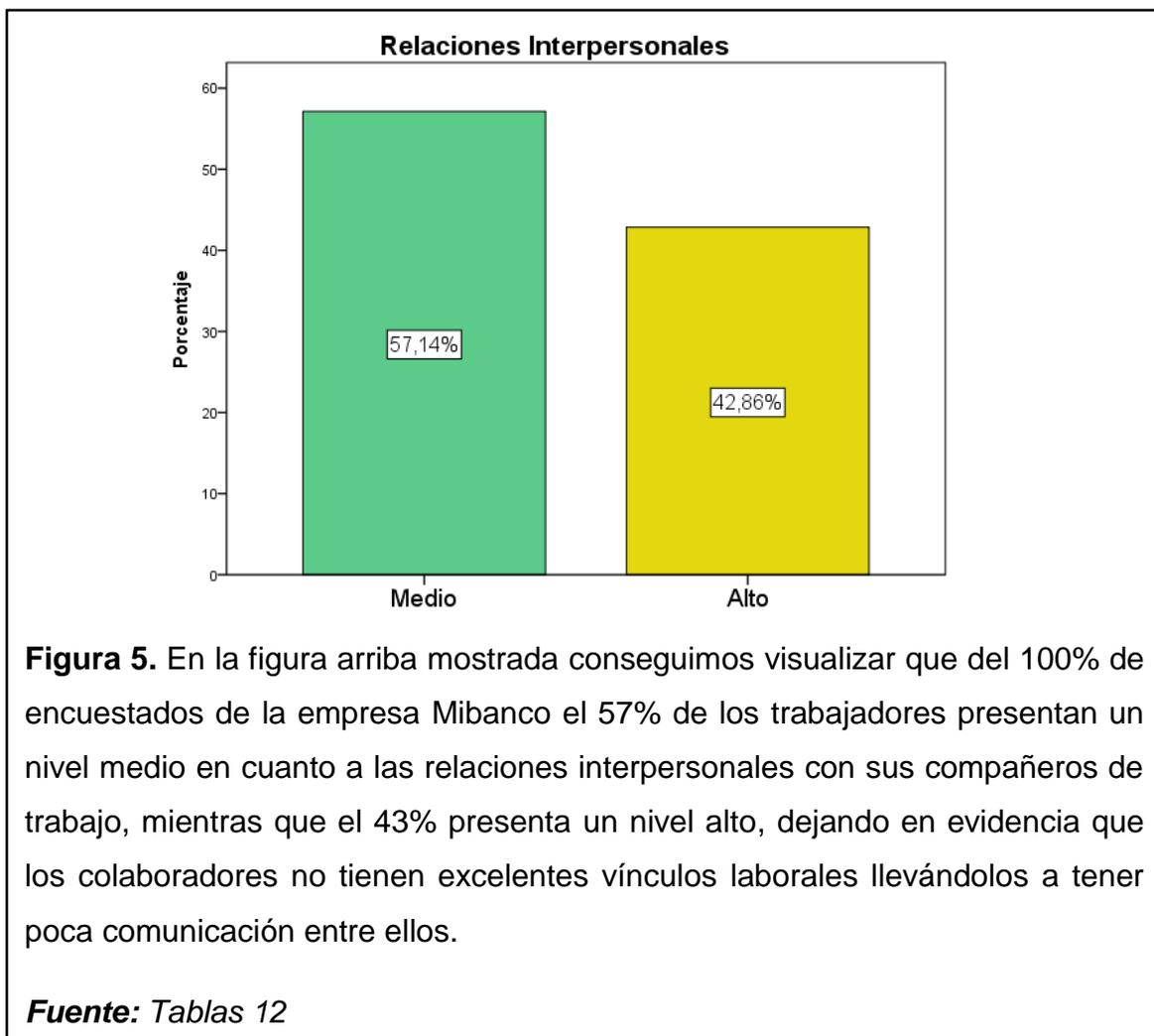
**Fuente:** Resultado del cuestionario aplicado el 06 de septiembre del 2021



**Tabla 12**  
*Dimensión 02: Relaciones Interpersonales*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Medio	12	57,1%
Alto	9	42,9%
Total	21	100,0%

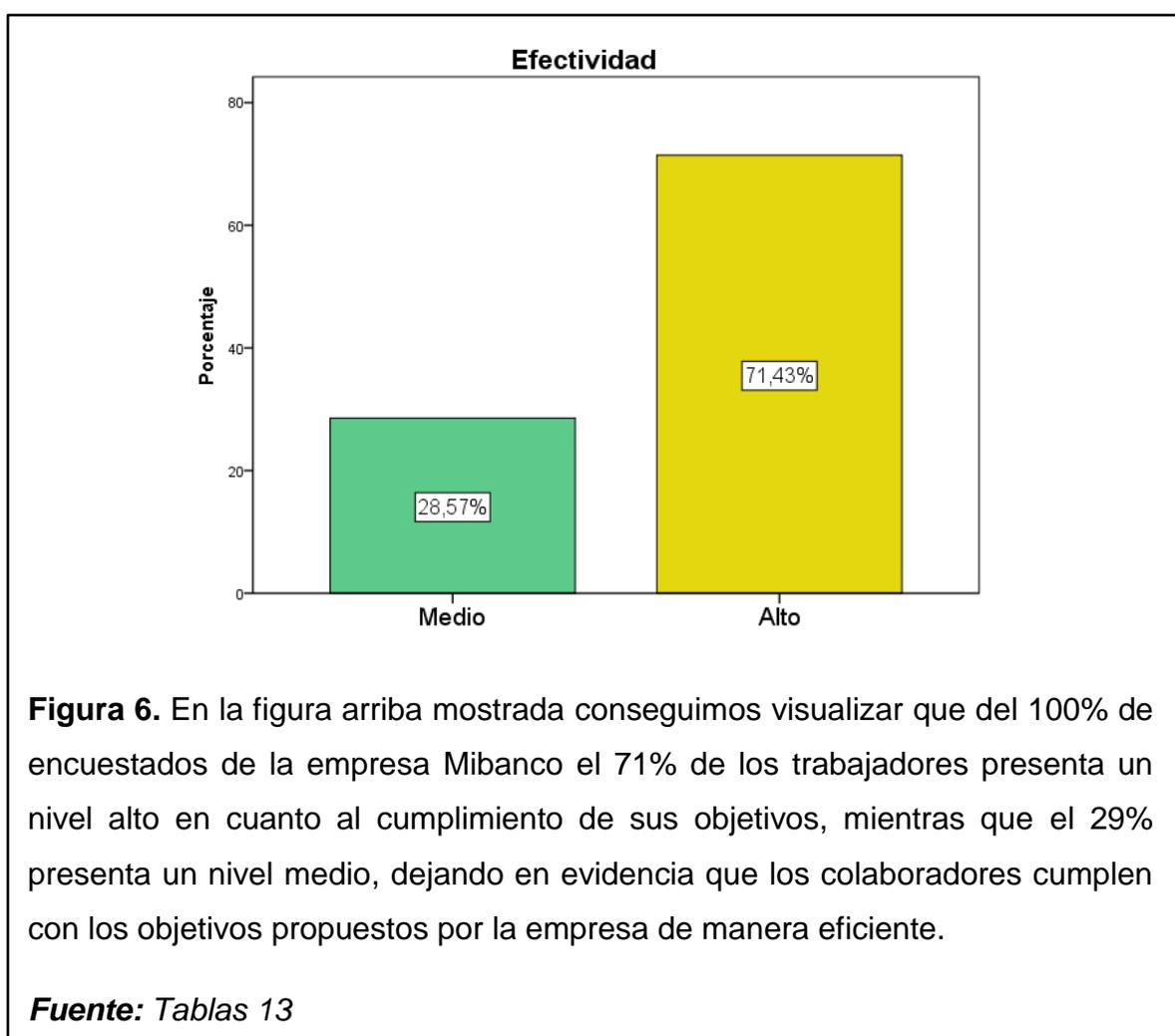
**Fuente:** Resultado del cuestionario aplicado el 06 de septiembre del 2021



**Tabla 13**  
*Dimensión 03: Efectividad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Medio	6	28,6%
Alto	15	71,4%
Total	21	100,0%

