

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA BRANKO

PERÚ SAC DURANTE EL PERIODO 2020 - 2021”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

RENZO GIORDANO, BAZÁN RIVERA

DIANA CAROLINA, CARRIL BRAVO

JOSELYN LEIDY, DIOSES ROJAS

ASESOR:

Dr. CONSTANTINO COLACCI JUAN ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DE CIENCIAS SOCIALES, DESARROLLO HUMANO Y GESTION ADMINISTRATIVA

Callao, 2023

PERÚ

## Document Information

<b>Analyzed document</b>	Tesis MOTIVACIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA BRANKO PERU SAC DURANTE EL PERIODO 2020 - 2021.pdf (D160006363)
<b>Submitted</b>	2023-03-03 15:28:00
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	fca.investigacion@unac.edu.pe
<b>Similarity</b>	17%
<b>Analysis address</b>	iinvesfca.unac@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS DE LA CRUZ - GAMERO - VILLANUEVA.pdf</b> Document TESIS DE LA CRUZ - GAMERO - VILLANUEVA.pdf (D153175099) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 5
<b>SA</b>	<b>T3_TallerDeTesis2_AllerPulidoSilviaVeronica.docx</b> Document T3_TallerDeTesis2_AllerPulidoSilviaVeronica.docx (D148999146)	 26
<b>SA</b>	<b>TESIS MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2020 - ERICK FRANKLIN CRUZADO RAMIREZ_70199409.docx</b> Document TESIS MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2020 - ERICK FRANKLIN CRUZADO RAMIREZ_70199409.docx (D113432772)	 1
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / USA1 - TESIS FINAL- Altamirano_Canchari_Fonseca.pdf</b> Document USA1 - TESIS FINAL- Altamirano_Canchari_Fonseca.pdf (D150058941) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 2
<b>SA</b>	<b>T3_Taller de tesis 2_Gutierrez Moreno Fredy Jhonal.docx</b> Document T3_Taller de tesis 2_Gutierrez Moreno Fredy Jhonal.docx (D119247897)	 6
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-anual-laboral-001.pdf">https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-anual-laboral-001.pdf</a> Fetched: 2023-03-03 15:29:00	 5
<b>SA</b>	<b>Proyecto de tesis_MARIA ACOSTA_ T3.docx</b> Document Proyecto de tesis_MARIA ACOSTA_ T3.docx (D148882058)	 6
<b>W</b>	URL: <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913</a> Fetched: 2023-03-03 15:29:00	 2
<b>SA</b>	<b>TESIS FINAL - ERIKA Y CONTHIA.docx</b> Document TESIS FINAL - ERIKA Y CONTHIA.docx (D109295514)	 2
<b>SA</b>	<b>Tesis Final Baylón Nuñez _ Bravo Cersso.docx</b> Document Tesis Final Baylón Nuñez _ Bravo Cersso.docx (D109464220)	 4

8-100

Handwritten signatures: A. Lamb, J. [unclear], and B. [unclear]

**INFORMACIÓN BÁSICA**

Facultad: Ciencias Administrativas

Unidad de investigación: Pregrado

Título “Motivación laboral y su impacto en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC durante el periodo 2020-2021”

Autores: Bach. Renzo Giordano, Bazán Rivera  
Código ORCID: 0000-0001-8243-8329  
D.N.I: 72192626  
Bach. Diana Carolina, Carril Bravo  
Código ORCID: 0000-0003-0492-0587  
D.N.I: 70096870  
Bach. Josselyn Leidy, Dioses Rojas  
Código ORCID: 0000-0002-2558-7181  
D.N.I: 70844834

Asesor: Dr. CONSTANTINO COLACCI JUAN ANTONIO  
Código ORCID: 0000-0002-8544-0050  
D.N.I: 25504863

Lugar de ejecución: BRANKO PERU SAC

Unidad de análisis: Colaboradores del área comercial

Tipo de investigación: Explicativa - descriptiva



Enfoque:

Cuantitativo

Tema OCDE

5.00.00 Ciencias Sociales

5.02.04 Negocios, Administración

8-05



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

TESIS TITULADA

“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA BRANKO PERU SAC DURANTE EL PERIODO 2020 – 2021”

Presentado por: Bach. Renzo Giordano, Bazán Rivera, Bach. Diana Carolina, Carril Bravo y Bach. Josselyn Leidy, Dioses Rojas.

ASESOR: Dr. Constantino Colacci Juan Antonio

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

Presidente: Dr. Madison Huarcaya Godoy

Secretario: Mg. Maibi Ana Plasencia Alva

Vocal: Mg. Juan Carlos Santurio Ramírez

Suplente: Mg. Alejandro Diaz Gonzales

N° de Libro: 01

N° de Folio: 35

N° de Acta: 20

Fecha de Aprobación de la tesis:

Bellavista, 26 de julio del 2023

Resolución de Sustentación: N° 077-2023-D-FCA-UNAC Y 152-2023-D-FCA-UNAC



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista- Callao Telf. 4297296  
 "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



ACTA N° 20 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS, DE FECHA 26 DE JULIO DEL 2023, PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 35 ACTA N° 20 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

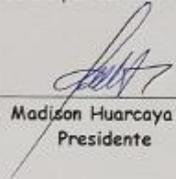
A los 26 días del mes de julio del año 2023, siendo las 11:15 horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a la Resoluciones de Decano N.º 077-2023-D-FCA-UNAC y 152-2023-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

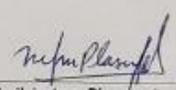
Dr.	Madison Huarcaya Godoy	: Presidente
Mg.	Maibi Ana Plasencia Alva	: Secretaria
Mg.	Juan Carlos Santurio Ramirez	: Miembro

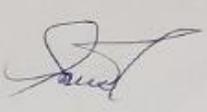
Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de los Bachilleres BAZAN RIVERA RENZO GIORDANO, CARRIL BRAVO DIANA CAROLINA Y DIOSES ROJAS JOSSELYN LEIDY, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "MOTIVACIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA BRANKO PERU SAC DURANTE EL PERIODO 2020 - 2021", cumpliendo con la sustentación en acto público, de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos vigente. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por APROBADO por UNANIMIDAD con la escala de calificación cualitativa BUENO y calificación cuantitativa 14, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 24 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023- CU del 15 de junio del 2023.

Se dio por cerrada la Sesión a las 12:15 horas del día 26 de julio del 2023.

  
 Dr. Madison Huarcaya Godoy  
 Presidente

  
 Mg. Maibi Ana Plasencia Alva  
 Secretaria

  
 Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez  
 Miembro






**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



**INFORME N° 005-2023-JST-FCA-UNAC**

**A** : Bach. Bazan Rivera Renzo Giordano  
 Bach. Carril Bravo Diana Carolina  
 Bach. Dioses Rojas Josselyn Leidy

**ASUNTO** : Informe del Presidente del Jurado de Sustentación

**REFERENCIA** : Anexo N° 05 (Ficha de Observaciones para Sustentación de Tesis sin Ciclo de Tesis  
 Correo electrónico de fecha 29/08/2023 (indicando levantamiento de observaciones por parte de los bachilleres)  
 Correo electrónico de fecha 15/09/2023 (indicando conformidad de levantamiento de observaciones por parte del jurado)

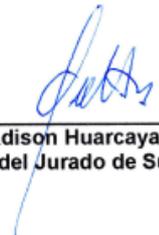
**FECHA** : Bellavista, 19 de setiembre de 2023.

Mediante el presente me dirijo a usted (es), en atención a los documentos de la referencia, para informarles lo siguiente:

1. Visto, el Anexo N° 05 (**FICHA DE OBSERVACIONES PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS**) de la tesis titulada: "MOTIVACIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA BRANKO PERU SAC DURANTE EL PERIODO 2020 – 2021", sustentado por los bachilleres **BAZAN RIVERA RENZO GIORDANO, CARRIL BRAVO DIANA CAROLINA Y DIOSES ROJAS JOSSELYN LEIDY**, sustentación realizada el 26 de julio del 2023 a las 11:15 a.m. en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, según obra en el Libro N° 01, Folio N° 35, Acta N° 20.
2. En tal sentido, se informa que habiendo levantado las observaciones realizadas en dicha sustentación, **se da la conformidad** correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle (s) los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente,

  
 Dr. Madison Huarcaya Godoy  
 Presidente del Jurado de Sustentación

8-09

**DEDICATORIA**

Dedicamos esta investigación a nuestros padres que siempre confiaron en nuestro desarrollo profesional; brindándonos su apoyo y siendo nuestro soporte más importante. A todas aquellas personas cercanas que siempre nos alentaron a cumplir nuevos objetivos.





## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros maestros y asesores por su apoyo constante, brindándonos conocimientos que motivaron la culminación de nuestra investigación. Agradecemos también a nuestra casa facultad por brindarnos herramientas necesarias para nuestro desarrollo profesional



## ÍNDICE DE CONTENIDO

PAGINA DE RESPETO .....	ii
INFORMACIÓN BÁSICA .....	iii
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN .....	v
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	vi
INFORME N° 005-2023-JST-FCA-UNAC.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	2
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema General .....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo General .....	6

S  
C  
S

D  
P  
S  
J  
C  
A  
B

1.3.2. Objetivos Específicos .....	6
1.4. Justificación .....	7
1.4.1. Justificación teórica .....	7
1.4.2 Justificación práctica .....	7
1.4.3 Justificación metodológica .....	8
1.5. Delimitantes de la investigación .....	8
1.5.1. Delimitante teórica.....	8
1.5.2. Delimitante temporal .....	8
1.5.3. Delimitante espacial .....	8
II. MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 Antecedentes.....	9
2.1.1. Internacionales .....	9
2.1.2. Nacionales.....	13
2.2 Bases teóricas .....	16
2.2.1. Definición de Motivación laboral .....	16
2.2.2. Definición de productividad .....	25
2.3 Bases conceptuales .....	27
2.3.1. Motivación Laboral .....	27
2.3.2 Productividad.....	33
2.3.3 Empresa Branko Perú .....	37
2.4 Definición de términos básicos orden alfabético.....	45
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	47
3.1 Hipótesis.....	47
3.1.1. Hipótesis general.....	47
3.1.2. Hipótesis Específica .....	47
3.1.1. Operacionalización de variables .....	47

CS  
S

*[Handwritten signatures]*

IV. DISEÑO METODOLÓGICO .....	53
4.1 Tipo y diseño de investigación .....	53
4.1.1 Tipo de investigación .....	53
4.1.2 Diseño de la investigación .....	53
4.2 Método de investigación.....	53
4.3 Población y muestra .....	54
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	54
4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información .....	55
4.6 Análisis y procesamiento de datos.....	55
V. RESULTADOS .....	58
5.1 Resultados descriptivos. ....	58
5.2 Resultados inferenciales. ....	61
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	98
6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados. ....	98
6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares. ....	104
6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	106
VII. CONCLUSIONES.....	107
VIII. RECOMENDACIONES .....	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	111
ANEXOS .....	117

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	49
Tabla 2: Edad.....	58
Tabla 3: Sexo.....	59
Tabla 4: Cargo.....	60
Tabla 5: La remuneración va acorde con mis funciones.....	61
Tabla 6: Aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones.....	62
Tabla 7: Gano los 14 sueldos anuales.....	63
Tabla 8: Hay incentivos monetarios por un buen desempeño.....	64
Tabla 9: Cuando llego a mi meta me bonifican según lo acordado.....	65
Tabla 10: Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa.....	66
Tabla 11: Recibo la información adecuada para desempeñar correctamente mi trabajo.....	67
Tabla 12: Hay capacitaciones dentro del año.....	68
Tabla 13: Hay capacitaciones especiales como bonificación.....	69
Tabla 14: A las capacitaciones acuden todos sin discriminación.....	70
Tabla 15: Hay capacitaciones por áreas.....	71
Tabla 16: En cada capacitación nos brindan una mención o constancia.....	72
Tabla 17: La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional.....	73
Tabla 18: Es fácil expresar opiniones en mi grupo de trabajo.....	74
Tabla 19: Tratan a todos los trabajadores de la misma forma.....	75
Tabla 20: Existe compañerismo en mi área de trabajo.....	76
Tabla 21: Me identifico con mi grupo de trabajo.....	77
Tabla 22: Tengo una buena relación con mis compañeros.....	78
Tabla 23: Me siento partícipe de los éxitos y fracasos de la empresa.....	79
Tabla 24: Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener una mejor productividad en mi trabajo.....	80
Tabla 25: Me siento seguro y estable en mi trabajo.....	81
Tabla 26: Las cargas de trabajo están bien repartidas.....	82

