

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

## **Motivación laboral y factores de productividad en los trabajadores del área comercial del BBVA oficina Pucallpa, 2020**

Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y negocios internacionales

### **Autor(es):**

Bach. Flor de Liz Elvira Iparraguirre Alvariano

### **Asesora:**

Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez

Lima, noviembre de 2020

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Maritza Soledad Arana Rodríguez, de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“MOTIVACION LABORAL Y FACTORES DE PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL AREA COMERCIAL DEL BBVA OFICINA PUCALLPA, 2020”** constituye la memoria que presentan al bachiller Flor de Liz Elvira Iparraguirre Alvarino para aspirar al Título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de diciembre del año 2020.



Maritza Soledad Arana Rodríguez  
DNI: 10296877

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a .....tres..... del mes de noviembre del año 2020..... siendo las 15:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtra. Danny Lita Alomía Lozano, .....el secretario: Mg. Lizardo Vásquez Villanueva y los demás miembros: CP. Manuel Edilberto Segura Zelada y el asesor Dra. Martiza Soledad Arana Rodríguez, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Motivación laboral y factores de productividad en los trabajadores del área comercial del BBVA oficina Pucallpa, 2020", de el/los Bachiller/es: a) Iparraguirre Alvaríño, Flor De Liz Elvira .....b) ..... Conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado (a) en Administración y Negocios Internacionales.....con Mención en.....

....., El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Iparraguirre Alvaríño, Flor De Liz Elvira

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	19	A	Excelente	Excelencia

Candidato (b): Ramirez Isuiza Richard

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

# Motivación laboral y factores de productividad en los trabajadores del área comercial del BBVA oficina Pucallpa, 2020

## Labor motivation and productivity factors in workers in the commercial area of BBVA Pucallpa office, 2020

Flor de Liz Elvira Iparraguirre Alvarino (ORCID: 0000-0003-0073-3784)\*; Maritza Soledad Arana Rodríguez (ORCID:0000-0001-9172-7157)\*;

Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú

\*Autor correspondiente: [flordeliz@upeu.edu.pe](mailto:flordeliz@upeu.edu.pe) (F. Iparraguirre).

### RESUMEN

El estudio de la motivación laboral constituye una herramienta importante para que una empresa logre sus objetivos, así como incrementar su productividad. El estudio tiene como objetivo determinar la relación entre motivación laboral y factores de productividad en el área comercial de un banco en Pucallpa, 2020". El enfoque de investigación es cuantitativo con diseño, transeccional correlacional. Como técnica se usó la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios de preguntas cerradas que permitieron recabar información. Los resultados obtenidos permiten concluir que existe una correlación moderada entre motivación laboral y factores de productividad. Estos hallazgos dan evidencia que los trabajadores en su mayoría se sienten motivados con el trabajo que realizan, habiendo alcanzado aspiraciones personales y profesionales, aunque anhelan también recibir estímulos económicos, y que se flexibilicen sus horarios de trabajo. A partir de estos hallazgos y en aras de contribuir con la mejora de la empresa, se considera que la entidad bancaria debería implementar mejores estrategias para satisfacer esta demanda, y que sus trabajadores estén más satisfechos para garantizar el aumento de la productividad.

**Palabras clave:** Motivación Laboral; Factores de Productividad; trabajadores.

### ABSTRACT

The study of work motivation is an important tool for a company to achieve its objectives, as well as increase its productivity. The study aims to determine the relationship between work motivation and productivity factors in the commercial area of a bank in Pucallpa, 2020". The research approach is quantitative with design, transectional correlational. The survey was used as a technique, and two questionnaires with closed questions were used as an instrument that allowed gathering information. The results obtained allow us to conclude that there is a moderate correlation between work motivation and productivity factors. These findings give evidence that the majority of workers feel motivated by the work they do, having achieved personal and professional aspirations, although they also yearn to receive financial incentives, and to have their working hours more flexible. Based on these findings and in order to contribute to the improvement of the company, it is considered that the bank should implement better strategies to satisfy this demand, and that its workers are more satisfied to guarantee increased productivity.