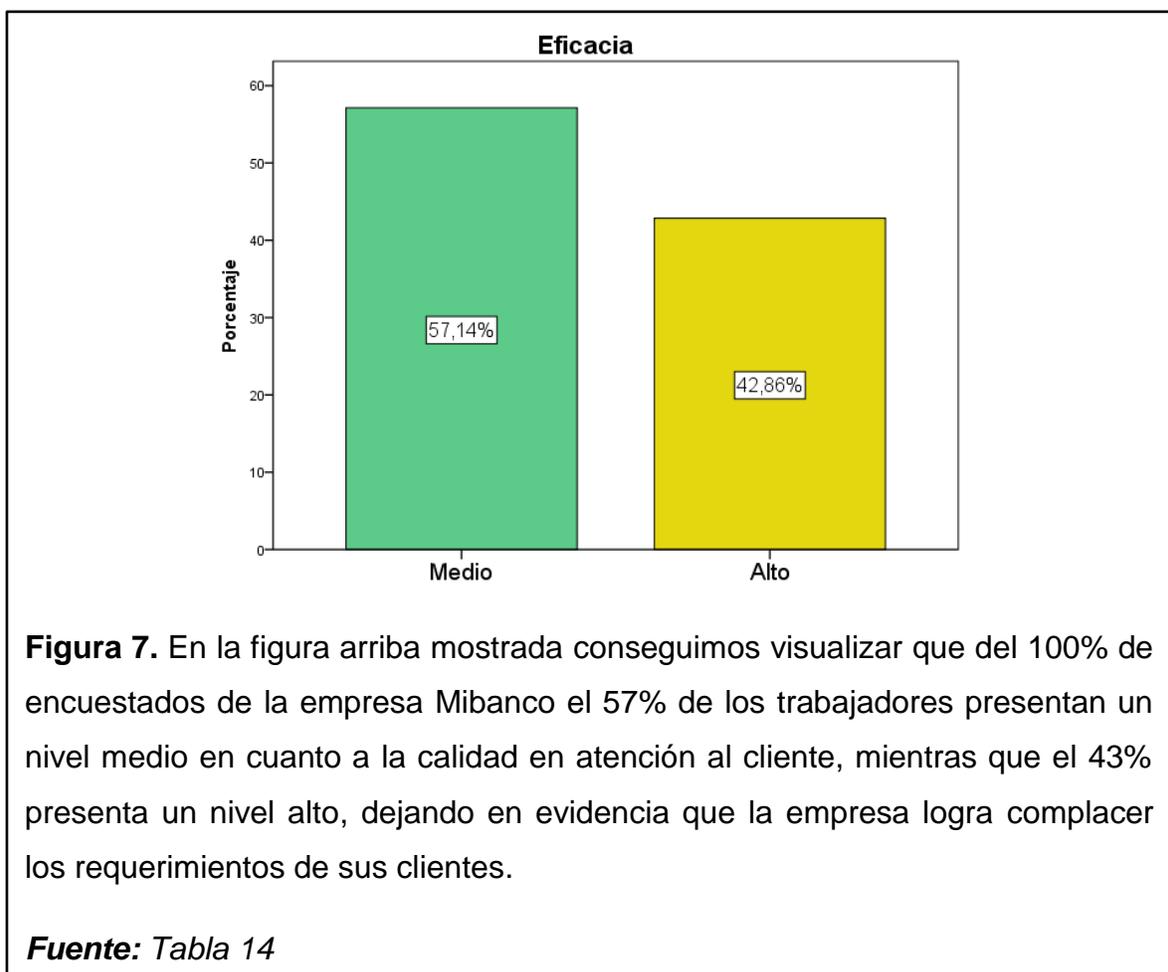
**Fuente:** Resultado del cuestionario aplicado el 06 de septiembre del 2021



**Tabla 14**  
*Dimensión 04: Eficacia*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Medio	12	57,1%
Alto	9	42,9%
Total	21	100,0%

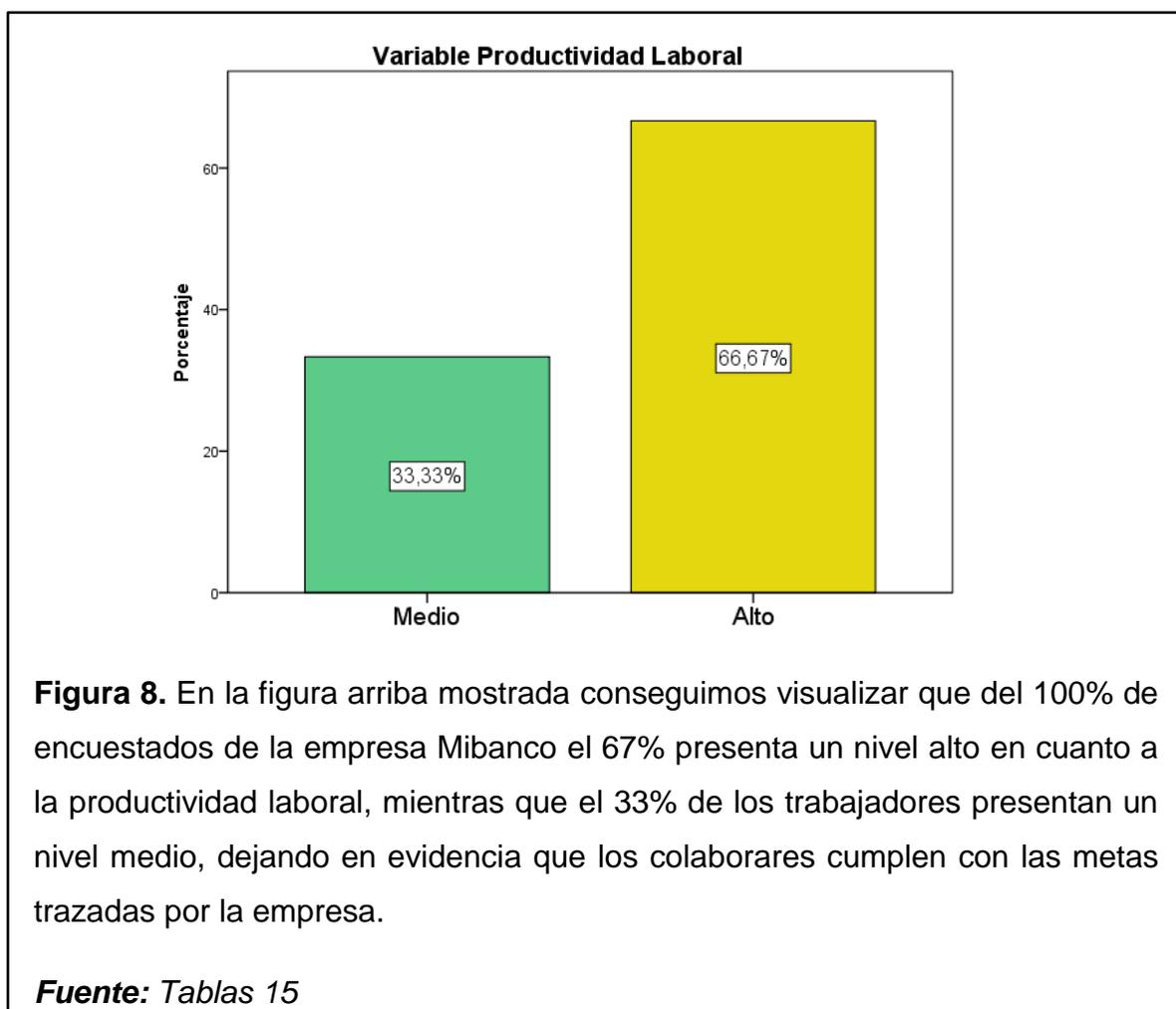
**Fuente:** Resultado del cuestionario aplicado el 06 de septiembre del 2021



**Tabla 15**  
*Variable Productividad Laboral*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Medio	7	33,3%
Alto	14	66,7%
Total	21	100,0%

**Fuente:** Resultado del cuestionario aplicado el 06 de septiembre del 2021



**Figura 8.** En la figura arriba mostrada conseguimos visualizar que del 100% de encuestados de la empresa Mibanco el 67% presenta un nivel alto en cuanto a la productividad laboral, mientras que el 33% de los trabajadores presentan un nivel medio, dejando en evidencia que los colaboradores cumplen con las metas trazadas por la empresa.

**Fuente:** Tablas 15

### **3.2. Discusión de resultados**

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.

Con el propósito de indagar en el análisis de los resultados las cuales se están presentado en el actual trabajo, a continuación, planteo algunos argumentos en dicho sentido.

#### **Referente al objetivo 01: Diagnosticar el nivel de la motivación laboral en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.**

Se logró diagnosticar el nivel de la motivación en la empresa Mibanco, son medias con un 81%, en vista que, se halló que la dimensión factores higiénicos se encuentra en un nivel medio con el 76,2%, esto quiere decir que, los colaboradores no reciben una remuneración apropiada, mucho menos se les concede recompensas o incentivos por su desenvolvimiento. Por otro lado, el ambiente laboral no congrega los escenarios adecuados para cumplir sus tareas y consideran que su jefe no tiene buena comunicación con ellos.