Tabla 27: Busco la mejor solución ante cualquier adversidad .....	83
Tabla 28: Pienso antes de actuar y actúo .....	84
Tabla 29: Ordeno mi lugar de trabajo luego de culminada mis labores .....	85
Tabla 30: El cliente queda satisfecho con el trato y el servicio brindado .....	86
Tabla 31: Desarrollo el trabajo en el tiempo previsto .....	87
Tabla 32: Resuelvo los problemas con un rápido análisis .....	88
Tabla 33: Realizo el trabajo en el tiempo y momento esperado .....	89
Tabla 34: Busco soluciones rápidas y funcionales .....	90
Tabla 35: Mi trabajo contribuye con el éxito de la empresa .....	91
Tabla 36: Busco la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora .....	92
Tabla 37: Planeo mi rutina de trabajo .....	93
Tabla 38: Reviso y actualizo mis tareas pendientes .....	94
Tabla 39: Hago el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados .....	95
Tabla 40: Fijo objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo .....	96
Tabla 41: Correlación entre la Variable Motivación y la Variable Productividad	98
Tabla 42: Correlación entre la dimensión Remuneración con la dimensión Eficiencia .....	100
Tabla 43: Correlación entre la dimensión Capacitación con la dimensión Eficacia .....	101
Tabla 44: Correlación entre la dimensión Clima Laboral con la dimensión Efectividad .....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad.....	58
Figura 2: Sexo.....	59
Figura 3: Cargo .....	60
Figura 4: La remuneración va acorde con mis funciones.....	61
Figura 5: Aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones .....	62
Figura 6: Gano los 14 sueldos anuales .....	63
Figura 7: Hay incentivos monetarios por un buen desempeño .....	64
Figura 8: Cuando llego a mi meta me bonifican según lo acordado .....	65
Figura 9: Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa.....	66
Figura 10: Recibo la información adecuada para desempeñar correctamente mi trabajo .....	67
Figura 11: Hay capacitaciones dentro del año .....	68
Figura 12: Hay capacitaciones especiales como bonificación .....	69
Figura 13: A las capacitaciones acuden todos sin discriminación .....	70
Figura 14: Hay capacitaciones por áreas .....	71
Figura 15: En cada capacitación nos brindan una mención o constancia .....	72
Figura 16: La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional.....	73
Figura 17: Es fácil expresar opiniones en mi grupo de trabajo .....	74
Figura 18: Tratan a todos los trabajadores de la misma forma.....	75
Figura 19: Existe compañerismo en mi área de trabajo.....	76
Figura 20: Me identifico con mi grupo de trabajo .....	77
Figura 21: Tengo una buena relación con mis compañeros .....	78
Figura 22: Me siento partícipe de los éxitos o fracasos de la empresa .....	79
Figura 23: Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener una mejor productividad en mi trabajo.....	80
Figura 24: Me siento seguro y estable en mí trabajo .....	81

CS


Figura 25: Las cargas de trabajo están bien repartidas .....	82
Figura 26: Busco la mejor solución ante cualquier adversidad .....	83
Figura 27: Pienso antes de actuar y actúo .....	84
Figura 28: Ordeno mi lugar de trabajo luego de culminada mis labores.....	85
Figura 29: El cliente queda satisfecho con el trato y el servicio brindado.....	86
Figura 30: Desarrollo el trabajo en el tiempo previsto .....	87
Figura 31: Resuelvo los problemas con un rápido análisis .....	88
Figura 32: Realizo el trabajo en el tiempo y momento esperado .....	89
Figura 33: Busco soluciones rápidas y funcionales.....	90
Figura 34: Mi trabajo contribuye con el éxito de la empresa.....	91
Figura 35: Busco la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora.....	92
Figura 36: Planeo mi rutina de trabajo.....	93
Figura 37: Reviso y actualizo mis tareas pendientes .....	94
Figura 38: Hago el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados.....	95
Figura 39: Fijo objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo .....	96

## RESUMEN

El presente informe de tesis tuvo como objetivo determinar el impacto de la motivación laboral en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC durante el periodo 2020-2021. Estudio de tipo explicativo y descriptivo, con diseño correlacional no experimental, de método inductivo, enfoque cuantitativo, siendo la población los trabajadores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC., con una muestra de 25 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. En los resultados se vio que el 52% se encuentra entre las edades de 23 a 25 años, el 40% entre las edades de 26 a 28 años, 4% entre las edades de 29 y 30 años y 4% entre las edades de 20 a 22 años; el 60% de los participantes son mujeres mientras que el 40% son hombres, además el 88% de los participantes fueron ejecutivos comerciales, mientras que el 12% fueron practicantes comerciales. Como conclusión se demostró un grado de correlación de Spearman de 0.626 lo cual significó que existe una moderada relación positiva entre la variable motivación y la variable productividad, frente al grado de significación estadística 0,000 donde  $p < 0,05$ , aceptándose la hipótesis general. Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC.

**Palabras claves:** Motivación laboral, productividad.



## ABSTRACT

The objective of this thesis report was to determine the impact of work motivation on the productivity of employees in the commercial area in the company BRANKO PERU SAC during the period 2020-2021. Explanatory and descriptive study, with a non-experimental correlational design, inductive method, quantitative approach, the population being the workers of the commercial area of the company BRANKO PERU SAC., with a sample of 25 workers, the technique was the survey and the instrument a questionnaire. In the results it was seen that 52% are between the ages of 23 to 25 years, 40% between the ages of 26 to 28 years, 4% between the ages of 29 and 30 years and 4% between the ages of 20 to 22 years; 60% of the participants are women while 40% are men, in addition 88% of the participants were business executives, while 12% were business trainees. In conclusion, a Spearman correlation degree of 0.626 was demonstrated, which meant that there is a moderate positive relationship between the motivation variable and the productivity variable, compared to a statistical significance degree of 0.000 where  $p < 0.05$ , accepting the general hypothesis. There is a significant relationship between work motivation and productivity employees of the commercial area of the company BRANKO PERU SAC.

**Keywords:** Work motivation, productivity.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se titula, “Motivación laboral y su impacto en la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC, periodo 2020 - 2021”.

En la actualidad muchas empresas dedicadas al comercio internacional luchan por posicionar sus servicios en el competitivo mercado, buscando elevar su productividad y rentabilidad. Por ello, dichas empresas deben establecer estrategias que sean ejecutadas por un personal calificado y motivado, que cumpla con los objetivos establecidos por la empresa.

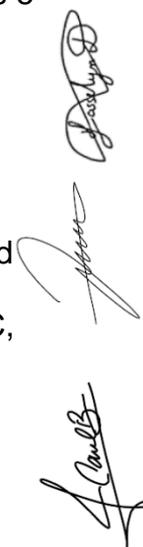
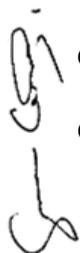
En este panorama, esta investigación se realiza con el objetivo de identificar la relación existente entre la motivación del personal del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC, y la productividad que estos generan a la empresa, la cual busca fortalecer la relación directa con sus clientes.

Esta investigación presenta los siguientes contenidos: Capítulo I.

Planteamiento del problema; Capítulo II. Marco teórico; Capítulo III. Variables e hipótesis; Capítulo IV. Metodología; Capítulo V. Resultados; Capítulo VI.

Discusión de resultados y finalmente, Conclusiones y Recomendaciones.

Finalmente, se concluye que la motivación tiene influencia en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC, en el distrito de Bellavista, Callao, periodo 2020 -2021.



## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy por hoy la demanda del transporte de carga internacional se ha ido incrementando a lo largo de los años, generando una diversidad de servicios, dando paso al surgimiento de nuevas empresas para satisfacer el mercado del comercio internacional, incentivando una ardua competencia entre los operadores logísticos.

Para que las empresas logren tener éxito, es necesario contar con un personal que se sienta satisfecho e identificado con su puesto de trabajo, destacando que los empleados son un factor primordial para las empresas, ya que su comportamiento se va a centrar en un objetivo, y este mismo va a generar deseos de realizar grandes esfuerzos, para así poder alcanzar todas aquellas metas tanto organizacionales como personales, lo cual puede lograrse a través de la motivación (Pérez, Méndez, & Jaca, 2010).

La motivación laboral, es muy útil para mejorar el desempeño de los empleados, y por ende en la productividad, ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que realicen sus actividades con mayor satisfacción, permitiendo mayores y mejores rendimientos para la empresa. El estar motivado hacia el trabajo, conlleva a varias consecuencias psicológicas positivas, tales como: el sentirse competente, competitivo, eficiente, eficaz y útil para la autorrealización y mantener la autoestima (De Quijano & Navarro, 2013).



En el ámbito internacional, los países de la Organización para la Cooperación y el desarrollo Económicos (OCDE), se ocupan del tema de la motivación, ya que su preocupación consiste en obtener el mayor desempeño de sus empleados, esto a su vez, se refleja en el incremento de la eficiencia y efectividad y por ende, en la productividad de sus procesos operacionales y administrativos (Martens, 2012).

Referente a los salarios en el Perú, estos ascendieron a S/ 1,258 a nivel nacional en el 2020, significando una reducción en 12.8% respecto a lo registrado en 2019. Significando una interrupción del aumento que se mantenía desde inicios de la década pasada con una reducción del 11.8% respecto al registrado en el 2019, replicándose tanto en el ámbito urbano como rural. No obstante, a pesar del progreso, las diferencias entre ambos grupos solo aumentaron, mientras que en el rural el promedio ascendió a S/ 656 (-13.7%). Es decir, en el sector urbano los salarios eran más del doble que el percibido en el rural. Así, la brecha salarial entre ambos ámbitos ascendió a S/ 751, representando una reducción en 10% respecto a 2019, pero un crecimiento en 25.2% respecto a los resultados de 2010, incentivando a una baja productividad en comparación con otros años. (Comex Perú, 2020)

En el Perú, la productividad laboral ascendió a S/ 29,671 a precios constantes en el año 2020, aumentando en 2.3% respecto a los S/ 29,008 registrados en 2019. Pero debe considerarse que esto fue en base a un perjuicio por la pandemia al mercado laboral que a la producción nacional. Asimismo, la economía se contrajo en 11% en el 2020 y la cantidad de trabajadores se



contrajo en 13%, de forma tal que el resultado difícilmente refleja un incremento en la eficiencia productiva. (Comex Perú, 2020)

Entre los principales actores de estos procesos, encontramos a los agentes de carga o llamados forwarders, y los diversos operadores logísticos, los cuales se encargan de satisfacer las necesidades de los importadores y exportadores, brindando un servicio integral, mediante coordinaciones internas para el cumplimiento de los procesos, y que relacionan diversas participaciones de empresas entre públicas y privadas.

BRANKO PERU SAC, empresa con más de 10 años en el mercado, ubicada en Bellavista, Callao, dedicada a las operaciones logísticas, brindando servicios de transporte de carga internacional vía aérea, marítima, terrestre, ofreciendo soluciones competitivas a una amplia cartera de clientes.

Los ejecutivos comerciales de la empresa brindan una participación importante en dicho proceso logístico, siendo el primer nexo entre los clientes y la empresa; brindando servicios de acuerdo a las necesidades del cliente; adicionando su apoyo continuo hasta el fin de la operación comercial. Siendo uno de los puntos claves para la fidelización de los clientes con la empresa.

Por esta razón la empresa da prioridad al bienestar del área comercial ya que, gracias a ellos, se obtiene directamente el mayor porcentaje de la rentabilidad de la empresa, por lo que es vital que los colaboradores se encuentren motivados a fin de que puedan realizar adecuadamente el cumplimiento de sus funciones.



Se observa que el área comercial de la empresa presenta dificultades para cumplir sus funciones, ocasionando una desmotivación en ellos, debido a que no logran llegar a la meta establecida por sus superiores, lo cual relaciona aspectos económicos.

En la presente investigación se pretende analizar la relación entre la motivación que tiene el área comercial y su efecto en la productividad de la empresa BRANKO PERU SAC, en el distrito de Bellavista, Callao; durante el periodo 2020-2021

Estudio que pretende orientar o descubrir lo que motiva al trabajador para que pueda producir de acuerdo con los objetivos que la empresa se ha planteado.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema General

¿Cuál es el impacto de la motivación laboral en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC durante el periodo 2020-2021?

### 1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué modo impacta la remuneración en la eficiencia de la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021?
- b) ¿De qué forma la capacitación influye en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel productividad de los colaboradores del área



comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021?

- c) ¿En qué medida el clima laboral permite lograr una efectividad en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021?

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo General

Determinar el impacto de la motivación laboral en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC durante el periodo 2020-2021.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar el modo en que la remuneración impacta en la eficiencia en la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC durante el período 2020 – 2021
- b) Demostrar la influencia de la capacitación en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020-2021.
- c) Establecer la medida en que el clima laboral permite lograr una efectividad en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021



## 1.4. Justificación

### 1.4.1. Justificación teórica

El estudio buscó conocer acerca de la motivación laboral y el impacto que éste produce en la productividad dentro de la empresa comercial BRANKO PERU S.A.C., para la presente investigación se analizan ambas variables de estudio para dar respuesta a la problemática planteada y tener alternativas de solución en caso sea necesaria.