**Keywords:** Labor Motivation; Productivity Factors; workers.

---

## INTRODUCCIÓN

El tema que a continuación se presenta denominado "Motivación laboral y factores de productividad en el área comercial de un banco en Pucallpa, 2020" se realizó por que existe la necesidad de investigar en esta temática, pues las entidades bancarias vienen asumiendo cambios que inciden de una forma u otra en la motivación laboral de los trabajadores, en los distintos sectores sean organismos estatales o privados

Las entidades bancarias como instituciones financieras encargadas de administrar el dinero de las personas, y organizaciones, no están ajenas a los problemas que se suscitan.

Así, el personal se ve afectado por diversos factores tanto individuales, grupales como de la misma organización, tales como la falta de comunicación asertiva y buen liderazgo por parte de los directivos y gerentes, el trabajo a presión, y en exceso que en ocasiones superan las 8 horas diarias, a pesar de la emergencia sanitaria por el COVID-19, la brecha entre los valores personales y la empresa, lo que causa cierto descontento, incidiendo en la baja motivación laboral y por ende en la productividad. Un trabajador que no es motivado no se esforzará por lograr las metas y los objetivos organizacionales.

En Pucallpa los bancos son entidades altamente competitivas, sólidas, siendo algunas líderes indiscutibles en el mercado peruano a lo largo de su impecable trayectoria, no estando ajena a estos problemas. Es por ello que teniendo en cuenta esta problemática y considerando que la motivación laboral es el elemento más importante en toda organización, en el banco se viene mejorando las políticas de la organización para mantener motivados a los trabajadores canalizando el esfuerzo, la energía y comportamiento de sus colaboradores de tal forma que se sientan satisfechos con lo que hacen, lo cual redundara en la productividad.

La productividad es, sobre todo, una actitud de la mente, que busca mejorar continuamente en todo. Está basada en la convicción de que se pueden hacer las cosas mejor hoy que ayer y mejor mañana que hoy, además de, considerar que el tiempo vale más que el dinero.

El presente estudio responde a la pregunta: ¿Cuál es la relación entre motivación laboral y factores de productividad en los trabajadores del área comercial de un banco de Pucallpa, 2020?

La motivación laboral dirige y activa nuestros pensamientos, que provocan,

mantienen y dirigen la conducta hacia un objetivo, generando conductas que pueden variar. por tanto, es importante conocer el factor motivacional de los trabajadores para que se creen las condiciones adecuadas y encauzar la energía, el esfuerzo y la conducta hacia la consecución de objetivos empresariales y del mismo trabajador (Marin, y Placencia 2017., Carvallé.,2015 y Herrera et al.,2017) Además, la mayoría de los gerentes consideran que es necesario motivar más a los empleados para aumentar la productividad. (Velázquez, 2015).

Así mismo los gerentes reconocen que el éxito y esfuerzo por la mejora de la productividad está en incluir a sus trabajadores, no solo como fuerza principal, para ejecutar los cambios, sino que su participación será cada vez mayor en la planeación de éstos. Los trabajadores de una empresa son la fuerza para innovar y cambiar o también pueden ser una piedra de tropiezo, de allí que el reto para el gerente de la empresa será estimular el pensamiento divergente de los trabajadores, así como la tolerancia al cambio.(Robbins y Judge., 2009)

Al respecto Ganga y Villasis (2018) consideran que la actividad productiva necesita del apoyo permanente de las personas a través de buenas relaciones tanto laboral como social, donde acontecen tanto lo factores psicológicos como los psicosociales, los primeros que giran al interior del individuo de acuerdo con sus necesidades y expectativas, y los otros que se generan cuando los trabajadores se asocian, con la finalidad de satisfacer necesidades propias y comunes. Actualmente la motivación laboral está considerada como una herramienta muy significativa para que una empresa logre sus objetivos, así como el desarrollo de su productividad, de allí la importancia de realizar este estudio.