Y con respecto a la dimensión factores motivacionales, se halla en un nivel medio con el 81%, esto quiere decir que, los colaboradores muchas veces no cumplen con sus labores con el debido compromiso, esto como consecuencia trae la insatisfacción para con su ambiente laboral, lo que ocasiona que muchas veces no cumplan su trabajo con dedicación, por motivo que no se les otorga algún reconocimiento o elogio por su desenvolvimiento.

Concuerta con el estudio encontrado de Zepeda (2018), Lima, en su investigación obtuvo como resultado que el 47,1% de los colaboradores presentaron un nivel medio de Motivación Laboral. Donde se concluyó que, a pesar de las retribuciones que la empresa les brinda a sus empleadores de campo no consiguen satisfacer las perspectivas de los mencionados y como

consecuencia los colaboradores no se muestran comprometidos con sus labores diarias.

Con Tejada y Larriega (2020), Lima, en su investigación obtuvo como resultado que el 47.83 % perciben que la motivación laboral se encuentra en un nivel regular actualmente. Donde se concluyó que, la empresa no brinda una adecuada motivación el cual permita que sus empleados puedan mejorar su índice de productividad llegando a un nivel alto. Por ende, la motivación del talento humano es esencial, puesto que son ellos quienes cumplen con los procesos que producen resultados en la empresa.

Y, por último, se puede comparar con la investigación de Flores (2021) Pimentel, en su investigación obtuvo como resultado que el 73,3% de los colaboradores presentaron un nivel medio en cuanto a la motivación laboral. Donde se concluyó que, debido a que las carencias de los empleados de la entidad no están siendo complacidas, ellos llegan a mostrar actitudes que expresan que no se encuentran incentivados lo cual está generando una deficiente productividad y esto como consecuencia no le permite a la empresa mostrar un crecimiento dentro de su rubro.

Dichas coincidencias se asemejan a la presente investigación, ya que trata sobre la motivación laboral en la empresa Mibanco, en donde se evidenció que la empresa no logra identificar cuáles son las necesidades reales de los colaboradores y a su vez no reconocen el desenvolvimiento de cada uno de ellos, lo cual ha generado que se muestren poco comprometidos con la empresa lo que a ocasionado que muchas veces no cumplan su trabajo con dedicación y esmero.

Y en base a la teoría de Herzberg citado por Robbins y Judge (2013) quienes definen a la motivación laboral como los métodos que incurren en el entusiasmo, conducta y perseverancia del empeño que realizan los sujetos para

lograr sus metas, ya que si los colaboradores se encuentran motivados su desempeño mejorará positivamente y conseguirán buenos resultados para beneficio de la empresa y para ellos mismos.

**Referente al objetivo 02: Analizar el nivel de productividad en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.**

Se logró analizar que el nivel de la productividad en la empresa Mibanco, es alta con un 66,7%, con respecto a la dimensión conocimiento se encuentra en un nivel medio con el 66,7%, esto quiere decir que, los colaboradores muchas veces no aplican sus destrezas en cuanto a la ejecución de sus labores para lograr sus objetivos, esto como consecuencia trae los bajos niveles de productividad.

Con respecto a la dimensión relaciones interpersonales se encuentra en un nivel medio con el 52,1%, esto quiere decir que, los colaboradores muchas veces no se sienten comprometidos con sus funciones a desarrollar y, por otro lado, sienten que sus compañeros no están comprometidos en realizar bien su trabajo, esto como consecuencia trae de que los colaboradores trabajen por separado y muchas veces no llegan a cumplir con las metas que le traza la empresa.

Y con respecto a la dimensión efectividad se encuentra en un nivel alto con el 71,4%, esto quiere decir que, los colaboradores conocen los objetivos de la empresa y se enfocan en cumplirlos. Por otro lado, con respecto a la dimensión eficacia se halla en un nivel medio con el 57,1%, esto quiere decir que, los colaboradores muchas veces no se esmeran en brindar una excelente atención hacia los clientes y esto como consecuencia trae la insatisfacción por parte de ellos.

Coincide con la investigación encontrada de Callata y Gonzales (2017, pág. 73) Arequipa, en su investigación como resultado presentan un nivel medio en su productividad laboral con el 54,55%; puesto que, los colaboradores

presentaron resultados poco alentadores en cuanto a la productividad laboral, ya que la mayoría de ellos muchas veces muestran deficiencias en los siguientes aspectos: motivación, relaciones laborales entre compañeros, culminación de objetivos determinadas, entre otros aspectos.

Además, se puede comparar con la investigación de Lorenzo (2018) Pimentel, en su investigación obtuvo como resultado que el 85,7% de los colaboradores presentaron un nivel medio en cuanto a la productividad laboral. Donde se concluyó que, como muchas veces no existe el compromiso y aptitud para elaborar las tareas encomendadas por parte de los empleados, lo cual ha generado que el grado de productividad de la empresa sea medio.

Dicha coincidencia se asemeja a la presente investigación, ya que trata sobre la productividad laboral en la empresa Mibanco, en donde se evidenció que la entidad hoy en día está pasando por una productividad media con respecto a las dimensiones conocimiento, relaciones interpersonales y eficacia, esto a raíz de una deficiente motivación laboral puesto que, los colaboradores muchas veces no se sienten comprometidos con sus funciones a desarrollar. Asimismo, la comunicación entre ellos es media y esto como consecuencia trae de que los colaboradores trabajen por separado y muchas veces no llegan a cumplir con las metas que le traza la empresa. Si no se logra corregir dicha deficiencia el colaborador no se encontrará satisfecho y su grado de productividad podría llegar a niveles bajos.

Y en base a la teoría de Mileman y Sibanda (2016) quienes definen a la productividad como la utilización eficiente de la creación y los medios para incrementar el valor agregado de los productos y servicios; si la empresa le brinda a sus colaboradores los recursos necesarios para su desenvolvimiento, ellos cumplirán de manera eficiente con sus labores y de esa forma podrán cumplir con sus objetivo y metas.

### **3.3. Aporte Práctico**

Estrategias de Motivación Laboral para incrementar la Productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021

#### **3.3.1. Presentación de la propuesta**

La motivación laboral es considerada una estrategia que ayuda a mejorar la productividad en las empresas y a la vez ayuda a desarrollar el desenvolvimiento de los colaboradores mientras se satisfacen sus necesidades en el ámbito de trabajo. La motivación laboral, se fundamenta en estremecer a los colaboradores de la empresa, en base al mejoramiento de las circunstancias de labor, los beneficios e implementando métodos de comunicación eficiente entre compañeros y sobre todo entre empleado y jefe. En este sentido si la empresa Mibanco hace uso de estrategias de motivación laboral podrá lograr un nivel de productividad positivo para la empresa, esto permitirá que la entidad sea eficiente y competente dentro de su rumbo financiero.

Es por ello que, es necesario que la empresa Mibanco implemente estrategias motivacionales que permita la colaboración adecuada entre los organismos internos de la empresa, para que ellos mismos reconozcan su valor y se identifiquen con la empresa.

#### **3.3.2. Fundamentación**

Basándose en los resultados adquiridos en el actual informe se encontró que existe un déficit con respecto a la motivación laboral, ya que carecen de estrategias, por lo que, la dimensión factores higiénicos presentó un nivel medio, esto nos quiere decir que, los colaboradores no reciben una remuneración apropiada, mucho menos se les concede recompensas o incentivos por su desempeño. Por otro lado, el ambiente laboral no reúne las condiciones adecuadas para realizar sus actividades y consideran que su jefe no tiene buena comunicación con ellos. Asimismo, se halló que los factores motivacionales están en un nivel medio por motivo de la carencia de

compromiso por parte del personal para cumplir con sus labores de forma responsable, sumándole que el personal se encuentra descontento ante al ambiente físico en donde labora.

Todo lo mencionado crea que, la empresa no cuente con una buena productividad laboral, ya que el personal no suele aplicar sus destrezas en cuanto a la ejecución de sus labores para lograr sus objetivos, esto como consecuencia trae los bajos niveles de productividad. Es por ello que, se estima que la motivación laboral es clave para que el personal de la empresa Mibanco mejore sus niveles de productividad, y de esa forma cumplan con sus funciones de forma eficiente y logren una excelente productividad.