### 1.4.2 Justificación práctica

Hoy en día las empresas en el rubro del comercio internacional presentan una alta competitividad en el mercado de sus servicios, teniendo como personaje principal a los ejecutivos comerciales que captan empresas con necesidades en dicho rubro. La función desempeñada por estos, cumplen un rol relevante en la rentabilidad del negocio, es por ello que la presente investigación se enfoca en las necesidades que puede representar dicho puesto en el área comercial.

En la presente investigación se consideran diversos factores que podrían influenciar en el desempeño de las funciones de estos ejecutivos comerciales; abarcando desde las habilidades blandas hasta la parte técnica. Este estudio muestra la importancia de estudiar la motivación que determina las decisiones, actitudes y el desempeño diario.



### 1.4.3 Justificación metodológica

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo explicativa – descriptiva, correlacional, de diseño no experimental, así mismo conocer las variables atributivas que puedan estar afectando o influyendo de manera positiva o negativa a una de las variables sea esta dependiente como independiente.

## 1.5. Delimitantes de la investigación

### 1.5.1. Delimitante teórica

Esta tesis se desarrolla sobre las bases teóricas de la motivación y la productividad laboral.

### 1.5.2. Delimitante temporal

La presente tesis se desarrolló en el periodo 2020-2021.

### 1.5.3. Delimitante espacial

Esta tesis se desarrolla en la provincia constitucional del Callao, en el departamento de Lima.



## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

**Mora (2020)** realizó la tesis “La influencia de la motivación laboral y su incidencia en la productividad empresarial”, para optar el título de ingeniería en administración de recursos humanos, desarrollada en Chile, en donde el objetivo fue comprobar la existencia de asociación entre la motivación laboral y la productividad tras la implementación de un programa de mejoramiento de la calidad laboral por parte del Departamento de Recursos Humanos de una de las unidades de estudio en trabajadores de la industria salmonera de la Región de los Lagos, Comuna de Puerto Montt.

La metodología de dicho estudio es de tipo no experimental, enfoque cuantitativo con diseño correlacional. Se aplicó un cuestionario de 36 preguntas cerradas referentes a la productividad y motivación dirigida a los gerentes de las empresas, con escalamiento tipo Likert, utilizando la herramienta para formularios Survio®, que implementa respuesta online y análisis de datos, en una muestra representativa intencionada conformada por 60 trabajadores y 3 Gerentes de salmoneras de la Región de los Lagos, comuna de Puerto Montt.

Conclusión: Existe una relación entre ambos factores con un grado de correlación positiva media de 0,60, esto es, las variables motivación y productividad están positivamente relacionadas e influyen, comprobándose la



hipótesis con un aumento de 36% de la productividad, tras la implementación de planes de mejoramiento de condiciones laborales.

**Gutiérrez, Estrada & Rivera (2020)**, realizaron la tesis “Motivación del personal y su impacto en la productividad organizacional”, para optar al título de licenciados en Administración de Empresas, desarrollada en Managua – Nicaragua, siendo su objetivo describir los factores que motivan tanto al talento humano como al desarrollo en las funciones en las organizaciones.

La metodología utilizada fue la selección de información en documentos bibliográficos y sitios web en los libros: Acosta, J. Errores en la dirección de personas, Administración de Recursos Humanos de Chiavenato Idalberto (2014); Chiavenato Idalberto (2009) en Gestión del Talento Humano; Chiavenato Idalberto (2017) en Teoría del comportamiento en la administración, Consultores, A. (25 de octubre de 2020), Alteco consultores, Elena. (2020), González Sanz, M. (23 de 09 de 2020) y Newstrom, John (2011) Comportamiento humano en el trabajo.

Conclusión: Los factores que motivan al ser humano son de dos clases ya sean aquellos que provienen de la incentivación externa los cuales son los factores extrínsecos como el dinero, vacaciones y el reconocimiento; y el factor intrínseco que proviene de nuestro interior y no de alguna recompensa externa que podamos obtener, este tipo de factor está relacionado con nuestro crecimiento personal y autorrealización y sentimos placer y satisfacción al lograr aquella actividad que se está ejecutando y no únicamente cuando ya está terminada.

**García, Sierra (2020)** En su investigación “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”, para optar el grado de maestro en desarrollo humano organizacional, desarrollada en la ciudad de Medellín, Colombia, siendo su objetivo Identificar los factores de la baja productividad percibidos por los empleados del área comercial en una empresa de hidrocarburos de la ciudad de Medellín

Dentro de la metodología de tipo cualitativa se identificó los factores determinantes de la baja productividad. Los investigadores realizaron una investigación considerando una muestra conformada por 10 empleados, a quienes se le aplicó la técnica de entrevista.

Conclusión: en relación a los factores determinantes de la baja productividad en la organización, se logró percibir por parte de la mayoría de los participantes la falta de capacitación como proceso gestor de éxito en la consecución de los objetivos y a su vez el aumento de la productividad del área comercial. Por lo cual, se recomendó brindar capacitaciones constantes al personal, ya que de esta manera el personal realizará sus funciones de manera eficiente y así generará mayor productividad en la empresa.

**Peña & Villón (2018)**, realizaron el estudio “Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional” artículo científico, para obtener el diplomado en Pedagogía de la Educación Técnica y Profesional, desarrollado en Ecuador, siendo su objetivo analizar la influencia de la motivación en el

talento humano y determinar los factores que tienen mayor impacto en el desempeño laboral.

La investigación se desarrolló en base a una metodología hermenéutica, que inició en la revisión bibliográfica-documental obteniendo las referencias teóricas y criterios básicos acerca de la motivación laboral.

Conclusión: Se determina que un empleado motivado brindará a la empresa un mejor desempeño, desarrollará sentido de pertenencia, fidelidad a lo que hace, reflejando como consecuencia beneficios tanto para la empresa como para los empleados. Asimismo se deduce que, el comportamiento de un empleado en la organización, depende de los factores motivacionales que se apliquen a fin de satisfacer sus necesidades básicas como son las buenas relaciones laborales, la satisfacción laboral, clima laboral positivo y los resultados de la satisfacción laboral; actualmente, motivar de manera acertada se ha convertido en una actividad que logrará que los empleados creen un sentido de pertenencia y la actividad que realiza cada uno de ellos arroje resultados positivos a fin de contribuir con éxito en lo que hace la organización. Como elemento fundamental en el desarrollo asertivo de la organización, la motivación guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral, las relaciones laborales y el entorno laboral, sin dejar de lado al rol del gerente quien juega un papel especial, al momento de llevar la responsabilidad de dirección y de aplicar las estrategias más adecuadas de motivación dentro de una organización empresarial.



### 2.1.2. Nacionales

**Camargo (2020)** En su trabajo de investigación titulado ““La productividad como efecto de la motivación en el personal del área de Archivo del Hospital San Bartolomé en el distrito del Cercado de Lima – Perú 2018”, para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración de Negocios, desarrollado en Lima – Perú, estableció como objetivo determinar el impacto que tiene la motivación en la productividad de un centro de salud del sector público.

La metodología que se usó fue inductiva, participativa y aplicada. De tipo inductiva porque sólo se analizaron algunos casos en particular utilizando la observación directa. Es de tipo participativa porque se toma en cuenta las personas que están en el estudio de sus percepciones y necesidades; y es de tipo aplicada porque las conclusiones y recomendaciones pueden ser utilizadas en la empresa.

Conclusión: se determinó como factor importante la falta de oportunidad de crecimiento profesional; una de ellas detalladas según necesidades con Maslow. También muestra cómo su carrera profesional está relacionada en cuanto a su satisfacción de autorrealización e influye de manera directa en su vida personal. Se evidencia que la falta de reconocimiento afecta al trabajador a que no destaque en el día laboral; ya que hacerlo de manera deficiente no amerita sanciones.

**Tabaco, Saravia (2020):** en su trabajo de investigación “La productividad como efecto de la motivación en la empresa de transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019”, para optar el Grado Académico de Bachiller en

Administración de Empresas, desarrollado en Lima – Perú, estableció como objetivo determinar la vinculación de la motivación con la productividad del personal de la empresa de transportes Reyna.

La metodología que se usa es descriptiva; debido a que presenta un amplio estudio que consta de 18 preguntas que evidencia el malestar general de los trabajadores y la poca motivación o comodidad que presentan en su trabajo diario.

Existe vinculación entre motivación extrínseca y productividad en la empresa Transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019. Los resultados del análisis de relación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable productividad dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.616, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Conclusiones: Se puede concluir que la motivación extrínseca es baja y esto se refleja en la baja productividad. Lo que en general se puede decir que los trabajadores de la empresa Reyna se sienten insatisfechos con el limitado otorgamiento de incentivos hacia los empleados. En general se puede mencionar que el colaborador de la presente empresa se siente insatisfecho con sus incentivos; ya que los empleados no tienen beneficios fuera de los determinados en ley. También resalta que el salario que no es suficiente para los colaboradores genera una alta rotación de personal. El cual determina más gastos en capacitación y una curva de aprendizaje en el experto del puesto muy plana.



**Ignacio (2020)** en su tesis titulada “Motivación y productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote 2019”, para optar el grado académico de doctor en administración, desarrollado en Chimbote – Perú, en el cual presenta como objetivo determinar la relación que existe entre la Motivación y la Productividad Laboral.

La metodología que se usa es de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño correlacional no experimental transversa, con una muestra de 176 trabajadores administrativos.

De la investigación se determina que la variable motivación tiene una relación positiva y muy significativa ( $p < .00$ ) y en grado muy moderado ( $r = - 0.655$ ) con la variable Productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote 2019.

Conclusiones: La variable motivación laboral tiene un buen nivel de 96.6%, dejando notar que la dimensión más desarrollada es la del emprendimiento y la menos desarrollada es la del desempeño; y con respecto a la variable productividad laboral se establece un alto nivel de 98.9%, encontrándose que la dimensión más desarrollada corresponde a los recursos utilizados y la menos desarrollada es la cantidad de producción.

**Matta (2019)** en su tesis titulada “Impacto de la motivación laboral para el incremento de la productividad en el Taller X-40 Construcciones Navales - SIMA, CALLAO, 2018”, para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, desarrollada en el Callao – Perú, tuvo como



objetivo evaluar el impacto que tiene la Motivación Laboral para el incremento de la productividad, en los Servicios Industriales de la Marina, SIMA Callao, el año 2018.

La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, descriptivo correlacional. La unidad de análisis se encuentra en el taller Construcciones Navales X-40, presentando una población de 180 colaboradores, siendo la muestra probabilística con 40 colaboradores, utilizando una encuesta con 21 preguntas cerradas.

Obteniendo que más del 50% de los empleados se sienten satisfechos trabajando en el SIMA Callao, el 100% de los trabajadores tiene buena relación con sus compañeros y el 96% respondieron que la relación con sus compañeros los motiva a tener una mejor productividad en el trabajo.

Conclusiones: La principal fuente de motivación para desempeñarse de manera óptima, es la motivación intrínseca, asimismo el trabajo bien ejecutado, es un medio para su autorrealización personal y profesional, de progreso y desarrollo.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1. Definición de Motivación laboral

Chiavenato (2011) señala que “la motivación laboral es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera. Ese impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales del individuo” (p.41).

## Teoría de la jerarquía de necesidades

En la Teoría de Jerarquía de Necesidades, Maslow planteó la jerarquía de necesidades representadas en niveles, donde en cada nivel la necesidad debe satisfacerse de manera sustancial antes de que la siguiente se convierta en dominante.

Maslow (1983), plantea los principales ejes de motivación conociendo su potencial humano y cómo motivarlo, alcanzando los objetivos intrínsecos para llegar a la autorrealización, de esa forma el ambiente laboral se acoge a la teoría humanista y juega a satisfacer las necesidades individuales y organizacionales.

Cuando son satisfechas las necesidades primarias, se llena la base de la pirámide donde se plantean la jerarquía de las necesidades, y solo cuando se cubren dichas necesidades se puede subir al siguiente nivel, hallando las necesidades secundarias y por último las necesidades terciarias.

Maslow clasificó cinco necesidades en 2 grupos, las necesidades fisiológicas y de seguridad las considera necesidades de orden inferior, mientras que las necesidades sociales, de estima, y de autorrealización las considera necesidades de orden superior. Las de orden inferior suelen satisfacerse de forma externa y las de orden superior suelen satisfacerse de forma interna.

Podríamos decir que los gerentes utilizan la jerarquía de necesidades de Maslow para motivar a sus colaboradores, así estos realizan sus tareas de manera que satisfacen también sus necesidades, pero una vez satisfecha su



necesidad la persona ya no estará motivada a satisfacerla, entonces para motivar a alguien debe conocerse en qué nivel de jerarquía se encuentra y enfocarse en satisfacer la necesidad de ese nivel o del nivel superior siguiente.