Para poner en práctica esta revisión teórica se revisaron teorías aún vigentes como también las tendencias que hasta hoy se aplican. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre motivación laboral y factores de productividad en los trabajadores de un banco de Pucallpa.

La motivación laboral aumenta la lealtad de los trabajadores, quienes adquieren sentido de pertenencia con la empresa. Las personas motivadas son las que realizan con mayor interés y calidad su trabajo, resultando más productivas. (Herrera et al., 2017 y Bin Hasan et al., 2012)

Robbins, (2004), en cuanto a la motivación laboral afirma que está referida a la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo para lograr metas en la organización, y satisfacer una necesidad individual.

En otro estudio se afirma que conocer las motivaciones de los empleados, es de gran utilidad para desarrollar la dirección de recursos humanos, y que la entidad bancaria ofrece una buena motivación, sin embargo, falta valorar un poco más a la persona en forma integral, es decir, con incentivos no económicos, sino humanos, que permitan mejorar la calidad de vida emocional no mirando al trabajador, solo como un ente productivo aportando lo mejor de sí para la organización (Gandía, 2016)

Las empresas reconocen que un trabajador motivado es clave para mejorar la productividad

Por otro lado, existen investigaciones que difieren en cuanto a estos hallazgos, afirmando que la motivación laboral no influye en el desempeño de los empleados debido a la falta de liderazgo y a la falta de oportunidades de desarrollo profesional influyendo en la disminución de la productividad de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios de una entidad financiera en Lima, (Chico, 2018).

Sin embargo en otro de los estudio se afirma que si bien no existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad; consideran que la motivación laboral es vital en toda empresa (Fuentes, 2012).

Motivar en el área administrativa implica influenciar en el comportamiento de las personas apoyado en el conocimiento de "qué hace que la gente funcione" (Stoner et al., 2009).

Para efectos del estudio se toma como dimensiones los aportes de la teoría de las tres necesidades de McClellan (1961) Según este autor todas las personas poseen tres necesidades en mayor o menor grado, sin tener en cuenta el género, la edad o cultura. La dimensión de Logro refiere a las personas que poseen un alto impulso de triunfar, se esfuerzan por alcanzar su realización personal más que alcanzar la recompensa por el éxito en sí. (Secada, 2018).

En la dimensión de Poder las personas están más preocupados por el prestigio y en ganar predominio sobre los otros y no en su desempeño. (Secada, 2018) y en la dimensión de Afiliación las personas tienen deseos de relacionarse con los demás, empeñadas en entablar relaciones amistosas con los demás trabajadores de la empresa.

En cuanto a productividad, también existen diversas teorías que son utilizadas en el campo de la investigación, y que han sido estudiadas por varias disciplinas. Son los trabajadores quienes aportan a la organización con su fuerza de trabajo tanto física como intelectual, en quienes predomina el nexo de una

permanente interrelación entre el individuo, familia y comunidad Parra (2015), el mismo que se ve reflejado al contar con un entorno favorable en la organización, en el confort del trabajador y en el progreso de la familia, base de la sociedad. (Ganga, y Villasis., 2018) siendo necesario comenzar por reconocer y valorar la importancia de los trabajadores que colaboran en la empresa (Hamburger, 2008).

Estas aseveraciones se ratifican cuando se dice que la productividad del trabajador es una pieza clave para el logro de los objetivos de la empresa, de su desarrollo económico, así como de la duración en el tiempo. Si se maneja positivamente estos aspectos se puede incrementar la productividad de los trabajadores, lo cual mejora de manera significativa y eficaz la productividad en general (Marchant, 2006; y Fernández, 2010)

La productividad es reconocida como la clave para el progreso, éxito y la supervivencia, tanto en el ámbito personal como en la empresa. La productividad es la fuente del éxito. (Velázquez, 2015)

A nivel empresarial existe la preocupación

por mejorar la productividad en aras de obtener niveles altos en la producción, así varios investigadores han llevado a cabo estudios en esta temática, en lo psicológico, sociológico y administrativo, buscando encontrar las causas que impactan en la productividad del trabajador (Ganga y Villasis, 2018).