### **3.3.3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Diseñar estrategias de motivación laboral para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021

#### **Objetivos Específicos**

- Elaborar estrategias de factores higiénicos para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.
- Elaborar estrategias de factores motivacionales para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.

### 3.3.4. Desarrollo de la propuesta

A continuación, se detallarán las estrategias de motivación laboral con el propósito de mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco.

#### A. Estrategia para Factores Higiénicos

##### Estrategia 01: Programa de relación con los compañeros

Basándose en los resultados obtenidos en la empresa Mibanco sobre el nivel de la motivación laboral, se identificó que la mayoría de los empleados encuestados se hallan desmotivados, ya que consideran que la empresa no fomenta la relación entre compañeros y por ese motivo es que no se logra un apoyo entre compañeros lo que afecta al realizar trabajos en equipos.

Por lo mismo, se propone un programa de relación con los compañeros a través de talleres en la cual se concientice sobre el valor del compañerismo en la empresa, con el propósito de conseguir que los trabajadores entiendan que es más eficiente ejecutar sus actividades en unión, promoviendo al logro de las acciones, la amistad y la imparcialidad. Del mismo modo, se aprenda a identificar y resolver problemas a nivel personal como grupal, todo esto contribuyendo a la minimización de apuros.

**Tabla 16**  
*Estrategia 01 para Factores Higiénicos*

Actividad	Descripción	Duración	Periodo de ejecución	Responsable
Comunicación y Trabajo en Equipo	Brindar charlas sobre el valor del compañerismo, amistad y trabajo en equipo	3 horas	Semestral	Asesor
	Realizar dinámicas de interacción grupal			
	Proveer materiales con información sobre el tema en mención			

Refrigerio

Identificar y solucionar problemas	Orientar al personal para solucionar problemas personales y grupales	2 horas	Semestral	Asesor
------------------------------------	--	---------	-----------	--------

**Fuente:** *Elaboración propia*

Para ejecutar dicha estrategia se realizarán talleres cada semestre y se estima un tiempo entre 2 y 3 horas para cada taller, teniendo como total 5 horas para la ejecución de la acción, para llevar a cabo la acción se contratará a un asesor experto en el tema para que pueda llevar a cabo dichos talleres, el cual ayudará en el desenvolvimiento tanto individual como grupal, además ayudará a fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes.

**Tabla 17**  
*Presupuesto estrategia 01*

Detalle	Cantidad	Valor	Monto Semestral	Monto anual
Asesor	1 (unidad)	S/. 500.00	S/. 500.00	S/. 1,000.00
Refrigerio	21 (unidades)	S/ 5.00	S/. 105.00	S/. 210.00
<b>Total</b>			<b>S/. 605.00</b>	<b>S/. 1,210.00</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

## **Estrategia 02: Entrega de recursos adecuados**

Basándose en los resultados obtenidos en la empresa Mibanco sobre el nivel la motivación laboral, se identificó que la mayoría de los empleados encuestados se hallan desmotivados, ya que consideran que la empresa no les brinda los medios imprescindibles para el desenvolvimiento de sus tareas diarias, lo cual limita el cumplimiento adecuado de sus labores.

Por lo mismo, se propone efectuar dicha estrategia, ya que tiene como finalidad identificar de que recursos requieren los colaboradores a fin de poder cumplir sus labores de forma eficiente, reduciendo la desmotivación del personal.

**Tabla 18**  
*Estrategia 02 para Factores Higiénicos*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Duración</b>	<b>Periodo de ejecución</b>	<b>Responsable</b>
Entrega de adecuados recursos	Identificar los recursos que requiere el personal	15 minutos	Semestral	Gerente
	Solicitar compra de productos			
	Realizar entregas de los artículos			

**Fuente:** *Elaboración propia*

Para ejecutar dicha estrategia el gerente de la empresa Mibanco realizará la entrega de los recursos que necesitan los colaboradores en un tiempo de 15 minutos antes de empezar sus labores, para que de esa forma los colaboradores se sientan satisfechos y puedan cumplir con sus labores de una manera eficiente.

**Tabla 19**  
*Presupuesto estrategia 02*

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>	<b>Monto total</b>	<b>Monto anual</b>
Agenda	25	S/. 6	S/.150	S/. 300
Archivador Lomo Ancho Oficio	25	S/. 5	S/. 125	S/. 250
Clips Chicos Caja X 100 Unid	2	S/. 1.20	S/. 2.40	S/. 4.80
Fastener de Metal Caja X 50 Unid	3	S/. 6	S/. 18	S/. 36
Folder Manila A4 X 25	5	S/. 10.20	S/. 51	S/. 102
Lapiceros Caja X 50 Unid	1	S/. 27	S/. 27	S/. 54
Lápiz Mongol Caja X 12 Unidades.	3	S/. 9	S/. 27	S/. 54
Papel Bond A4 caja x 10	1	S/. 16.50	S/. 165	S/. 330
Post It 5 X 100 Unid	2	S/. 36.60	S/. 73.2	S/. 146.4
Sobre Manila X 50 Unid	4	S/. 17.50	S/. 70	S/. 140
<b>Total</b>			<b>S/. 708.6</b>	<b>S/. 1,417.2</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

## B. Estrategia para Factores Motivacionales

### Estrategia 01: Programa de reconocimiento laboral

Basándose en los resultados obtenidos en la empresa Mibanco sobre el nivel de motivación laboral, se identificó que la mayoría de los empleados encuestados se hallan desmotivados, ya que consideran que la entidad financiera no considera el trabajo que efectúan en sus funciones encomendadas.

Por lo mismo, se propone un programa de reconocimiento laboral, en el cual se les otorguen incentivos no monetarios a los colaboradores, ya que dicha acción garantizará la motivación de los mismos, consiguiendo un buen desenvolvimiento en cuanto a sus actividades, además de fomentar el sentido de pertenencia y compromiso para con la empresa.

**Tabla 20**  
*Estrategia 01 para Factores Motivacionales*

Actividad	Descripción	Duración	Periodo de ejecución	Responsable
A la eficiencia laboral	Premiar la puntualidad, responsabilidad y eficacia en el cumplimiento de sus tareas otorgándoles un diploma	30 minutos	Mensual	Gerente
Al mejor equipo de trabajo	Premiar al equipo que logró sus metas asignadas otorgándoles un diploma a cada integrante	30 minutos	Trimestral	Gerente
Un día de excelencia	Premiar al colaborador que obtenga el mayor número de reconocimientos otorgándole un almuerzo	30 minutos	Semestral	Gerente

**Fuente:** *Elaboración propia*

Para ejecutar dicha estrategia se realizarán reuniones en el periodo ya estipulado y se estima un tiempo de 30 minutos antes de empezar las jornadas laborales, para llevar a cabo la acción en la cual el administrador expresará unas palabras y hará entrega de un diploma al trabajador o equipo de trabajo que cumplió con sus metas establecidas de manera eficiente.

**Tabla 21**  
*Presupuesto estrategia 01*

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Monto Total	Monto anual
Diploma	18 (unidad)	S/. 1.00	S/. 18.00	S/. 18.00
Almuerzo	4 (unidades)	S/ 12.00	S/. 48.00	S/. 96.00
<b>Total</b>				<b>S/. 114.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 9.** *Diploma de reconocimiento*

## Estrategia 02: Reuniones de trabajo

Es muy esencial que la empresa Mibanco efectúe reuniones seguidas, ya que dichas reuniones traerán consigo que el personal conecte con los jefes y de esa manera se pueda fundar un comunicación clara y eficiente entre todos, asimismo se llegarían a conocer las angustias de todos los trabajadores y sobre todo escucharíamos sus opiniones acerca de los diferentes temas que se expongan.

**Tabla 22**  
*Estrategia 02 para Factores Motivacionales*

Actividad	Descripción	Duración	Periodo de ejecución	Responsable
Reuniones con el personal	Dar a conocer las metas de la semana	30 minutos	Semanal	Gerente
	Realizar retroalimentación			
	Solicitar sugerencias al personal			
	Evaluar errores			

**Fuente:** *Elaboración propia*

Se plantea que la empresa Mibanco efectúe las reuniones con su personal todos los días empleando un tiempo de 30 minutos antes de iniciar las labores diarias, en donde se haga de conocimiento las metas para la semana, se realicen retroalimentaciones, se soliciten sugerencias y sobre todo se examinen los errores anteriores para evitar que se repitan.