Según la Teoría de Maslow en la cual plantea que las necesidades humanas (fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización) conforman una jerarquía (Navarro, 2019).

### **Necesidades fisiológicas.**

Necesidades que tiene una persona, como alimentarse, ingerir líquidos, contar con un refugio, sentirse sexualmente satisfecha, y otras necesidades corporales.

### **Necesidades de seguridad.**

Necesidades que tiene una persona de seguridad y protección contra daños físicos y emocionales.

### **Necesidades sociales.**

Necesidades que tiene una persona de afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

### **Necesidades de estima.**

Necesidades que tiene una persona dependen de factores internos como el respeto a sí misma, la autonomía y el logro, y de factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.



### **Necesidades de autorrealización**

Necesidades que tiene una persona para convertirse en aquello que es capaz de ser. (Acosta, 2015)

En las siguientes teorías se trabajan las dimensiones de la variable motivación laboral:

- Remuneración
- Capacitación
- Clima laboral

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

También llamada teoría de la motivación e higiene, esta teoría analizó 2 factores, los intrínsecos y los extrínsecos, los cuales se relacionan con la satisfacción y la insatisfacción laboral correspondientemente. Herzberg intentaba conocer cuando las personas se sienten bien (satisfechas) y cuando se sienten mal (insatisfechas) con su trabajo.

Se percibió que cuando la gente se sentía bien y satisfecha en su trabajo, tiende a relacionarlo con factores intrínsecos, como el logro, el reconocimiento, y la responsabilidad. Y por el contrario cuando se sentía insatisfecho con su trabajo, lo relacionaban con factores extrínsecos como el ambiente laboral, las

CS

Handwritten signatures on the right margin.

políticas, la supervisión, las condiciones del trabajo y las relaciones interpersonales.

Sin embargo, Herzberg concluyó que la insatisfacción no necesariamente era lo contrario de satisfacción, ya que si se eliminaban aquellas características que causaban insatisfacción, la gente no se sentía necesariamente satisfecho, es por esto que Herzberg propuso la existencia de un continuo doble: lo opuesto de “satisfacción” es “no satisfacción” y lo opuesto de “insatisfacción” es “no insatisfacción”.

Herzberg sugirió que, para motivar a las personas, es necesario hacer énfasis en los motivadores, es decir, los factores intrínsecos relacionados con el trabajo en sí. (Martínez, 2013)

### **Teoría de X y Y de Mc Gregor**

La teoría X y la teoría Y de Douglas McGregor, son dos maneras de percibir el comportamiento humano, utilizadas por los líderes para incentivar la motivación en los colaboradores y obtener un índice alto de productividad en los mismos.

En la teoría X se tuvo las siguientes premisas:

Piensa de manera individual, naturalmente su motivación rige en la remuneración monetaria. El individuo busca el mínimo esfuerzo para realizar las tareas diarias, prefiriendo ser dirigido sin tomar iniciativa.

En este caso el estilo de dirección (liderazgo), señaló lo que debe hacer y cómo hacerlo; están sometidos ante constante presión y los tiempos manejados son

Si

estrictos. Debemos tomar en cuenta que la supervisión en esta teoría es de manera estricta y no deja brindar ideas o implementar nuevos caminos para la solución de problemas o alcance de objetivos.

En la teoría Y:

El individuo se identifica con la empresa y su esfuerzo para alcanzar los objetivos, que es de manera natural sin presiones. Su motivación es intrínseca, y la satisfacción de crecimiento profesional y reconocimiento de logro es la satisfacción buscada en el individuo.

El estilo de dirección (Liderazgo), señaló que esta es participativa, es decir que esta toma en cuenta las decisiones de los subordinados como el jefe y este amplía la visión para aceptar las diferentes propuestas de solución e iniciativas para alcanzar el objetivo.

El líder en esta teoría debe brindar los conocimientos y la confianza ante la repregunta de estos; para que los mismos se sientan seguros de trabajar en los objetivos con la información correcta. (Castillero O. , 2018)

### **Teoría Z (William Ouchi)**

En esta teoría, se demostró una alineación entre los objetivos de la empresa y el colaborador de manera que existe una armonía.

Esto genera un ambiente de confianza para el colaborador y pueda ofrecer ideas para el alcance de los objetivos corporativos.

CS

Castillero O.  
 J.  
 A. Clavel

Esta teoría mencionó que la empatía de la empresa que brinda a sus colaboradores se refleja en las condiciones de trabajo; y esta aumenta la productividad del equipo (empresa) y a la par la autoestima de sus colaboradores.

Los principios que rigen en esta teoría son la confianza, la atención a la calidad de las relaciones interpersonales del equipo, tomando en cuenta la opinión de cada uno de los miembros para la toma de decisiones y supervisión de sus actividades, se basan en confianza y evaluación de resultados. (Martín, 2017).

### **Teoría De Mc Clelland**

En esta teoría el autor mencionó que los seres humanos adquieren tres necesidades: logro, poder y afiliación; pero depende de la persona cuál de estas necesidades es la predominante.

En aquellas personas en las que predomina la necesidad de logro, son las que buscan la excelencia profesional, en ellas prima la recompensa y el reconocimiento, siendo la remuneración monetaria algo no determinante o importante.

A este tipo de personas se les puede motivar brindándoles tareas desafiantes, con objetivos claros y alcanzables. Este tipo de personas necesitan constante retroalimentación, para sentirse seguros.

Si en la persona predomina la necesidad de poder, esta buscará estar al mando en las diferentes situaciones, a este tipo de personas se les puede motivar dejándoles planear y controlar su trabajo en la medida de lo posible, y

Si

Si

se puede recurrir a solicitar su opinión para que se sientan considerados, y se les pueden encomendar tareas de organización en el equipo, en la parte de distribución de tareas entre ellos.

Si predomina la necesidad de afiliación, estas buscarán ser aceptados por los demás y buscarán continuamente formar relaciones armoniosas.

Para motivar a este tipo de personas, se puede asignar trabajo en equipo y en un buen clima de colaboración. Estas personas no son buenos líderes ya que sienten temor a la toma de decisiones y no quieren afectar las relaciones personales en el equipo. (Torres, 2017)

### **Teoría de las Expectativas de Vroom**

En esta teoría se reflejó una forma más realista del comportamiento humano frente a la razón de realizar sus actividades o tareas.

Vroom explicó que los seres humanos presentan una expectativa del resultado que se obtendrá al alcanzar ciertas metas u objetivos, ya sea que esta influya directamente en el ámbito profesional, personal, etc.

Detalló que existen tres factores que establecen la motivación para producir:

Los objetivos individuales, pueden estar relacionados a la remuneración, continuidad en el puesto, ascenso particular, reconocimiento entre otros beneficios que afectan directamente al individuo, cabe recalcar que estas pueden ser intrínsecas o extrínsecas.

CS

Handwritten signatures on the right margin.

La relación que la persona percibe entre la productividad y el logro de objetivos individuales pueden llevar a un bono extra ya sea en dinero o reconocimiento, como elevando su nivel de ventas para percibir una remuneración mejor a la actual o preparándose más en el ámbito profesional para ser considerado para un ascenso, aprendiendo nuevos procesos, o brindando diferentes oportunidades de mejora para obtener la estabilidad laboral.

La capacidad del individuo influye en su nivel de productividad, esto se presenta cuando el colaborador reconoce su capacidad, y evalúa su producción. Si necesita aumentar su esfuerzo para lograr los objetivos o metas propuestas, este tiene la motivación de poder implementar mejoras y encontrar atajos a fin de sobresalir en la tarea asignada o simplemente cumplir con esta de manera oportuna. (Ruis, 2021)

### **Teoría de la equidad**

Por J. Stacey Adams. Esta teoría, recalcó el instinto de comparación entre los seres humanos.

Un individuo evalúa de manera frecuente, si sus tareas o responsabilidades van de acuerdo con su remuneración; esto hace que el colaborador vea si su trabajo le demanda más esfuerzo de lo que él siente que le es retribuido.

Esto último es una de las razones porque ciertos puestos de trabajo pueden tener alta rotación, o renuncias frecuentes. (Sánchez, 2010)

CS

Stacey Adams

J. Stacey Adams

A. Sánchez

### 2.2.2. Definición de productividad

Canales y Marín (2018) señalan que “La productividad – una medida que mide la eficiencia con la que las unidades productivas convierten insumos en productos o bienes finales – típicamente se mide como la diferencia logarítmica entre el producto de una empresa y la contribución de los insumos” (p.3).

### Teoría de la productividad

Henri Fayol (1841-1925), ingeniero de formación y uno de los padres de la administración de empresas, quien desarrolló su actividad en una época en que en Europa las industrias empleaban a cientos, incluso miles de trabajadores. En ese momento no existía prácticamente ningún método de dirección para gestionar tal volumen de trabajadores.

Henri Fayol desarrolló lo que consideró los 14 principios fundamentales, explicando detalladamente cómo los mandos intermedios y la dirección se debían organizar, interactuar con los trabajadores y tomar decisiones. Su teoría ha trascendido todos estos años para formar parte de los métodos de dirección más innovadores. Los 14 principios son:

1. División del trabajo
2. Autoridad y responsabilidad
3. Disciplina
4. Unidad de mando
5. Unidad de dirección
6. Subordinación del interés individual al general

7. Remuneración
8. Jerarquía
9. Centralización
10. Orden
11. Equidad
12. Estabilidad
13. Iniciativa
14. Espíritu de cuerpo (APMEN, 2015)

### **Teoría de establecimiento de metas**

Esta teoría mostró que el establecer metas específicas que signifiquen un esfuerzo extra, dirige a las personas a mejorar sus habilidades y crean una motivación en el individuo.

Esta teoría explicó que los colaboradores maximizan sus esfuerzos para alcanzar las metas propuestas, más aún si estas se proponen de manera pública.

También mencionó que una retroalimentación constante puede ser un apoyo en el camino al alcance del objetivo, pero no se debe abusar de esta misma. Para que esta teoría se cumpla, el colaborador en sí debe tener un nivel de conciencia y haber desarrollado su autoeficacia. (Ruiz, 2019)



## Teoría del refuerzo

Esta teoría indicó que la actividad sobresaliente del colaborador debe ser premiada, para crear un vínculo asociativo o también llamado “Refuerzo” a las actividades que esperamos de un trabajador en su día a día.

Esta teoría apoya los premios que se brindan a los colaboradores, tales como bonos, reconocimientos, etc. Esta teoría se refuerza en lo presentado por B.F. Skinner sobre el acondicionamiento del comportamiento a través de estímulos.

Cabe mencionar que los gerentes no deben optar por el castigo, en el momento de corregir, esta debe ser una de las últimas opciones a tomar para el cambio de actitud del empleado. (Castillero A. , 2016)

### 2.3 Bases conceptuales

#### 2.3.1. Motivación Laboral

Para esta variable el autor de cabecera es Chiavenato.

Según Chiavenato (2017), definió motivación al comportamiento de un individuo causado por necesidades personales e internas que conllevan al logro de sus objetivos y la satisfacción de sus necesidades.

Según Peña y Villon (2018), la motivación laboral puede definirse como la voluntad que tiene un individuo para lograr las metas que demanda una organización y así esta cree nuevos incentivos que contribuyan al logro de objetivos, sin interferir con la satisfacción de sus propias necesidades.

Según Reeve (2010), la motivación es un proceso que se encuentra en constante cambio, y puede entenderse como un conjunto de necesidades y emociones que se interrelacionan constantemente.

De igual manera, Robbins, S. y Judge, T., (2013) definió la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Si bien la motivación en general se relaciona con el esfuerzo para lograr cualquier meta, se limitará a las metas organizacionales, con la finalidad de reflejar el interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo.

Las personas pueden contener motivos diferentes que se hacen presentes en momentos específicos y de manera continua. Cada motivo es adaptado para cada situación, mientras otros motivos permanecen inactivos, un motivo fuerte puede captar una mayor atención e influir mucho en el comportamiento, pero dependiendo cada circunstancia un motivo inactivo puede convertirse rápidamente en un motivo fuerte e influir en un nuevo comportamiento.

### **Origen y evolución de la motivación**

La motivación en las últimas décadas fue un objeto de estudio que ha dado origen a diferentes teorías, de las cuales las más importantes han dado lugar a un sin número de investigaciones. La motivación se centra básicamente en descubrir las interrelaciones de los individuos; las conductas humanas. Antes de que la psicología apareciera como ciencia, los filósofos y teólogos ya elaboraban teorías acerca de los motivos que llevaban a una persona a comportarse en una situación determinada de una manera y no de otra.