Al respecto Cequea et al., (2011) estudian estos factores con mayor profundidad.

Los factores de la productividad de acuerdo con Cequea se clasifican en individuales, grupales y organizacionales. Factores individuales, refiere a las actuaciones de las personas que conforman una organización, para satisfacer sus necesidades propias (procesos psicológicos). Los factores grupales, referidos a la actuación de las personas que conforman una empresa, asociadas con otras personas, para satisfacer necesidades comunes (procesos psicosociales), y los factores organizacionales, referidos a los procesos provistos por la organización y que influyen en las personas que la conforman (procesos psicosociales). Estos factores influyen en el logro de los objetivos de la organización, definen la vida laboral y profesional de las personas, y los efectos en la organización, surgen por la toma de decisiones y originan un impacto positivo o negativo en los trabajadores tanto individualmente como en los grupos (Cequea et al., 2011)

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación corresponde a un estudio realizado en un banco de Pucallpa altamente competitivo específicamente con los trabajadores del área comercial. Según el alcance del objetivo, el estudio es correlacional, pues su finalidad ha sido relacionar la motivación laboral con los factores de productividad. De acuerdo con Hernández et al., (2010) un estudio correlacional tiene como finalidad conocer el grado de asociación entre dos o más variables en un contexto. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, pues usó la recolección de datos para la prueba de hipótesis, basado en la medición numérica y análisis estadístico, para fundar patrones de actuación y probar teorías. El diseño fue no experimental transversal, debido a que la información fue captada en un solo momento.

La población estuvo conformada por 50 trabajadores del área comercial de un banco de Pucallpa, considerando el área comercial porque está relacionada a la productividad. La muestra de estudio, estuvo conformada por 30 colaboradores, respectivamente. Por ser la muestra pequeña, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta que no todos los trabajadores aceptaron participar de forma voluntaria, respetando su decisión, sumado al cierre de una oficina por cuarentena, debido al contagio del COVID-19.

Para la recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta, toda vez que es un procedimiento muy utilizado, en numerosos artículos de investigación dentro de los últimos años (Casas et al., 2003).

Para medir la variable Motivación laboral se utilizó como base el cuestionario de Secada, (2018) el mismo que fue adaptado de acuerdo con los 15 ítems, de los cuales los 5 primeros miden la dimensión de logro, los 5 siguientes la dimensión de poder, y los 5 últimos la dimensión de afiliación. El instrumento se estructuró en una escala de Likert compuesta por los valores del 1 al 4, donde (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) de acuerdo, (4) totalmente de acuerdo. Para darle validez el cuestionario fue sometido a juicio de expertos y la confiabilidad fue dada a través del alfa de Cronbach, siendo de 0,909 confiable.

Para la variable Productividad se utilizó como base el cuestionario de Cequea (2012) el mismo que fue adaptado. Consta de 32 ítems dividido en 3 dimensiones. Los 11 primeros ítems miden la dimensión factor individual, los 11 siguientes la dimensión factor grupal y los 10 últimos la dimensión factor organizacional. El

cuestionario fue estructurado en una escala de Likert que va de 1 al 4 donde (1) Ningún impacto (2) Mediano impacto, (3) Alto impacto y (4) Muy alto impacto. El cuestionario fue sometido a juicio de expertos quienes otorgaron su validación, la confiabilidad se estableció a través del alfa de Cronbach, siendo de 0.928, confiable.

Para llevar a cabo el procesamiento de la información, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, teniendo presente que la investigación se limitó al estudio de 2 variables multidimensionales. Para analizar las distribuciones, se usó estadísticos descriptivos en las dimensiones de las variables, motivación laboral y factores de productividad. Luego de recoger los datos se procedió a resumir la información, mediante tablas de frecuencias, haciendo uso del paquete estadístico Excel, y software SPSS versión 23 para la presentación de las tablas de frecuencias.