### 3.3.5. Presupuesto

**Tabla 23**

*Presupuesto de la propuesta de estrategias de motivación laboral*

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Periodo de ejecución</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
Programa de reconocimiento laboral	A la eficiencia laboral Al mejor equipo de trabajo Un día de excelencia	Mensual Trimestral Semestral	Gerente	S/. 114
Programa de relación con los compañeros	Comunicación y trabajo en equipo Identificar y solucionar problemas	Semestral	Asesor	S/. 1,210
Entrega de adecuados recursos	Entrega de adecuados recursos	Trimestral	Gerente	S/. 1,417.2
Reuniones de trabajo	Reuniones con el personal	Semanal	Gerente	-
<b>Total</b>				<b>S/. 2,741.2</b>

El presupuesto total de la propuesta lo atenderá la empresa Mibanco, ya que al aplicar dichas estrategias lograrán motivar al personal lo cual le permitirá lograr mayor rentabilidad. Puesto que, los empleados motivados estarán comprometidos y alcanzarán una mayor productividad.

### 3.3.6. Cronograma de Actividades

**Tabla 24**

*Cronograma de actividades*

Estrategias	Actividades	Periodo											
		En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Programa de reconocimiento laboral.	A la eficiencia laboral	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Al mejor equipo de trabajo			x			x			x			x
	Un día de excelencia						x						x
Programa de relación con los compañeros.	Comunicación y trabajo en equipo	x						x					
	Identificar y solucionar problemas	x						x					
Entrega de adecuados recursos.	Entrega de adecuados recursos	x						x					
Reuniones de trabajo.	Reuniones con el personal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

**Fuente:** *Elaboración propia*

### **3.3.8. Monitoreo y Evaluación del Plan de Acción**

Para el monitoreo y evaluación del presente plan de acción se han designado estrategias, las actividades de cada estrategia, el periodo de ejecución y los responsables de llevar a cabo cada estrategia ya mencionada. Asimismo, se detalló cada actividad para la implementación correcta de las estrategias con el propósito de mejorar la motivación laboral de los trabajadores la cual contribuirá de manera positiva para la productividad de la empresa permitiendo que la entidad sea eficiente dentro de su rumbo financiero.

Por otro lado, para medir que tan efectivas son las estrategias de motivación laboral se empleará una ficha de supervisión la cual servirá de gran ayuda para conocer el impacto que tuvieron las estrategias en los colaboradores.

# Ficha de Monitoreo



## 1. Información del empleado

Nombre	Cargo

## 2. Puntuación

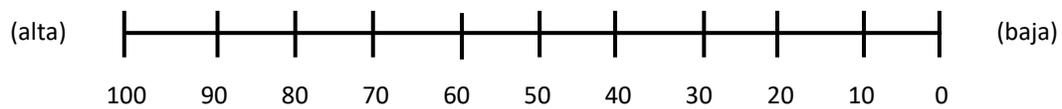
SISTEMA DE PUNTUACIÓN			
1	No cumple	3	Cumple parcialmente
2	Cumple mínimamente	4	Cumple plenamente
5	Supera las expectativas		

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>1- Productividad</b>					
Exactitud y eficiencia de la tarea ejecutada					
Utiliza los recursos de manera eficiente					
Organiza su tiempo al realizar sus actividades					
Se muestra identificado con la empresa					
<b>2- Conocimiento</b>					
Posee conocimiento para ejecutar sus labores					
Utiliza y conoce procedimientos					
Se desempeña de manera óptima					
Iniciativa de instruir/orientar a los demás					
<b>3- Compromiso</b>					
Realiza sus actividades sin necesidad de supervisión					
Ha mostrado empeño en cada labor encomendada					
Puntualidad					
Se esmera en lograr los objetivos					
<b>4- Iniciativa</b>					
Prioriza sus actividades de manera eficaz					
Tiene confianza en dar ideas para optimizar los métodos					

Detecta errores y busca soluciones					
Motiva y ayuda a sus compañeros					
<b>5- Trabajo en equipo</b>					
Muestra actitud para formar parte del equipo					
Posee una actitud positiva					
Incita a trabajar en equipo					
Logra identificarse con las metas del equipo					
<b>TOTAL, DE PUNTOS OBTENIDOS</b>					

### 3. Calificación

Anote una X en el continuo de la ficha de monitoreo para marcar la calificación final.



### 4. Comentarios

Comentarios y recomendaciones del supervisor
--

### 3.3.9. Costo Beneficio de la propuesta

En base a los datos brindados por la gerencia de Mibanco se conocen los ingresos anuales del periodo 2020 al 2022. Sin embargo, de ser aplicada la propuesta se pronostica que para el siguiente año los ingresos aumenten en un 20%, tomando en consideración que dicha propuesta tiene un costo total de S/. 2,741.2

**Tabla 25.**  
Ingresos - Egresos

		2020		2021		2022		2023
INGRESOS	S/	3,828,857.47	S/	4,254,286.08	S/	4,834,416.00	S/	5,801,299.20
EGRESOS	S/	2,450,805.98	S/	2,723,117.76	S/	3,094,452.00	S/	3,716,083.60
INGRESOS - EGRESOS	S/	1,378,051.49	S/	1,531,168.32	S/	1,739,964.00	S/	2,085,215.60

**Tabla 26.**  
Costo/Beneficio

Análisis de Costo Beneficio	
BENEFICIO	S/ 11,740,468.78
COSTO	S/ 7,516,255.94
BENEFICIO/COSTO	1.56

Por consiguiente, se cuenta con un beneficio total de S/ 11,740,468.78 y con un costo total de S/ 7,516,255.94, dando como resultado un costo – beneficio mayor a 1, por tal motivo se logra asegurar que el proyecto es viable ya que, por cada sol invertido se logrará adquirir un beneficio de S/ 1.56

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Se concluye que, las estrategias de la motivación en la empresa Mibanco, son medias, en vista que, se halló que la dimensión factores higiénicos se encuentra en un nivel medio, porque, los colaboradores no reciben una remuneración apropiada, mucho menos se les concede recompensas o incentivos por su desenvolvimiento. Asimismo, la dimensión factores motivacionales, se halla en un nivel medio, porque, los colaboradores muchas veces no cumplen con sus labores con el debido compromiso, esto como consecuencia trae la insatisfacción para con su ambiente laboral, lo que ocasiona que muchas veces no cumplan su trabajo de forma eficiente.

Se concluye que, el nivel de la productividad en la empresa Mibanco, es alta. La dimensión conocimiento se encuentra en un nivel medio, la dimensión relaciones interpersonales se encuentra en un nivel medio, la dimensión efectividad se encuentra en un nivel alto y la dimensión eficacia se halla en un nivel medio, esto quiere decir que, algunas dimensiones no permiten que los colaboradores muchas veces apliquen sus destrezas en cuanto a la ejecución de sus labores para lograr sus objetivos.

Y, por último, se diseñaron estrategias de motivación laboral para la empresa Mibanco, tales como estrategias para los factores higiénicos como un programa de relación con los compañeros y hacer entrega de recursos adecuados. Asimismo, estrategias para los factores motivacionales como un programa de reconocimiento laboral y reuniones de trabajo teniendo un presupuesto de S/. 2,741.2 el cual lo atenderá la empresa Mibanco, a fin de que pueda ejecutarlas y de esa forma conseguir motivar a sus colaboradores para lograr un alto nivel de productividad, esto permitirá que la entidad sea eficiente dentro de su rumbo financiero.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa Mibanco, motivar continuamente a todo su personal a fin de lograr que sus trabajadores se encuentren motivados y de esa forma ellos puedan sentir consideración y preocupación por parte de la empresa. Asimismo, se recomienda otorgar un buen salario relacionado con su desenvolvimiento y otorgarles algún incentivo o elogio por sus objetivos logrados.

Se recomienda a la empresa Mibanco, medir la productividad de su personal continuamente, a fin de poder identificar las carencias que intervienen en la productividad de los empleados de forma individual, así podrán ofrecer estrategias para mejorar el desenvolvimiento de los mismos y conseguir la efectividad en su productividad, logrando mejor rendimiento para la empresa.

Finalmente, se recomienda a la empresa Mibanco, aplicar las estrategias de motivación laboral que se proponen a fin de lograr la motivación de todos sus trabajadores y de ese modo lograr optimizar la productividad laboral para conseguir cumplir los objetivos que propone la empresa y lograr el éxito y una mejor rentabilidad.