Chiavenato (2014) dijo: A partir de la puesta en práctica de la teoría de las relaciones humanas, se aplicaron en las empresas toda clase de teoría psicológica sobre la motivación. Se comprobó que todo comportamiento humano es motivado y que la motivación es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una necesidad. De allí surge el concepto de ciclo motivacional: el organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico (equilibrio de fuerza psicológicas, según Lewin), hasta que un estímulo lo rompe o crea una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que reemplaza el estado de equilibrio. La tensión genera un comportamiento o acción capaz de satisfacer la necesidad. Si ésta se satisface, el organismo retorna a su estado de equilibrio inicial hasta que sobrevenga otro estímulo, toda satisfacción es una liberación de tensión.

### **Importancia de la motivación**

La motivación en una organización es una táctica imprescindible para las organizaciones, basadas en satisfacer a sus colaboradores con estímulos que modifiquen su comportamiento mejorando su desempeño laboral, el que una organización tenga colaboradores con un nivel alto de motivación permite que éstos puedan desarrollar adecuadamente sus funciones y actividades beneficiando a la empresa, la cual podrá obtener resultados positivos respecto a sus objetivos, además de ello no solo beneficiará a la empresa, sino también tendrá repercusiones positivas en los colaboradores, debido a que lograrán sus metas, sintiéndose productivos y en consecuencia incrementar sus remuneraciones.



Para que el colaborador se sienta motivado, la organización debe implementar diferentes estrategias que permitan mejorar la productividad de los colaboradores, como por ejemplo el brindar reconocimiento a sus logros, capacitarlos en los procesos donde existen problemáticas, o beneficios monetarios. Así como también otro factor de satisfacción es el lugar de trabajo, es decir que sea ergonómica y tenga una adecuada higiene, teniendo en cuenta los recursos, el mobiliario, entre otros. (Brune, 2013)

### **Ciclo motivacional**

Según Chiavenato, (2014) el ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad esta rompe con el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción capaz de aliviar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrara la satisfacción a su necesidad y, por tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su adaptación al ambiente.

### **Dimensiones de la variable motivación laboral**

#### **Remuneración**

Un sistema de remuneración debe ser adecuadamente concebido y ejecutado para adaptarse a las necesidades de la empresa y a los productos o servicios que esta ofrece. Pero también debe ser diseñado para atraer y mantener en la

Si

Brune  
Chiavenato  
A. Clavel

organización a buenos trabajadores. Así, el plan de remuneración diseñado deberá tener como consecuencia el aumento de la productividad del equipo comercial.

Parte de la naturaleza del trabajo del empleado es enfrentar el rechazo y la frustración. Es más, el trabajador que sale a ofrecer un servicio o producto suele ser rechazado por la mayoría de los potenciales clientes. Solo una pequeña proporción de los intentos de vender termina en éxito. Por ello la organización debe preocuparse por mantener alta la moral del empleado ante las adversidades, y motivarlo a trabajar con perseverancia para mantenerse en un cierto nivel que le permita desarrollar todo su potencial.

Un buen plan de compensación debe tener como objetivos generales relacionar esfuerzos, resultados y recompensas. El plan de compensación ideal debería establecer la relación  $\text{esfuerzos} = \text{resultados} = \text{recompensas}$ . Pero en la práctica encontramos que se da la relación  $\text{resultados} = \text{recompensas}$ . Esto significa que la clave para recompensar son los resultados. (Dessler, 2012)

### Capacitación

Según Chiavenato I. (2014) La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. La capacitación del personal es un proceso que se relaciona

CS



con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar.

Según Dessler G. (2012), La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Por lo tanto, la capacitación podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

### **Clima laboral**

Según Bordas (2016) lo define como el contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes de la generación de cambios.



### 2.3.2 Productividad

Para Medina (2010) señala que la productividad es la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados con la finalidad de obtener un óptimo nivel de producción.

Además de señalar que, cuando para lograr una mayor productividad no necesariamente significa trabajar duro o intensificar el trabajo, sino hacerlo de una manera más inteligente.

Asimismo, plantea que, el resultado en la calidad del producto o servicio; es consecuencia del buen uso de los insumos y el correcto proceso de producción, tomando como punto esencial la calidad en la mano de obra, su administración y sus condiciones de trabajo.

De la misma manera Gutiérrez (2010) sostiene que, la productividad es la consecuencia de considerar correctamente los recursos para el logro de resultados, precisando que la mejora continua se da reduciendo los tiempos desperdiciados por la falta de materiales, desbalance de capacidades, o retrasos en los suministros.

Asimismo, la empresa debe de enfocarse en la capacitación de los empleados, los cuales mejorarán y afinarán sus habilidades; siendo este aporte esencial para el cumplimiento de los objetivos planteados de la organización.

Este objetivo debe ser planteado desde la estrategia, y cuando se obtiene el mejor resultado posible, este es consecuencia de lograr la mejor propuesta de



valor para el cliente e incorporar todos los recursos y procesos empresariales; y no solamente un objetivo de producción u operaciones de la empresa.

Para Bain, (2011) en su libro menciona que, la productividad es la relación entre la producción y la utilización de ciertos insumos, precisando que, no es una medida de producción o sólo de los recursos obtenidos, sino que es una medida de lo bien que se ha integrado y aprovechado los recursos o factores para cumplir con los resultados deseados y oportunos.

También señala que el esfuerzo de la productividad es consecuencia del uso de los componentes como la producción, el rendimiento o desempeño, los costos y los resultados.

### **Importancia de la productividad**

Según Bain (2011) lo que permite cumplir con las metas nacionales, comerciales y personales es la productividad; por lo que, desde este punto de vista, plantea la importancia de incrementarlo en cada una de ellas.

Respecto a la meta nacional, una mayor productividad es la mejor forma de incrementar la riqueza nacional, el uso adecuado de los recursos reducirá los desperdicios y permitirá conservar los escasos o más caros; previniendo resolver los problemas como la inflación, el desempleo y la balanza comercial deficitaria.

Con relación a la meta comercial, cuando se da el incremento en la productividad, este se ve reflejado en un mejor flujo de efectivo, más llegada al

cliente, mejor rendimiento sobre activos y como resultado mayores utilidades a la empresa.

Finalmente indica que, a nivel personal, permite elevar la calidad de vida de las personas.

Para Velásquez, Nuñez & Rodríguez. (2010), la importancia de la productividad radica en generar un bienestar general ya que el aumento de la misma tiene efectos directos en los niveles de vida de los trabajadores y la población.

Siendo la causa principal del crecimiento económico de un país la productividad, debiendo mantenerse así a largo plazo, pero sí en cambio el factor principal solo se basa en el uso de más recursos y en escasa proporción la productividad, es muy probable que ese crecimiento sea corto y efímero. Por lo que, consideró que la productividad determina en gran medida el crecimiento económico, la calidad de vida y el mejor control de la inflación.

Además, mencionó que solo a través de la productividad es posible lograr metódicamente una participación exitosa en el mercado internacional siendo más rentable, competitivos con una reducción de costos de producción.

### **Factores de la productividad**

Según la OIT (2016) señala que los factores de la productividad dividen en internos y externos:

### **Factores Internos**

Los factores internos son aquellos que pueden ser controlados enteramente por la empresa, los cuales pueden verse afectados por problemas con la elaboración del producto, el precio, insumos, rotación laboral, capacidad del colaborador.

### **Factores Externos**

Los factores externos son aquellos que no pueden ser controlados enteramente por la empresa, entre estos se menciona a la inflación, coyuntura política, variación de oferta y demanda del mercado, y/o desastres naturales, los cuales podrían afectar directamente al negocio lo cual llevará al propietario a buscar nuevas oportunidades de negocio.

### **Dimensiones de la variable productividad**

#### **a) Eficiencia**

Según (Gutiérrez, 2010) indica que la eficiencia “es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados” (p.21)

Como objetivo es la optimización de los recursos y reducción de los desperdicios de recursos.

#### **b) Eficacia**

Según (Gutiérrez, 2010) define como “el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados”. (p.21)



Se entiende que es la utilización de los recursos disponibles para cumplir con los objetivos determinados por la empresa.

### c) Efectividad

Según (Gutiérrez, 2010) indica que la efectividad ocurre cuando los objetivos planteados logran ser trascendentes.

Es decir, lograr de manera eficiente y eficaz lo planteado.

### 2.3.3 Empresa Branko Perú

#### Datos generales:

- Razón Social: Branko Perú Sociedad Anónima Cerrada-Branko Perú S.A.C
- RUC: 20543561704
- Nombre Comercial: Branko Perú S.A.C.
- Tipo Empresa: Sociedad Anónima Cerrada
- Condición: Activo
- Fecha Inicio Actividades: 25 / Mayo / 2011
- CIIU: 62103
- Dirección: Calle Cosme Bueno 437 Urb. San José, Bellavista, Callao
- Teléfonos: 01 6219081 / 902729450
- Correo electrónico: cotizacion@brankoperu.com
- Página web: <https://brankoperu.com/>
- Empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano



## Visión

Lograr ser una gran organización logística consolidando y satisfaciendo a sus socios estratégicos para llegar a ser su primera opción cuando se piensa en transporte logístico.

## Misión

Convertirse en tu socio estratégico, generando una relación de confianza e integración, así como ir de la mano con el dinamismo actual y las nuevas tendencias del negocio de transporte.

## Valores

Trabajan pensando en comportarse correctamente en cualquier circunstancia. Son honestos y respetuosos con sus colegas, clientes, proveedores y la sociedad en general.

La empresa Branko Perú es un equipo de facilitación de comercio de Perú. Provee el desarrollo integral de sus clientes y de la región con Soluciones Logísticas de Primera Línea. Es una empresa peruana de capitales peruanos, dedicada a la logística de transporte de carga a nivel nacional, internacional y aduanas; su objetivo es otorgar un servicio personalizado, innovador y rentable a distintas empresas en el competitivo mundo de la logística. Cuenta con un staff de profesionales con amplia experiencia en el medio quienes estarán permanentemente a la búsqueda de soluciones inmediatas a los problemas logísticos de las empresas. Tienen cobertura en 25 países.

## Servicios

- **Transporte marítimo internacional.**- Transporte marítimo internacional de todo tipo de cargas de importación y exportación desde y hacia todo el mundo. Sus características:
  - Transporte desde y hacia cualquier puerto del mundo para carga suelta, contenedores completos, mercancías peligrosas y equipo especial sobredimensionado.
  - Las modalidades de transporte marítimo de entrega incluyen: Puerta-Puerto, Puerta-Puerta, Puerto-Puerta, Puerto-Puerto.
  - Full Container Load (FCL). Envío de contenedores completos para un único cliente, con tiempos de entrega definidos.
  - Less Container Load (LCL). El servicio de carga consolidada de Europartners ofrece el envío de carga de diversos clientes en un equipo compartido, con tiempos de entrega definidos.
  - Embarques de Carga Proyecto Servicio, dedicado a los productos que requieren un manejo especial que no pueden ser cargados en un contenedor estándar por su gran tamaño.
  - Ocean Express. Como abastecedor de servicios logísticos con gran experiencia en soluciones EXPRESS, han implementado opciones de transporte marítimo con procesos de coordinación de flete terrestre, documentación, reserva y despacho aduanal, todo bajo la premisa de la velocidad con el fin de reducir tiempos y costos.



- Break Bulk. Servicio para carga que por sus especificaciones en peso y dimensiones no permiten ser transportados en los contenedores estándar.
  - Ro/Ro. Servicio para carga que por sus características puede ser cargada y descargada en un buque con llantas o equipo rodante, ya sea por tracción propia o con ayuda de equipo especializado.
  - Flat Rack. Los contenedores Flat Rack son apropiados para el transporte de carga pesada, así como mercancías que necesitan una carga especial por sus dimensiones, tales como tuberías y maquinaria. Existen dos modelos: con laterales abatibles y con los laterales fijos.
  - Open Top. Cuentan con techo removible de lona en lugar de un techo sólido. Están especialmente diseñados para el transporte de cargas pesadas o de grandes dimensiones como madera o chatarra, cargadas desde la parte superior.
  - Reefer Ventilados: Contenedores marítimos con aislantes térmicos y/o productos especiales de aislamiento que, junto a unos motores especiales, proporcionan una alta ventilación en el interior del container. Son contenedores especiales para productos como patatas, ajos secos, cebollas, café, etc.
- **Transporte aéreo internacional.**- Transporte internacional de todo tipos de cargas de importación y exportación desde y hacia todo el mundo.