Para establecer la correlación entre variables y dimensiones objeto del estudio se realizó primero la prueba de normalidad de Shapiro–Wilk, y por resultar una distribución no normal o no paramétrica, se determinó el coeficiente de correlación aplicando el estadístico Rho de Spearman, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Según Hernández et al, (2014) coeficiente de correlación se utiliza para medir el grado de asociación entre dos variables. Para la evaluación se cuenta con tablas estadísticas que determinan el nivel de asociación alto – bajo y si es directa o inversa de acuerdo al signo del coeficiente.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales producto de los datos procesados de los cuestionarios sobre la variable Motivación Laboral y Factores de productividad aplicados a los trabajadores del área comercial en un banco de Pucallpa, 2020.

### Resultados mediante la estadística descriptiva

De acuerdo con la Tabla 1 se observa que el 76.7% de los trabajadores coinciden en afirmar que la motivación laboral es alta, lo que indica que se sienten muy motivados con el trabajo que realizan en el área, mientras que el 23.3% lo consideran regular, de lo que se deduce que ninguno deja de sentirse motivado.

**Tabla 1**  
Variable 1 Motivación laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Baja	0	0,0
Regular	7	23,3
Alta	23	76,7
Total	30	100,0

Tal como se muestra en la tabla 2 el 60.0% consideran que la dimensión de Logro de la motivación laboral, es alta, lo que les impulsa a esforzarse y sobresalir, alcanzar su realización personal, hacer su trabajo cada día mejor, sintiéndose eficaces trabajando individualmente y en equipo

**Tabla 2**

Dimensión logro de la variable 1 motivación laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Baja	0	0,0
Regular	12	40,0
Alta	18	60,0
Total	30	100,0

De acuerdo con la tabla 3 el 73.3% afirman que la dimensión de Poder de la motivación laboral es alta, lo que permite aseverar que la gran mayoría de colaboradores sienten el deseo de alcanzar en algún momento el poder para impactar en un grupo, e influir en ellos, alcanzar un prestigio y predominio sobre sus pares, así como el liderazgo y competitividad para las negociaciones y toma de decisiones.

**Tabla 3**

Dimensión poder de la variable 1 motivación laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Baja	0	0,0
Regular	8	26,0
Alta	22	73,3
Total	30	100,0

Así también se observa en la tabla 4 que el 80% manifiestan que la dimensión de Afiliación de la motivación laboral, es alta, lo que permite deducir que mantienen buenas relaciones con los demás, gustan del trabajo cooperativo y en equipo, prevaleciendo la comprensión recíproca entre todos los trabajadores de la entidad bancaria.

**Tabla 4**

Dimensión afiliación de la variable 1 motivación laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Baja	0	0,0
Regular	6	20,0
Alta	24	80,0
Total	30	100,0

En la tabla 5 se observa que en un 83.3% la percepción de los trabajadores respecto a la productividad es alta, esto debido a que el ambiente laboral es adecuado, tanto como las relaciones de trabajo entre todos los miembros, así como las interacciones que se dan en todas las actividades lo que hace que se sientan cómodos trabajando en su área.

**Tabla 5**

Variable 2 Factores de productividad

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Baja	0	0,0
Regular	5	16,7
Alta	25	83,3
Total	30	100,0

De acuerdo con la tabla 6 se observa que un 63.3% manifiestan que la dimensión factor individual de la productividad es alta, lo que evidencia que personalmente existe en ellos motivación y satisfacción laboral y se sienten competentes considerando que poseen un eficiente y eficaz desempeño en el área donde trabajan.

**Tabla 6**

Dimensión factor individual de la variable 2 factores de productividad

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Baja	0	0,0
Regular	5	36,7
Alta	25	63,3
Total	30	100,0

Tal como se muestra en la tabla 7 el 66.7% afirman que la dimensión factor grupal de la productividad es alta, lo que obedece a que los trabajadores colaboran con la empresa, para el logro de los objetivos institucionales, lo cual se hace evidente con la participación activa de cada uno de sus colaboradores, el trabajo en equipo, así como el manejo de conflictos.