## REFERENCIAS

- Alamar, J., y Guijarro, R. (2018). *Cómo mejorar la productividad de tu empresa* (RESULTAE (ed.)).
- Alarcón, Y., y Ramos, M. (2020). *La Motivación Laboral de los Empleados de la Empresa Imapar Panamá, Ciudad De Panamá*. <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2020/09/TG-YANETH-ALARCÓN-Y-MARISEL-RAMOS-Agosto-2020.pdf>
- Altamirano, R. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo Cercado*. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7654/Altamirano Ojeda%2C Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7654/Altamirano%20Ojeda%2C%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Antuash, M. (2018). *La motivación laboral mejora la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL Bagua – 2018*. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4834/Antuash Jempets.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4834/Antuash%20Jempets.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F. G. (1999). *Proyecto de investigación guía para su elaboración* (Episteme).
- Bain, D. (1985). *Productividad La Solución a Los Problemas* (McGraw-Hil).
- Balestrine, M. (1997). *Técnica de la investigación* (Mc Graw Hi).
- Bostal, M., y Malleville, S. (2016). Las relaciones sociales en el trabajo. *Memoria Académica*, 1–21.
- Botello, J. (2017). Reforma Laboral: productividad del trabajo y empleo forma. *Análisis Económico*, 30(73), 73–87.
- Buendía, L. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía* (McGraw-Hil).
- Callata, L., y Gonzales, J. (2017). *Dimensiones De Motivación Y Productividad Laboral En Trabajadores Del Municipio De La Joya, Arequipa, 2017*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4565/PScacalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cequea, M., Núñez, M., y Rodríguez, C. (2017). Factores grupales que inciden en la productividad. *Scielo*, 15(61), 316–482.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición* (McGRAW-HIL).
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano* (McGraw-Hil).
- Corral, Y. (2009). La importancia del programa de inducción, en las empresas del sector servicio. *Revista Ciencias de La Educación*, 3(33), 228–247.

- Cuadro, J., y Bustamante, C. (2017). *Factores que afectan la Motivación Laboral de los trabajadores de Agrojemur Sas en la Ciudad De Cartagena De Indias*. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5507/1.01>. TESIS - AGROJEMUR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubas, B., y Torres, M. (2017). *Plan motivacional para mejorar la productividad laboral en el área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca – 2016*. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4380/CubasBautista - Torres Tirado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4380/CubasBautista-TorresTirado.pdf)
- Durand, L., y Romero, R. (2019). *Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo*. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV\\_FCE\\_308\\_Durand\\_Alvarez\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV_FCE_308_Durand_Alvarez_2019.pdf)
- Flores, E. (2021). *Estrategias de Motivación para mejorar el Desempeño Laboral en la Cooperativa Apesi – 2018*. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8500/Flores%20Puellas%20Erika%20Judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8500/Flores%20Puellas%20Erika%20Judith.pdf)
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., y Morelos, J. (2017). La Productividad y sus Factores: Incidencia en el Mejoramiento Organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47–60.
- Fremont, K. E. (1979). *Administración de las organizaciones* (Mc Graw-Hi).
- García, E., y Sierra, M. (2020). *Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín*. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16062/ErikaMaria\\_GarciaGallego\\_Mariana\\_SierraTrujillo\\_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16062/ErikaMaria_GarciaGallego_Mariana_SierraTrujillo_2020.pdf)
- Gonzalez, D. (2008). *Psicología de la motivación* (Ciencias M).
- Higinio, D. (2017). *Motivación Laboral y su Influencia En La Productividad Del Colaborador De Campo De La Empresa Servicios Cobranzas E Inversiones S.A.C Chiclayo 2017*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32195/higienio\\_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32195/higienio_pd.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. [https://710b3dc7-1caf-46dd-90fea4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\\_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf](https://710b3dc7-1caf-46dd-90fea4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf)
- Jaimes, L., y Rojas, M. (2017). Una mirada a la productividad laboral para las pymes

- de confecciones. *ITECKNE*, 12(2), 177–187.
- Jimenez, J., y Alvarado, R. (2018). Efecto de la productividad laboral y del capital humano en la pobreza regional en Ecuador. *Redalyc*, 6(40), 141–165.
- Kerlinger, F. N. (1979). *Investigación del comportamiento* (Interameri).
- Koontz, H., Heinz, W., y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (McGRAW-HIL).
- Lacu, M. (2017). *El Incremento de la Productividad organizacional a través del uso de la Gestión del conocimiento estudio empírico de las Pyme Españolas en Brasil*. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/123210/retrieve>
- Loaiza, N. (2017). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Estudios Económicos*31, 31(9), 10–28.
- Lorenzo, E. (2018). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO\\_GEP.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1)
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 218–362.
- Marin, H., y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 8.
- Martinez, J. (2019). La productividad y su importancia. *Econosublime*, 13(4), 12–34.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y Personalidad* (DIAZ DE SA).
- Mejía, G. (2017). Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés financiero. *Journal of Behavior, Health y Social Issues*, 8(2), 25–34.
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mileman, M., y Sibanda, S. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad* (Creative C).
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (McGRAW-HIL).
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263–274.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de ja investigación cuantitativa*. Fondo

*Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.*

[https://710b3dc7-1caf-46dd-](https://710b3dc7-1caf-46dd-90fea4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5.pdf)

[90fea4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\\_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5.pdf](https://710b3dc7-1caf-46dd-90fea4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5.pdf)

Peña, H., y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177/192.

Pizarro, M. (2017). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016.*

[file:///C:/Users/ADRIANO/Downloads/Pizarro\\_TMO.pdf](file:///C:/Users/ADRIANO/Downloads/Pizarro_TMO.pdf)

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248–252.

Ramos, M. (2014). *Motivación y su relación con el rendimiento académico.*

<http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3064/Trabajo.pdf?sequence=1>

Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (PEARSON).

Rosales, J., Alonso, S., Caparros, B., y Molina, I. (2013). *Habilidades Sociales* (McGraw-Hil).

Sánchez, D. (2021). *La Influencia de la Gestión Empresarial en la Productividad Laboral en la empresa Autoservicios el Centro Bagua Grande, 2021.*

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9301/S%c3%a1nchez%20Palmer%2c%20Dante%20Denny%20Benneth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Serna, H. (2006). *Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre :*

*metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción* (Panamerica).

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (LIMUSA S.A).

Talledo, M., y Amaya, P. (2020). Motivación y compromiso laboral en conductores de transporte terrestre de personas, Trujillo-Perú, 2019. *CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(4), 78–86.

Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica* (Limusa S.A).

Tantalean, M. (2015). *Tipología de las Investigaciones Jurídicas. Avances*. 10 (11), 221-236. <http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/AV/article/view/173>

Tejada, R., y Larriega, P. (2020). *Motivación Laboral y Productividad en el Área de Soluciones al Cliente de Scotiabank Perú, San Isidro, 2018.*

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/809/1/LARRIEGA%20OZO%20JOSE%20MIGUEL-TEJADA%20ROQUE%20CESAR%20ERNESTO.pdf>

- Urquijo, J., y Bonilla, J. (2008). *La Remuneracion Del Trabajo para la gestión de sueldos y salarios* (Editorial).
- Vargas, I., y Chiguay, C. (2017). La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en Pardos San Isidro – 2017. *Logos*, 7(2), 10.
- Vásquez, M. (2018). *Motivación Intrínseca y Productividad Laboral*.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Villafuerte, J. (2017). *Estudio de la motivación laboral en los funcionarios del Departamento de Control del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Guayaquil*. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16043/1/Tesis Final Jessica Villafuerte revisado al Mayo.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16043/1/Tesis%20Final%20Jessica%20Villafuerte%20revisado%20al%20Mayo.pdf)
- Zepeda, W. (2018). *Motivación y Productividad Laboral en el Banco de la Nación de Chachapoyas, 2018*.  
[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8583/Tesis\\_Motividad\\_Productividad\\_Banco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8583/Tesis_Motividad_Productividad_Banco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
<p>¿De qué manera las estrategias de motivación laboral mejorarán la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021?</p> <p><b>Problemas específicos.</b> ¿Cuál es el nivel de la motivación laboral en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la productividad en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021?</p> <p>¿Cómo las estrategias de motivación laboral mejorarán la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Diagnosticar el nivel de la motivación laboral en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.</p> <p>Analizar el nivel de productividad en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.</p> <p>Diseñar estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.</p>	<p>H<sub>1</sub>: la motivación laboral mejora la productividad de los colaboradores en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.</p> <p>H<sub>0</sub>: la motivación laboral no mejora la productividad de los colaboradores en la empresa Mibanco - Cayaltí 2021.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Motivación laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> Factores Higiénicos Factores Motivacionales</p> <p><b>Variable Independiente:</b> Productividad</p> <p><b>Dimensiones:</b> Conocimiento Relaciones Interpersonales Efectividad Eficacia</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Enfoque Cuantitativo Tipo descriptivo - propositiva Diseño no experimental.</p> <p><b>Población y muestra</b> 21 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b> Encuesta – Cuestionario</p>

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 02: Formato del cuestionario



### UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN MIBANCO S.A. - CAYALTI

#### Cuestionario N°:.....

Estimado trabajador de la empresa Mibanco S.A. - Cayaltí, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objetivo determinar como un diseño de estrategias de motivación laboral mejorará la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco - Cayaltí 2021; para ello deberás responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado, la misma que será utilizada única y exclusivamente para el objetivo señalado.