Características:



- Transporte aéreo de carga. Al contar con el respaldo de las más importantes líneas aéreas, y el trabajo mancomunado con sus socios comerciales en el extranjero, les permite optimizar los tiempos de tránsito, como así también hacer el seguimiento adecuado durante todo el trayecto de sus mercancías. BRANKO PERU a través de su red de agentes, puede ofrecer a sus clientes la opción de determinar el tipo de embarque que necesita tanto de importación y exportación:
  - puerta / aeropuerto
  - aeropuerto / aeropuerto
  - aeropuerto / puerta
  - puerta / puerta
- Seguimientos de Cargas. BRANKO PERU cuenta con un equipo de profesionales expertos en el servicio de atención al cliente (CustomerService), quienes se preocupan de hacer un seguimiento a todos los embarques, para siempre mantener informados a nuestros clientes del estado de sus embarques.

- **Agenciamiento de aduanas.**- Ofrecen la mayor seguridad y fluidez posible en todo tipo de trámites aduaneros para transportes internacionales. Características:
  - Importación y Exportación
  - Presentación de Declaraciones
  - Presentación de Seguros

- Derechos e Impuestos
  - Servicios de Agenciamiento
  - Movimiento en Tránsito
  - Permisos y Licencias
  - Servicios de Solicitudes
  - Despachos con garantías
  - Clasificación arancelaria
  - Otros Asuntos Gubernamentales
- 
- **Transporte local.**- Gestiona varios tipos de transportes para que la mercadería llegue con éxito a cualquier punto del país. Características:
    - Servicio puerta a puerta (door to door).
    - Transporte terrestre con camiones completos,
    - Cargas parcializadas en camión, camionetas y vehículos de menor porte.
    - Su servicio de transporte terrestre tiene una amplia cobertura de localidades.
    - Transporte de carga general, mercancías peligrosas, mercancía perecedera y animales vivos.
    - Este servicio está presto para completar los tramos puerta a puerta de servicios internacionales de flete marítimo o aéreo.
    - Constante monitoreo de la carga en cualquiera de las etapas en que ésta se encuentre.



Se divide en 3 o hasta 4 áreas:

- **Área Comercial:** donde se encuentran los ejecutivos comerciales y practicantes del rubro, estos se dedican a contactar a los importadores o exportadores, mediante llamadas, correos, reuniones etc., con la finalidad de que estos los inviten a cotizar sus requerimientos de importación o exportación, o aduanas, una vez logrado convencer al cliente de tomar los servicios ofrecidos, el proceso continuo a la siguiente área.
  - **Área De Operaciones:** aquí un operativo asignado empieza a dar el seguimiento en constante comunicación con los proveedores y brindando status a los clientes sobre el paradero de su carga, se encarga, de brindar la documentación adecuada, estar al tanto de los plazos y anticipar cualquier contratiempo que se pudiera presentar durante la travesía de la operación hasta que está llega a su destino.
  - **Aduanas:** Del cliente haber contratado también el servicio de aduanas, otro operativo designado, se encarga de llevar el despacho de nacionalización de la carga y coordinaciones con el almacén, plazos y montos que el cliente debe pagar, hasta que la carga sea entregada hasta la dirección donde indique el cliente.
  - **Finanzas y Contabilidad:** Esta área se encarga de en coordinación con las demás áreas además de velar por el pago oportuno de los montos presentados, facturar y brindar comprobantes o sustentos al cliente.
- Notar que el ejecutivo comercial, está presente durante todo el proceso, ayudando al cliente y manteniendo una comunicación fluida durante la



importación. De requerir algún servicio extra el cliente se comunica en primer lugar con el ejecutivo comercial el cual debe estar atento a lo que el cliente solicite.

### **Sueldos e Incentivos**

La negociación del sueldo se realiza entre el gerente y cada ejecutivo.

Intervienen algunos factores como la experiencia, el dominio de algún programa, la cartera de cliente que tenga o no.

Las comisiones se perciben según los ingresos por cierres que los empleados realicen al mes, previa negociación con gerencia. (cada ejecutivo tiene su propia negociación). Ejemplo, si al mes superan los 2500 USD en ventas, tendrían derecho de aparte de tu sueldo cobrar el 15% del monto generado, si superan los 3000 USD 18% etc. (esto podría variar, si se incrementa la producción a favor de cada ejecutivo, asimismo también puede variar si se disminuye la producción frecuentemente). Cabe indicar que los sueldos básicos fluctúan entre los S/.1,200 a S/.1,800 soles mensuales.

Aparte de esto, por cada importación la empresa cobra una comisión indirecta al cliente mediante un tercero que interviene en la logística del transporte internacional. La cual se repartía con el ejecutivo comercial, aproximadamente 60% para la empresa y 40 % para el ejecutivo comercial (esto es igual para todos los ejecutivos comerciales). Para fiestas de cierre de año, todos los ejecutivos reciben su aguinaldo y gratificación, indistintamente si se encuentran en planilla o no.



## 2.4 Definición de términos básicos orden alfabético

**Eficacia.-** Del latín *efficere* que a su vez se deriva del término *facere*, que significa “hacer o lograr”. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (Concepto de, 2018)

**Eficiencia.-** La eficiencia se refiere al uso adecuado de los recursos organizacionales para garantizar el cumplimiento de su misión y logro de sus objetivos. En este sentido eficiencia implica manejo racional del recurso humano, técnico, tecnológico, físico y financiero. Puede decirse entonces, que la organización debe ser racional, en la manera de adecuar los medios utilizados, a los propósitos y objetivos que desea alcanzar. (Cano, 2017).

**Motivación.-** Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, se limitará a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. (Robbins & Judge, 2013)

**Productividad.-** Es el resultado que genera el manejo de variados recursos teniendo como característica ser medible comparando el producto que se recibe con el producto que se utiliza para obtener un producto final. (Chiavenato I. , 2011)



**Remuneración** .- La remuneración es el paquete de recompensas cuantificables que un empleado recibe por su trabajo. Incluye tres componentes: la remuneración básica, los incentivos salariales y la remuneración indirecta/prestaciones. (Chiavenato I. , 2009)



### III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

Existe un impacto significativo entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC

##### 3.1.2. Hipótesis Específica

- a) La remuneración impacta en la eficiencia de la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC en el periodo 2020-2021.
- b) Una buena capacitación influye en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC periodo 2020-2021.
- c) El clima laboral influye en la efectividad de la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 – 2021

##### 3.1.1. Operacionalización de variables

###### Definición conceptual de variable independiente (X) Motivación

Se refiere a los procesos que dan energía y dirección al comportamiento; es decir energía que implica que la conducta sea fuerte, intensa y persistente.

(Reeve, 2010)

### **Definición operacional**

Esta variable será evaluada con las opiniones de los empleados de la empresa BRANKO PERU SAC. Mediante su medición sabremos si los colaboradores son motivados dentro de sus labores ya que una motivación adecuada del personal del área comercial influye de manera eficaz, eficiente y efectiva en la productividad de la empresa. Como instrumento se usó un cuestionario de 36 preguntas, siendo de esta variable un total de 22 interrogantes con una escala de Likert.

### **Definición conceptual de variable dependiente (Y) Productividad**

Implica la mejora del proceso productivo siendo una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y/o servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos). (Gonzales & Carro, 2012)

### **Definición operacional**

Esta variable será evaluada con las opiniones de los empleados de la empresa BRANKO PERU SAC. Mediante su medición sabremos el rendimiento en la productividad de los colaboradores ya que la productividad aumenta cuando el personal se encuentra satisfecho y motivado en sus labores con respecto a la remuneración, capacitación y clima laboral. Como instrumento se usó un cuestionario de 36 preguntas, siendo de esta variable un total de 14 interrogantes con una escala de Likert.

Tabla 1: Operacionalización de variables

Dimensiones	Indicadores	Índices – Métodos - Técnicas
X1 Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La remuneración va acorde con mis funciones</li> <li>• Aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones</li> <li>• Gano los 14 sueldos anuales</li> <li>• Hay incentivos monetarios por un buen desempeño</li> <li>• Cuando llego a mi meta me bonifican según lo acordado</li> <li>• Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Índices:</b></p> <p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <p style="text-align: center;">Nunca (1)</p> <p style="text-align: center;">Casi nunca (2)</p> <p style="text-align: center;">A veces (3)</p> <p style="text-align: center;">Casi siempre (4)</p> <p style="text-align: center;">Siempre (5)</p>
X2 Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo la información adecuada para desempeñar correctamente mi trabajo</li> <li>• Hay capacitaciones dentro del año</li> <li>• Hay capacitaciones especiales como bonificación</li> <li>• A las capacitaciones acuden todos sin discriminación</li> </ul>	

8-2023



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay capacitaciones por áreas</li> <li>• En cada capacitación nos brindan una mención o constancia</li> <li>• La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Métodos:</b></p> <p style="text-align: center;">Cuestionario de preguntas cerradas con cinco alternativas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnicas:</b></p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p>
<p>X3</p> <p>Clima Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es fácil expresar opiniones en mi grupo de trabajo</li> <li>• Tratan a todos los trabajadores de la misma forma</li> <li>• Existe compañerismo en mi área de trabajo</li> <li>• Me identifico con mi grupo de trabajo</li> <li>• Tengo una buena relación con mis compañeros</li> <li>• Me siento partícipe de los éxitos o fracasos de la empresa</li> <li>• Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener una mejor productividad en mi trabajo</li> <li>• Me siento seguro y estable en mi trabajo</li> <li>• Las cargas de trabajo están bien repartidas</li> </ul>	

8-03

*[Handwritten signatures]*

<p>Y1 Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busco la mejor solución ante cualquier adversidad</li> <li>• Pienso antes de actuar y actúo</li> <li>• Ordeno mi lugar de trabajo luego de culminada mis labores</li> <li>• El cliente queda satisfacción con el trato y el servicio brindado</li> </ul>	<p><b>Índices:</b></p> <p><u>Escala de Likert</u></p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p> <p><b>Métodos:</b></p> <p>Cuestionario de preguntas cerradas con cinco alternativas</p>
<p>Y2 Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo el trabajo en el tiempo previsto</li> <li>• Resuelvo los problemas con un rápido análisis</li> <li>• Realizo el trabajo en el tiempo y momento esperado</li> <li>• Busco soluciones rápidas y funcionales</li> </ul>	
<p>Y3 Efectividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo contribuye con el éxito de la empresa</li> <li>• Busco la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora</li> <li>• Planeo mi rutina de trabajo</li> <li>• Reviso y actualizo mis tareas pendientes</li> </ul>	

8-03

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hago el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados</li><li>• Fijo objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo</li></ul>	<b>Técnica:</b>  Encuesta
--	---	---------------------------------

8-03.

*[Handwritten signatures]*

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1 Tipo y diseño de investigación

#### 4.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo explicativa y descriptiva; explicativa porque se intentó encontrar las causas del problema; descriptiva porque se especificó de forma exacta respecto a la motivación laboral y la productividad en la empresa BRANKO PERU SAC durante el periodo 2020-2021 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

#### 4.1.2 Diseño de la investigación

El diseño fue correlacional, porque su propósito fue evaluar la relación que existe entre las dos variables. El diseño de la investigación fue no experimental, porque no se manipularon deliberadamente las variables de estudio. Es longitudinal porque se estudió en una línea del tiempo, en este estudio fue lo comprendido entre el periodo 2020 - 2021. (Árias, 2012)

### 4.2 Método de investigación

El método fue el inductivo, porque es un método científico que permite obtener conclusiones a partir de premisas particulares.

El enfoque en la investigación fue el cuantitativo que permitió demostrar las hipótesis planteadas. (De Pelekais, 2015)



### 4.3 Población y muestra

La población fue conformada por los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC, siendo un total de 25 empleados

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de una investigación. En este caso la población estuvo conformada por los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC. (Arias, 2012)

El muestreo fue por conveniencia, el cual es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio usada para crear muestras acordes a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

La población del estudio estuvo conformada por todos los profesionales de la empresa BRANKO PERU SAC siendo un total de 25, por lo tanto, la muestra quedó conformada por la misma población muestral de estudio.

### 4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

La investigación se realizará en la empresa BRANKO PERU SAC., Bellavista - Callao. Periodo 2020-2021.



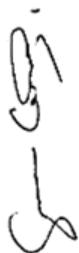
#### 4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, el cual consiste en un proceso estructurado de recolección de información a través de la respuesta a una serie predeterminada de preguntas de tipo cerrado. Para el cuestionario se empleó la escala de Likert. (De Pelekais, 2015).

#### 4.6 Análisis y procesamiento de datos

Como instrumento en la investigación fue un cuestionario prediseñado que incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Para la investigación se utilizó el software estadístico SPSS Versión 22, en el cual se ingresó los datos obtenidos a partir de las escalas actitudinales aplicadas a los 25 colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC, mediante la técnica estadística del coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer el nivel de correlación entre la motivación del área comercial y productividad, ya que según Castillo (2013) el coeficiente de correlación de Spearman es una prueba estadística que permite la asociación de dos variables y se aplica cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos. Y para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Siendo la escala del Alfa de Cronbach como sigue:



Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	]0.9, 1]
2	Muy bueno	]0.7, 0.9]
3	Bueno	]0.5, 0.7]
4	Regular	]0.3, 0.5]
5	Deficiente	0, 0.3]

Por lo que, el análisis de confiabilidad arrojó los siguientes resultados:

### **Variable Motivación**

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,740	,756	22

Si


Siendo que la variable Motivación tiene un nivel de fiabilidad muy bueno, tanto las variables como sus dimensiones e indicadores.