**Tabla 7**

Dimensión factor grupal de la variable 2 factores de productividad

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Baja	0	0,0
Regular	10	33,3
Alta	20	66,7
Total	30	100,0

De acuerdo con la tabla 8 se observa que el 86.7% manifiestan que la dimensión factor organizacional de la productividad es alta, lo que permite suponer que las relaciones son dinámicas, asumiendo retos alcanzables, innovando en las tareas, recibiendo capacitación por parte de sus superiores, y retroalimentación, lo que se logra por un buen liderazgo horizontal, en un clima organizacional favorable.

**Tabla 8**

Dimensión factor organizacional de la variable 2 factores de productividad

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Baja	1	3,3
Regular	3	10,0
Alta	26	86,7
Total	30	100,0

## Resultados mediante la estadística inferencial

El presente análisis relacional da a conocer como son las relaciones entre motivación laboral y factores de productividad



en el área comercial en un banco de Pucallpa, 2020

**Tabla 9.** Correlación Motivación Laboral y Factores de Productividad

	M	C	N	F
	otivación laboral	oeficiente de correlación	otivación laboral	actores del productividad
			1	,599
		ig. (bilateral)		,000
ho de Spearman			30	30
	F	C		
	actores de productividad	oeficiente de correlación	599	1,000
		ig. (bilateral)	000	
			30	30

En la tabla 9 se aprecia que el valor de  $Rho=0.599$  y el  $p$ -valor= 0.000, lo que establece que hay una correlación positiva moderada, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación significativa entre motivación laboral y factores de productividad en los trabajadores del área comercial de un banco de Pucallpa, 2020,

### Discusión

Estos resultados nos permiten afirmar que el mejoramiento de la productividad en una empresa depende en gran medida de las políticas de motivación laboral.

Así mismo estos resultados reflejan que la mayoría los trabajadores de esta organización financiera se sienten motivados con el trabajo que realizan y comprometidos con la empresa, Esto hace hincapié cuando se manifiesta que la motivación laboral es una de las formas más eficaces que tiene una empresa para aumentar su productividad

Estos hallazgos así mismo son corroborados con lo que afirman Marchant (2006), y Fernández (2010) al argumentar que la productividad del trabajador es una pieza clave para el logro de los objetivos de las empresas, de su desarrollo económico, así como de la duración en el tiempo. Si se maneja positivamente estos aspectos se puede incrementar la productividad de los trabajadores, lo cual mejora de manera significativa y eficaz la productividad en general

**Tabla 10**  
Correlación Motivación Laboral y Factor individual de la productividad

--	--	--	--	--

	M	C	N	F
	otivación laboral	oeficiente de correlación	otivación laboral	actor individual
			1,000	,562
		ig. (bilateral)		,001
ho de Spearman			30	30
	F	C		
	actor individual	oeficiente de correlación	,562	,000
		ig. (bilateral)	,001	
			30	30

En la tabla 10 se aprecia que el valor de  $Rho=0.562$  y el  $p$ -valor= 0.001, lo cual establece que hay una correlación positiva moderada, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación significativa entre motivación laboral y factor individual de la productividad en los trabajadores del área comercial de un banco de Pucallpa, 2020

### Discusión

De estos resultados se puede afirmar que los trabajadores se sienten motivados, satisfechos y competentes en el trabajo que desempeñan, lo que constituye un factor de gran importancia para mejorar la productividad.

Sin embargo, para que esta motivación sea permanente en el tiempo los trabajadores consideran que la empresa debería crear nuevas políticas de estímulos, para un mejor reconocimiento de sus logros tanto a nivel económico o con premios.

Así también con lo que argumenta (Chiavenato, 2005), al decir; para que una persona esté motivada tiene que existir una interacción entre él y la situación que experimenta en el momento, siendo el resultado de esta interacción lo que permite que la persona esté o no motivada. Por su parte Stoner et al. (2009) manifiestan que motivar en el área administrativa implica influenciar en el comportamiento de las personas apoyado en el conocimiento de, "qué hace que la gente funcione".