#### I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

1. Sexo:

2. Edad

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>SALARIOS Y BENEFICIOS</b>					
1	¿El salario que recibe es justo en relación a tu trabajo y esfuerzo?					
	<b>RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS</b>					
2	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
	<b>AMBIENTE FÍSICO</b>					
3	¿El ambiente físico en donde labora es realmente seguro?					
4	¿Usted está conforme con los recursos que le otorga la empresa para el desarrollo de sus actividades?					
	<b>RELACIÓN CON EL SUPERVISOR</b>					
5	¿Considera que su jefe tiene buena comunicación con usted y sus compañeros de trabajo?					
	<b>SEGURIDAD LABORAL</b>					
6	¿Cuentan con zonas seguras en caso de algún desastre natural?					
	<b>ASCENSOS</b>					
7	¿Cuándo hay una vacante primero se toma en cuenta a los colaboradores de la misma empresa?					
	<b>LIBERTAD PARA DECIDIR</b>					
8	¿Usted toma decisiones con respecto a sus funciones a desarrollar de una forma independiente?					
	<b>RECONOCIMIENTO</b>					
9	¿Recibe algún tipo de reconocimiento cuando logra sus metas?					
	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>					
10	¿Se siente usted satisfecho con los resultados que obtiene en cuanto a su desempeño?					
11	¿Cree usted que para mejorar la productividad se debe aplicar estrategias innovadoras?					
	<b>PRODUCTIVIDAD</b>					
	<b>HABILIDADES</b>					

12	¿Considera usted importante aplicar sus destrezas en la ejecución de sus labores para lograr sus objetivos?					
	<b>CAPACITACIÓN</b>					
13	¿Las capacitaciones están diseñadas teniendo en cuenta las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo?					
	<b>ACTITUDES</b>					
14	¿Considera que tiene iniciativa propia en cuanto a la realización de sus funciones?					
	<b>CLIMA LABORAL</b>					
15	¿Considera usted que el ambiente en donde labora es adecuado?					
	<b>APOYO</b>					
16	¿Considera usted que su equipo trabaja unido para lograr las metas?					
	<b>COMPROMISO</b>					
17	¿Usted se siente comprometido con sus funciones a desarrollar?					
18	¿Considera que sus compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo?					
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
19	¿Considera que existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo?					
	<b>CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>					
20	¿Conoce usted los objetivos de la empresa?					
21	¿Considera que los esfuerzos de todos los colaboradores están orientados a cumplir con los objetivos de la empresa?					
	<b>CALIDAD DE ATENCIÓN A CLIENTES</b>					
22	¿Considera que usted y sus compañeros de trabajo se esfuerzan en ofrecer una atención de calidad?					

**OBSERVACIONES:**

Detalle los comentarios que estime conveniente.

---

Gracias por su colaboración

Cayaltí, junio del 2021

## Anexo 03: Validación de instrumentos

### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Aguilar Amaya Nelly
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración Estratégica de Empresas y Marketing
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	11 años
	<b>CARGO</b>	Coordinador de Escuela
Título de la Investigación: DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA MIBANCO S.A. - CAYALTÍ 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	Lucano Aguilar, Fernanda del Milagro
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mibanco S.A. Cayaltí
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el nivel de la motivación laboral en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.  Analizar el nivel de la productividad laboral en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.

	Diseñar estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.	
<b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>Nº</b>		
	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	
01	¿El salario que recibe es justo en relación a tu trabajo y esfuerzo?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿El ambiente físico en donde labora es realmente seguro?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Usted está conforme con los recursos que le otorga la empresa para el desarrollo de sus actividades?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Considera que su jefe tiene buena comunicación con usted y sus compañeros de trabajo?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
06	¿Cuentan con zonas seguras en caso de algún desastre natural?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
07	¿Cuándo hay una vacante primero se toma en cuenta a los colaboradores de la misma empresa?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
08	¿Usted toma decisiones con respecto a sus funciones a desarrollar de una forma independiente	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:

09	¿Recibe algún tipo de reconocimiento cuando logra sus metas?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
10	¿Se siente usted satisfecho con los resultados que obtiene en cuanto a su desempeño?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
11	¿Cree usted que para mejorar la productividad se debe aplicar estrategias innovadoras?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>		
12	¿Considera usted importante aplicar sus destrezas en la ejecución de sus labores para lograr sus objetivos?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
13	¿Las capacitaciones están diseñadas teniendo en cuenta las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
14	¿Considera que tiene iniciativa propia en cuanto a la realización de sus funciones?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
15	¿Considera usted que el ambiente en donde labora es adecuado?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
16	¿Considera usted que su equipo trabaja unido para lograr las metas?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
17	¿Usted se siente comprometido con sus funciones a desarrollar?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
18	¿Considera que sus compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
19	¿Considera que existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:

20	¿Conoce usted los objetivos de la empresa?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
21	¿Considera que los esfuerzos de todos los colaboradores están orientados a cumplir con los objetivos de la empresa?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
22	¿Considera que usted y sus compañeros de trabajo se esfuerzan en ofrecer una atención de calidad?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 22 )      D ( 0 )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		Ninguna




---

Mgr. Nelly X. Aguilar Amaya  
DNI: 49188995  
CIAD: 18346

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		García Yovera Abraham José
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Talento Humano
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister en Gestión de Talento Humano Dr. Gestión Pública
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Docente
Título de la Investigación: DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA MIBANCO S.A. - CAYALTÍ 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	Lucano Aguilar, Fernanda del Milagro
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mibanco S.A. Cayaltí
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el nivel de la motivación laboral en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.  Analizar el nivel de la productividad laboral en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.

	Diseñar estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.	
<b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>Nº</b>		
	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	
01	¿El salario que recibe es justo en relación a tu trabajo y esfuerzo?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
03	¿El ambiente físico en donde labora es realmente seguro?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
04	¿Usted está conforme con los recursos que le otorga la empresa para el desarrollo de sus actividades?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
05	¿Considera que su jefe tiene buena comunicación con usted y sus compañeros de trabajo?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
06	¿Cuentan con zonas seguras en caso de algún desastre natural?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
07	¿Cuándo hay una vacante primero se toma en cuenta a los colaboradores de la misma empresa?	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
08	¿Usted toma decisiones con respecto a sus funciones a desarrollar de una forma independiente	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:

09	¿Recibe algún tipo de reconocimiento cuando logra sus metas?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
10	¿Se siente usted satisfecho con los resultados que obtiene en cuanto a su desempeño?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
11	¿Cree usted que para mejorar la productividad se debe aplicar estrategias innovadoras?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>		
12	¿Considera usted importante aplicar sus destrezas en la ejecución de sus labores para lograr sus objetivos?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
13	¿Las capacitaciones están diseñadas teniendo en cuenta las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
14	¿Considera que tiene iniciativa propia en cuanto a la realización de sus funciones?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
15	¿Considera usted que el ambiente en donde labora es adecuado?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
16	¿Considera usted que su equipo trabaja unido para lograr las metas?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
17	¿Usted se siente comprometido con sus funciones a desarrollar?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
18	¿Considera que sus compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
19	¿Considera que existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:

20	¿Conoce usted los objetivos de la empresa?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
21	¿Considera que los esfuerzos de todos los colaboradores están orientados a cumplir con los objetivos de la empresa?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
22	¿Considera que usted y sus compañeros de trabajo se esfuerzan en ofrecer una atención de calidad?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 22 )      D ( 0 )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		

  
 \_\_\_\_\_  
 Juez Experto  
 Colegiatura N° 20638  
 DNI 80270538

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Mirko Merino Núñez
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión – Marketing – Talento Humano
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Dr. Gestión – Marketing – Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	Docente de tiempo completo
Título de la Investigación: DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA MIBANCO S.A. - CAYALTÍ 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	Lucano Aguilar, Fernanda del Milagro
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Mibanco S.A. Cayaltí
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el nivel de la motivación laboral en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021  Analizar el nivel de la productividad laboral en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.