### ***Variable productividad***

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,806	,810	14

Asimismo, en la variable productividad, se ve un nivel de fiabilidad muy bueno, tanto en la variable como en sus dimensiones e indicadores.

8-03

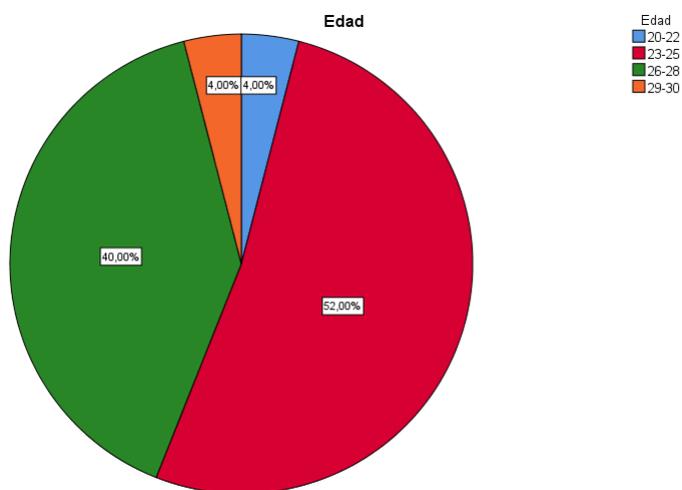

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos.

**Tabla 2. Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-22	1	4,0	4,0	4,0
	23-25	13	52,0	52,0	56,0
	26-28	10	40,0	40,0	96,0
	29-30	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 1: Edad**



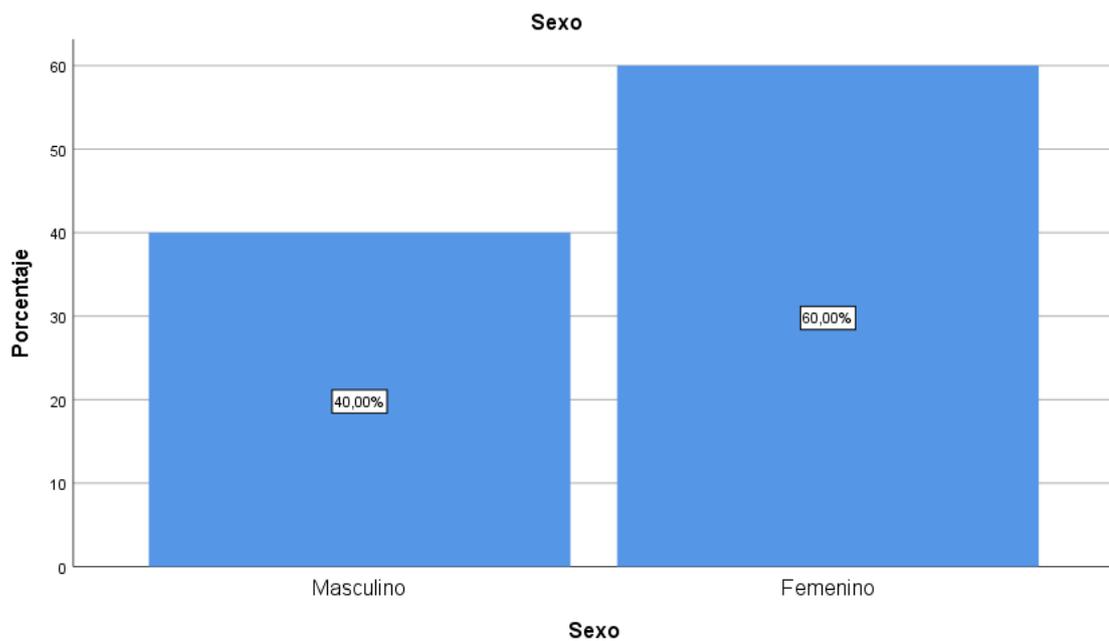
Si

La tabla 2 y figura 1 muestran que el 52% de los participantes se encuentra entre las edades de 23 a 25 años, el 40% entre las edades de 26 a 28 años, 4% entre las edades de 29 y 30 años y 4% entre las edades de 20 a 22 años.


**Tabla 3: Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	10	40,0	40,0	40,0
	Femenino	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 2: Sexo**

Según muestra la tabla 3 y figura 2, el 60% de los participantes son mujeres mientras que el 40% son hombres

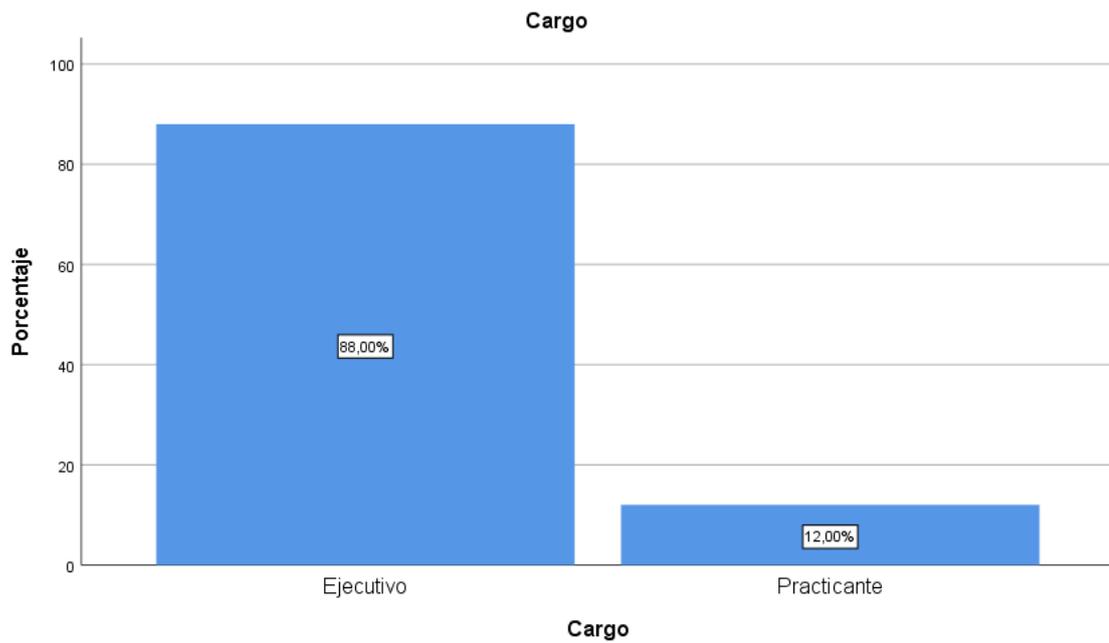
Si


Tabla 4: Cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ejecutivo	22	88,0	88,0	88,0
	Practicante	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Figura 3: Cargo



Según muestra la tabla 4 y figura 3, el 88% de los participantes fueron ejecutivos comerciales, mientras que el 12% fueron practicantes comerciales.

8-03

*[Handwritten signatures]*

## 5.2 Resultados inferenciales.

### Variable Motivación Laboral

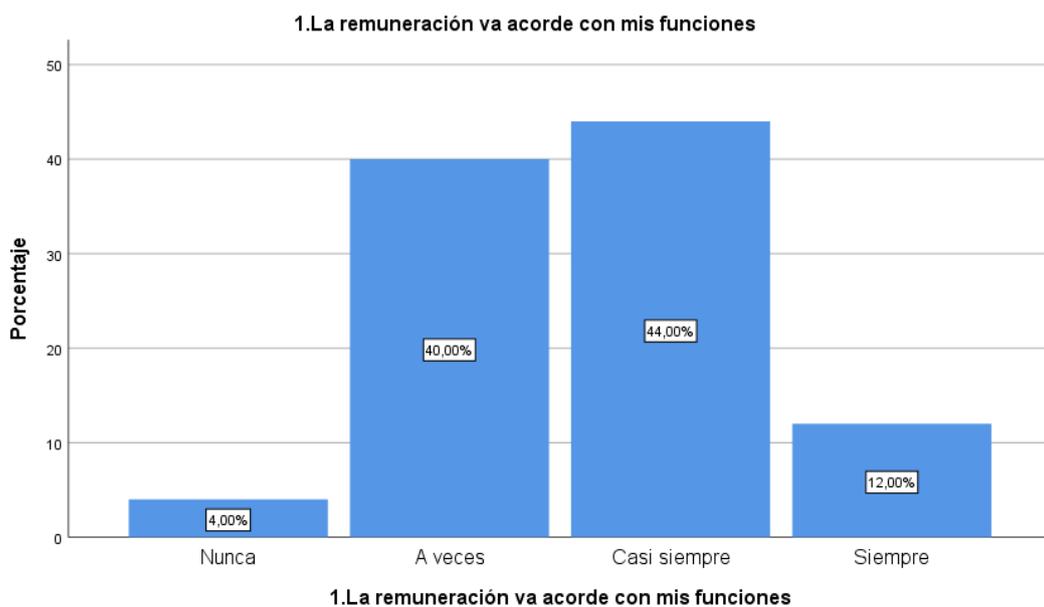
#### Dimensión Remuneración

**Tabla 5: La remuneración va acorde con mis funciones**

#### 1. La remuneración va acorde con mis funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	10	40,0	40,0	44,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 4: La remuneración va acorde con mis funciones**



8-03

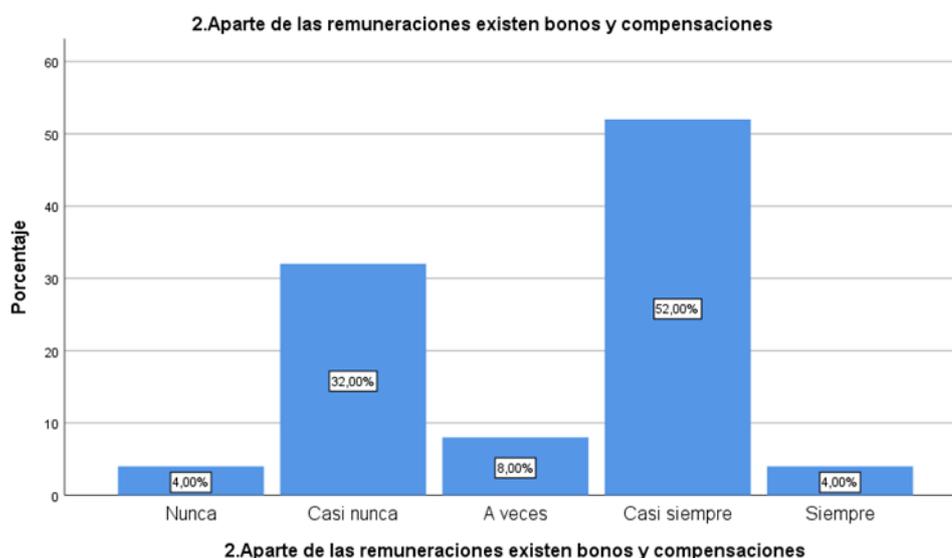

Según muestra la tabla 5 y figura 4, del total de participantes 44% sostienen que casi siempre la remuneración va acorde con sus funciones, el 40% afirma que a veces, el 12% que siempre va acorde y el 4% dice que la remuneración nunca está acorde a la función que desempeña.

**Tabla 6: Aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones**

**2. Aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	8	32,0	32,0	36,0
	A veces	2	8,0	8,0	44,0
	Casi siempre	13	52,0	52,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 5: Aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones**



8-031

*[Handwritten signatures]*

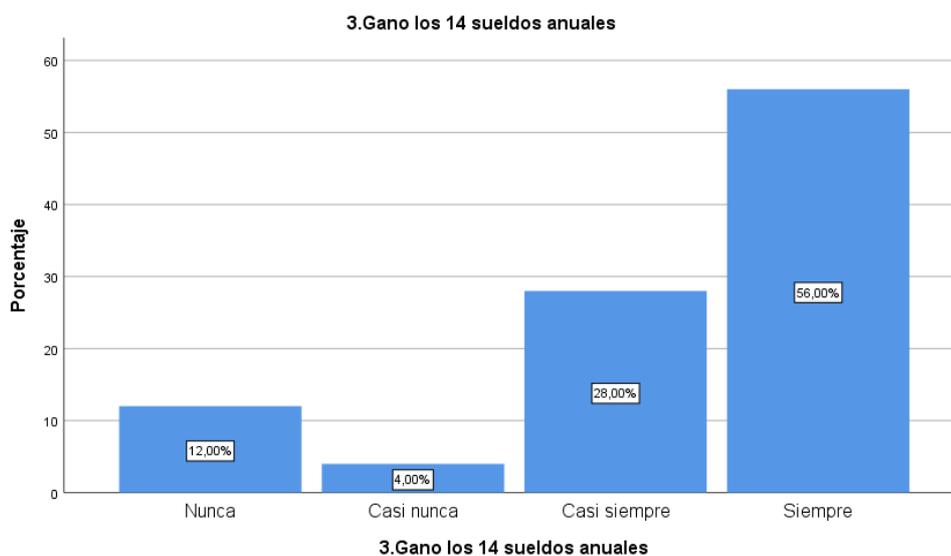
Según la tabla 6 y figura 5, del total de participantes, el 52% sostiene que casi siempre aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones, el 32% dice que casi nunca, 8% dice que a veces, 4% afirma que siempre es así y por último 4% de los participantes dice que nunca dan bonos ni compensaciones.