Gonzales, (2006) nos dice; para entender el comportamiento de los trabajadores, la organización debería valer de la motivación para que sus trabajadores se sientan comprometidos con el logro de las metas, y compartan las ideas, como su entusiasmo, en las actividades diarias del trabajo.

**Tabla 11**  
Correlación Motivación Laboral y Factor grupal de la productividad

--	--	--	--	--

		Motivación laboral	Factor grupal
Método de Spearman	Coefficiente de correlación g. (bilateral)	1,000	,446
	Si		,014
	N	30	0
	Coefficiente de correlación g. (bilateral)	,446	,000
	Si		,014
	N	30	0

La tabla 11 presenta el valor de  $Rho=0.446$  y el  $p$ -valor= 0,014, lo cual establece que hay una correlación positiva moderada, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación significativa entre motivación laboral y factor grupal de la productividad en los trabajadores del área comercial de un banco de Pucallpa, 2020.

### Discusión

Estos resultados son producto de la participación activa de todos los trabajadores, el trabajo en equipo, y la solución del conflicto en forma oportuna y pertinente.

Así mismo estos resultados coincide con lo que manifiestan Herrera et al., (2017) afirmando que la motivación de los trabajadores influye en el aumento de la productividad, es decir en la eficacia y eficiencia. Así también se afirma, que la motivación laboral es esencial en toda empresa pues aumenta la productividad, la lealtad de los trabajadores, quienes adquieren sentido de pertenencia con la empresa.

Así mismo estos hallazgos son corroboradas por la investigación de Gandia (2016) al manifestar que conocer las preferencias motivacionales de los empleados es de gran utilidad para desarrollar procesos de dirección de recursos humanos y que la entidad bancaria ofrece una buena motivación, sin embargo falta valorar un poco más a la persona en forma integral, es decir, con incentivos no económicos sino humanos, que mejoren la calidad de vida emocional sin mirar al trabajador, solamente como un ente productivo aportando lo mejor de sí para la organización

**Tabla 12**

Correlación Motivación Laboral y Factor organizacional en los trabajadores del área comercial del BBVA oficina Pucallpa, 2020"

		Motivación laboral	Factor organizacional
Método de Spearman	Coefficiente de correlación g. (bilateral)	1,000	,486
	Si		,006
	N	30	0
	Coefficiente de correlación g. (bilateral)	,486	,000
	Si		,006
	N	30	0

De acuerdo con la tabla 12 se aprecia que el valor de  $Rho= 0.486$  y el  $p$ -valor= 0,006, lo cual establece que hay una correlación positiva moderada, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación significativa entre motivación laboral y factor organizacional en los trabajadores del área comercial de un banco de Pucallpa 2020.

### Discusión

En estos resultados, la percepción de los colaboradores apunta a que la entidad financiera promueve un buen clima institucional y las buenas relaciones entre sus miembros, siendo sus interacciones fluidas, bajo un liderazgo democrático.

Además, Velázquez (2015) manifiesta que los gerentes consideran que es necesario motivar más a los empleados para aumentar la productividad, pues el éxito y esfuerzo por la mejora de la productividad está en incluir a sus trabajadores, no solo como fuerza principal, para ejecutar los cambios, sino que su participación será cada vez mayor en la planeación de éstos.

### CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo de la investigación se logró determinar la relación entre motivación laboral y factores de productividad en el área comercial en los trabajadores de un banco de Pucallpa, 2020.

De acuerdo con los objetivos específicos se logró identificar la relación entre motivación laboral y factor individual, grupal y organizacional en el área comercial en los trabajadores de un banco de Pucallpa, 2020.

Finalmente, es imperativo que la entidad financiera mejore e implemente políticas de estímulo tanto económico como de reconocimiento que se ajusten a los cambios y requerimientos de los trabajadores. No olvidemos que uno de los beneficios de la motivación laboral es el compromiso que el trabajador

asume con su empresa, cuando un empleado se siente satisfecho con su trabajo se siente más comprometido con la organización.