		Diseñar estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021.
<b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>Nº</b>		
	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	
01	¿El salario que recibe es justo en relación a tu trabajo y esfuerzo?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
03	¿El ambiente físico en donde labora es realmente seguro?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
04	¿Usted está conforme con los recursos que le otorga la empresa para el desarrollo de sus actividades?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
05	¿Considera que su jefe tiene buena comunicación con usted y sus compañeros de trabajo?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
06	¿Cuentan con zonas seguras en caso de algún desastre natural?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
07	¿Cuándo hay una vacante primero se toma en cuenta a los colaboradores de la misma empresa?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
08	¿Usted toma decisiones con respecto a sus funciones a desarrollar de una forma independiente	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:

09	¿Recibe algún tipo de reconocimiento cuando logra sus metas?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
10	¿Se siente usted satisfecho con los resultados que obtiene en cuanto a su desempeño?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
11	¿Cree usted que para mejorar la productividad se debe aplicar estrategias innovadoras?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>		
12	¿Considera usted importante aplicar sus destrezas en la ejecución de sus labores para lograr sus objetivos?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
13	¿Las capacitaciones están diseñadas teniendo en cuenta las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
14	¿Considera que tiene iniciativa propia en cuanto a la realización de sus funciones?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
15	¿Considera usted que el ambiente en donde labora es adecuado?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
16	¿Considera usted que su equipo trabaja unido para lograr las metas?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
17	¿Usted se siente comprometido con sus funciones a desarrollar?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
18	¿Considera que sus compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
19	¿Considera que existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:

20	¿Conoce usted los objetivos de la empresa?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
21	¿Considera que los esfuerzos de todos los colaboradores están orientados a cumplir con los objetivos de la empresa?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
22	¿Considera que usted y sus compañeros de trabajo se esfuerzan en ofrecer una atención de calidad?	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 22 )      D ( 0 )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		




---

Juez Experto  
Colegiatura N° 16064  
DNI 16716799

## Anexo 04: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



"Año Del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 23 de Noviembre del 2021

**Mg. Carla Angélica Reyes Reyes**  
**Directora de EAP de Administración**

**Asunto: Carta de aceptación**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la empresa Mibanco S.A, asimismo nos permitimos notificar la ACEPTACIÓN del proyecto Diseño de Estrategias de Motivación Laboral para mejorar la Productividad de los Colaboradores en la Empresa Mibanco S.A.-Cayaltí 2021, a llevarse a cabo en nuestra empresa por parte de la Srta. Fernanda del Milagro Lucano Aguilar con DNI 73576187, estudiante del X ciclo de la carrera profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, quien tendrá acceso a la entidad para la recolección de información para su investigación, durante el tiempo coordinado con la empresa.

Esperamos que la culminación de este proyecto sea exitosa y se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas.

Se extiende el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Atentamente

---

Econ. Silvia Pantar Palacios  
Gerente Mibanco S.A. Cayaltí

## Anexo 05: Resolución de Proyecto



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0550-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 02 de julio de 2021.

#### VISTO:

El Oficio N°0152-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de junio de 2021, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 25/06/2021, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes"

Que acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable, Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la constitución política del estado y de ley Universitaria N° 30220

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Que, según Oficio N°152-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de junio de 2021, la Directora de la Escuela Profesional de Administración, Dra. Janet Isabel Cubas Carranza, solicita aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo, del programa regular, semestre 2021- I.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyectos de Tesis, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, del IX ciclo - semestre 2021 - I, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Nuñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



**Mg. Carla Angélica Reyes Reyes**  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

11	CRUZ BERNAL JACKELINE ESMERALDA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A - CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	HEREDIA RIVAS LEIDY FIORELA		
12	ENRIQUEZ RAMIREZ ADRIANA ISABEL	LA VENTAJA COMPETITIVA PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA FERRETERÍA SEÑOR DE LOS MILAGROS S.A.C - JAYANCA, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PUICON ODAR ISIDORA ADRIANA		
13	ESPINO CARRASCO MADELEINE	PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA SERVICIOS MÉDICOS ESPECIALIZADOS DEL NORTE E.I.R.L - LAMBAYEQUE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SANCHEZ HERRERA WALDIR		
14	FLORES ZEGARRA JIMENA MARILU	EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	GUERRERO LOZADA YOLANDA PIERINA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	INCIO CHAVESTA JOSE ELMER	ESTRATEGIAS DE MARKETING ONLINE PARA MEJORAR LA DECISIÓN DE COMPRA EN TIEMPOS DE COVID19 EN CLIENTES DE BAMBINITOS - FERREÑAFE, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	JIMENEZ DIAZ CELITA MARIELA	CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA LA EMPRESA ECO HOSTAL MAMITA HELMITA S.C.R.L., LAMBAYEQUE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MONCAYO GIL BRAULIO JESUS		
18	LUCANO AGUILAR FERNANDA DEL MILAGRO	DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACION LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MIBANCO - CAYALTI 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	MARTINEZ VASQUEZ RODOLFO SAUL	PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DEL BAR RESTAURANT PUB "EL ÚLTIMO ADIÓS" – PÁTAPO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VASQUEZ CARRERO MARISABEL		
20	MEDINA ZUÑIGA KATTY DEYALLIRA	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL NEGOCIO LUCHO PRIETO EIRL – CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MIO QUIROZ BRENDA SOLANGE		
21	MONJA CHIROQUE JUAN CARLOS	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA PROLACNAT S.A.C., LA VICTORIA 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	ZUÑIGA TAICA LIDA MADELEYNI		

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 06: T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, diciembre 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Fernanda del Milagro Lucano Aguilar, con DNI 73576187

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

“DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACION LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MIBANCO - CAYALTÍ 2021”

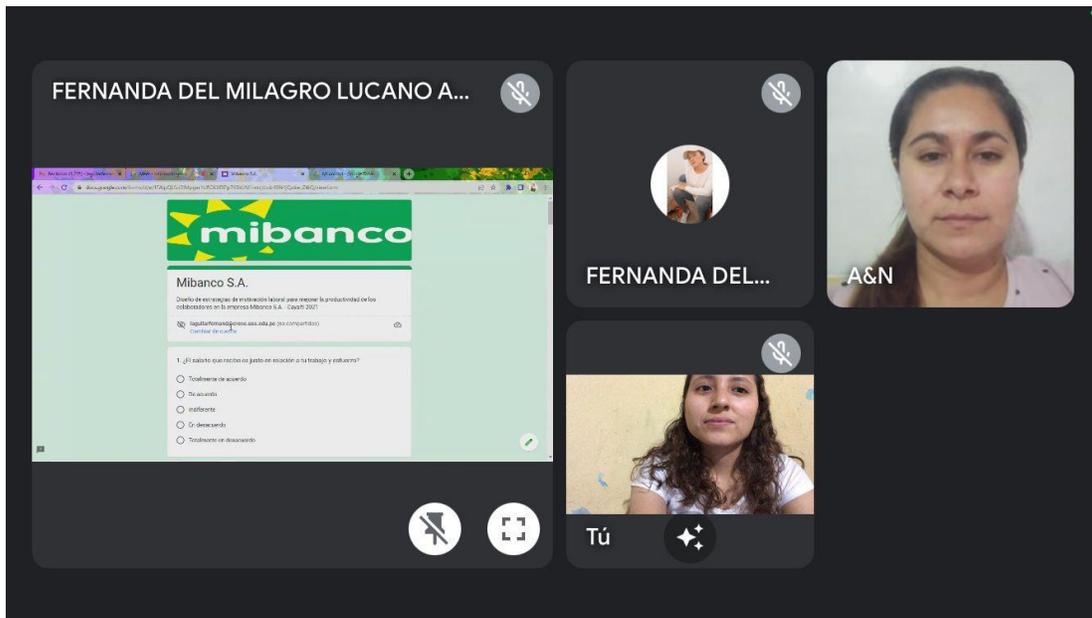
presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de **Licenciada en administración**, de la Facultad de **Ciencias Empresariales**, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Lucano Aguilar Fernanda del Milagro	73576187	

## Anexo 07: Fotos de aplicación de la encuesta





## Anexo 08: Reporte TURNITIN

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACION LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA**

AUTOR

**Fernanda Del Milagro Lucano Aguilar**

RECUESTO DE PALABRAS

**12266 Words**

RECUESTO DE CARACTERES

**66199 Characters**

RECUESTO DE PÁGINAS

**62 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**394.0KB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 28, 2023 10:26 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 28, 2023 10:26 AM GMT-5**

#### ● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## Anexo 09: Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0550-FACEM-USS-2021, presentado por la Bachiller, Lucano Aguilar Fernanda Del Milagro con su tesis **DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACION LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MIBANCO - CAYALTI 2021.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.