Los trabajadores son el recurso más importante de una organización, y lo que más se debe cuidar, ellos con su dedicación, esfuerzo y talento alcanzan el éxito de la empresa y una buena productividad, y aun cuando una organización no logra el nivel deseado, sin embargo, siempre tiene que apostar por mejorar y esforzarse para lograrlo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bin Hasan, M., Huda, H., y Abdullah, A. (2012). "Motivation and Productivity Relationship: A Study on the Superstores of Dhaka. *International Journal of Research in Commerce and Management*, 3(2), 19-24..
- Carvallé, R. (2015). Estrategia para elevar la motivación laboral; factor imprescindible para mejorar nuestra productividad. *Revista Infocencia*, ISSN 1029-5186,19(4), 1-12.
- Casas, J.,Repullo, J.,y Donado,J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). *Atención Primaria*, 31(9), 592-600. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)79222-1](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)79222-1)
- Cequea, M., Monroy, C., Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584. <https://doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>
- Cequea, M. (2012). *Modelo multifactorial para optimización de la productividad en el proceso de generación de energía eléctrica. Aplicación al caso de las centrales hidroeléctricas venezolanas*, Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Madrid-España, 306 pp. Universidad Politécnica de Madrid.
- Cequea, M., Rodríguez, C., y Bottini, M. (2011). Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano. *5th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management XV Congreso de Ingeniería de Organización Cartagena*, 7 a 9 de Septiembre de 2011, 41-50.
- Chiavenato, I. (2005). (2005). «Administración de Recursos Humanos» 5ta ed. Colombia: McGraw – Hill Interamericana. S.A.
- Chico, S. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018*. Tesis de grado. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú. 100 pp.
- Fernandez, C. (2010). La gestión de los recursos humanos. Importancia y objetivos». *Revista Psicología y Empresa*. Edición digital.
- Fuentes, S. (2012). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Tesis de grado. Universidad Rafael. México. 109 pp. (Vol. 0, Número 0) [Universidad Rafael Landívar]. <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>
- Gandía, Y. (2016). *Análisis de la motivación de los empleados en una entidad bancaria*. Tesis de grado. Universidad Politécnica de Valencia. Valencia.España. 195 pp. Universidad Politécnica de Valencia.
- Ganga, y Villasis. (2018). «Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil». *Revista Perspectivas*, 42, 97-122.
- Gonzales, M. (2006). «Habilidades Directivas. Innovación y Cualificación» SL. España.
- Hamburger, A. (2008). «Los valores corporativos en la empresa». Bogotá, Colombia: Ediciones Paulinas.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (S. S. D. C. . McGraw-Hill, Interamericana

editores (ed.); 6ta.).

- Herrera, L., Naranjo, P., Betancur, L., y Hurtado, L. (2017). «Factores que determinan la Motivación Laboral en empleados del Sector Público del Municipio de Medellín y Municipio de La Estrella». *Revista CIES*, 8, 23-42
- Marín, H., y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado.*Revista de Investigación.Horiz Med* 2017 17 (4) 42-52
- Marchant, L. (2006). «Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal». *Ciencias..*
- McClelland. (1961). *Estudio de la motivación humana*.
- Parra, H. (2015). «Relaciones que dan origen a la familia». *Universidad de Antioquia, Medellín*.
- Robbins, S., Judge, T. (2009). «Comportamiento organizacional». Decimotercera edición. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). «Comportamiento Organizacional». 10ª edición. San Diego State University. Pearson.
- Secada, C. (2018). *Relación entre el nivel de motivación y el nivel de productividad de los trabajadores del área de ventas de autos de una empresa en la ciudad de Trujillo 2018*. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte. Trujillo.Perú. 65 pp. Trujillo-Peru 2018
- Stoner, J., Freeman, R., y Gilbert, D. (2009). «Administración» Madrid Pearson Educación S.A.
- Velázquez, N. (2015). «Gestión de Motivación Laboral y su influencia en la Productividad de las Empresas Industriales de Chimbote» Artículo. *Revista de investigación UNMSM-VOL 8 N° 15, 6(2), 77-88*.