**Tabla 7: Gano los 14 sueldos anuales**

**3. Gano los 14 sueldos anuales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	1	4,0	4,0	16,0
	Casi siempre	7	28,0	28,0	44,0
	Siempre	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 6: Gano los 14 sueldos anuales**



Siempre

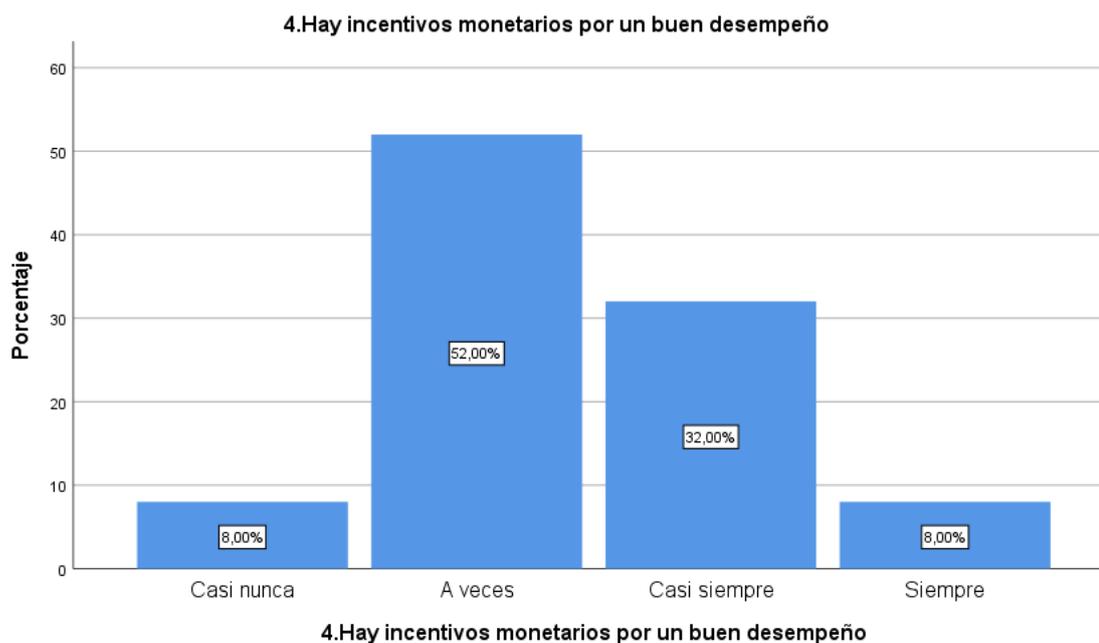

De la tabla 7 y figura 6, el 56% de los participantes afirma ganar siempre 14 sueldos anuales, 28% dice que casi siempre los gana, 12% afirma nunca cobrar 14 sueldos al año y 4% dice casi nunca hacerlo.

**Tabla 8: Hay incentivos monetarios por un buen desempeño**

**4. Hay incentivos monetarios por un buen desempeño**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	A veces	13	52,0	52,0	60,0
	Casi siempre	8	32,0	32,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 7: Hay incentivos monetarios por un buen desempeño**



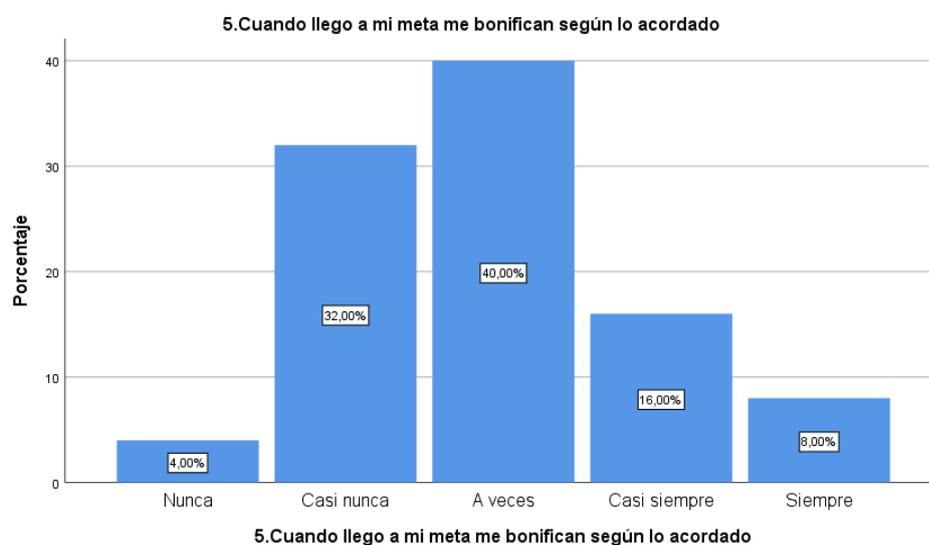
Según la tabla 8 y figura 7, el 52% del total de participantes afirma que a veces hay incentivos monetarios por un buen desempeño, el 32% afirma que casi siempre, 8% dice que siempre hay incentivos monetarios y un 8% manifiesta que casi nunca.

**Tabla 9: Cuando llego a mi meta me bonifican según lo acordado**

**5. Cuando llego a mi meta me bonifican según lo acordado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	8	32,0	32,0	36,0
	A veces	10	40,0	40,0	76,0
	Casi siempre	4	16,0	16,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 8: Cuando llego a mi meta me bonifican según lo acordado**



8-03

*[Handwritten signatures]*

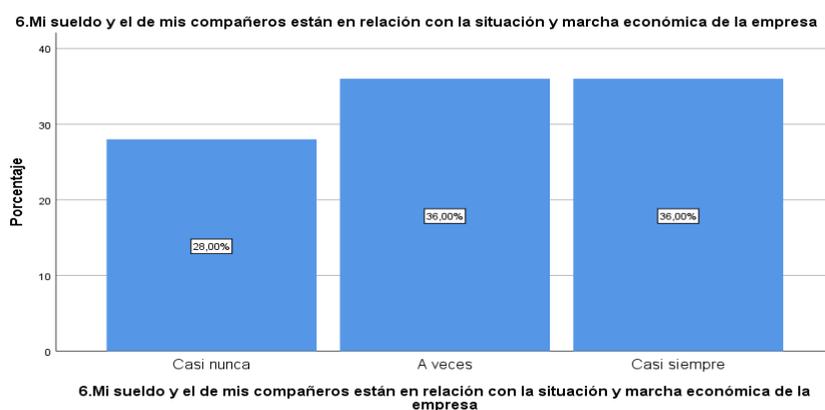
La tabla 9 y figura 8 muestran que, del total de participantes, el 40% afirma que a veces cuando llega a su meta le bonifican según lo acordado, el 32% dice que casi nunca lo hacen, 16% dicen que lo hacen casi siempre, 8% afirma que siempre sucede y un 4% sostiene que nunca lo bonifican cuando llega a su meta tal como acordaron.

**Tabla 10: Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa**

**6. Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	28,0	28,0	28,0
	A veces	9	36,0	36,0	64,0
	Casi siempre	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 9: Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa**



8-03


De la tabla 10 y figura 9, del total de participantes el 36% dice que su sueldo y el de sus compañeros siempre están en relación con la situación y marcha económica de la empresa, otro 36% dice que a veces y 28% dice casi nunca.

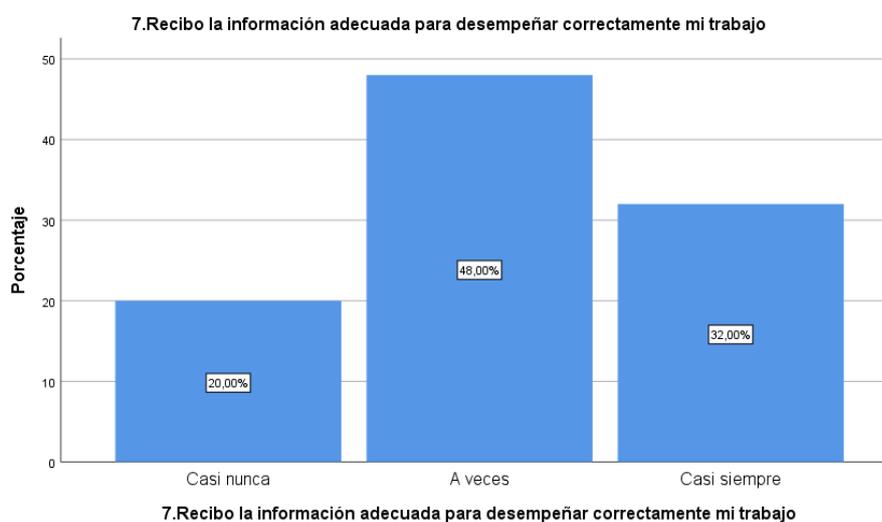
### Dimensión capacitación

**Tabla 11: Recibo la información adecuada para desempeñar correctamente mi trabajo**

#### 7. Recibo la información adecuada para desempeñar correctamente mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	20,0	20,0	20,0
	A veces	12	48,0	48,0	68,0
	Casi siempre	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 10: Recibo la información adecuada para desempeñar correctamente mi trabajo**



Siempre

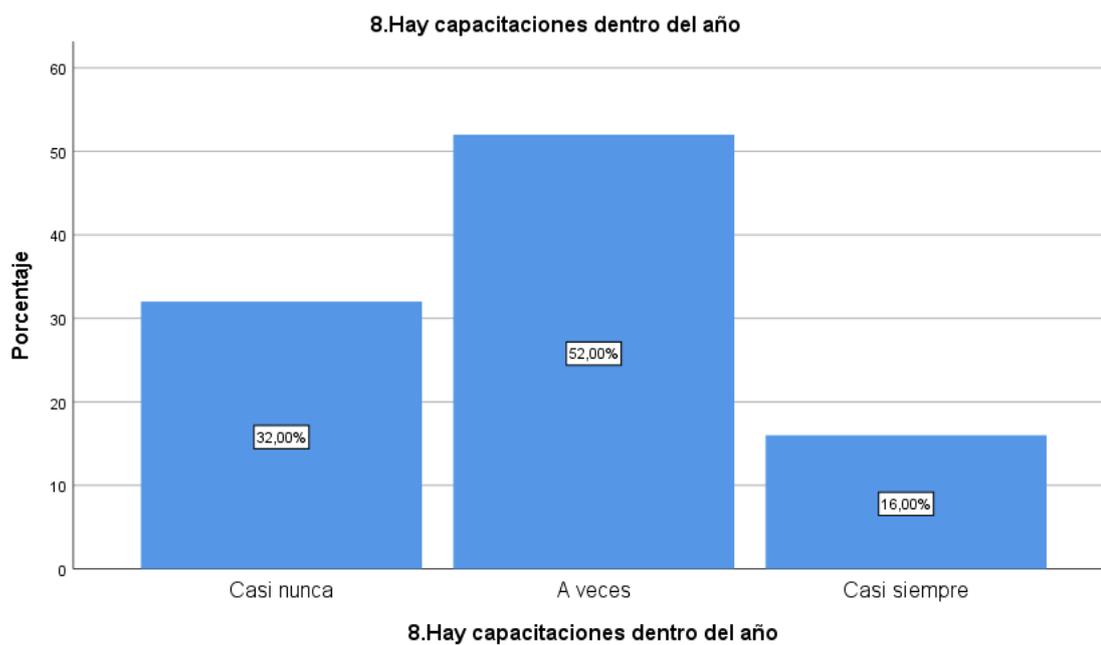

De la tabla 11 y figura 10, del total participante el 48% afirma que a veces recibe información adecuada para desempeñar correctamente su trabajo, el 32% dice que eso sucede casi siempre y el 20% que no pasa casi nunca.

**Tabla 12: Hay capacitaciones dentro del año**

**8. Hay capacitaciones dentro del año**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	32,0	32,0	32,0
	A veces	13	52,0	52,0	84,0
	Casi siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 11: Hay capacitaciones dentro del año**



*Handwritten signature*

*Handwritten signatures*

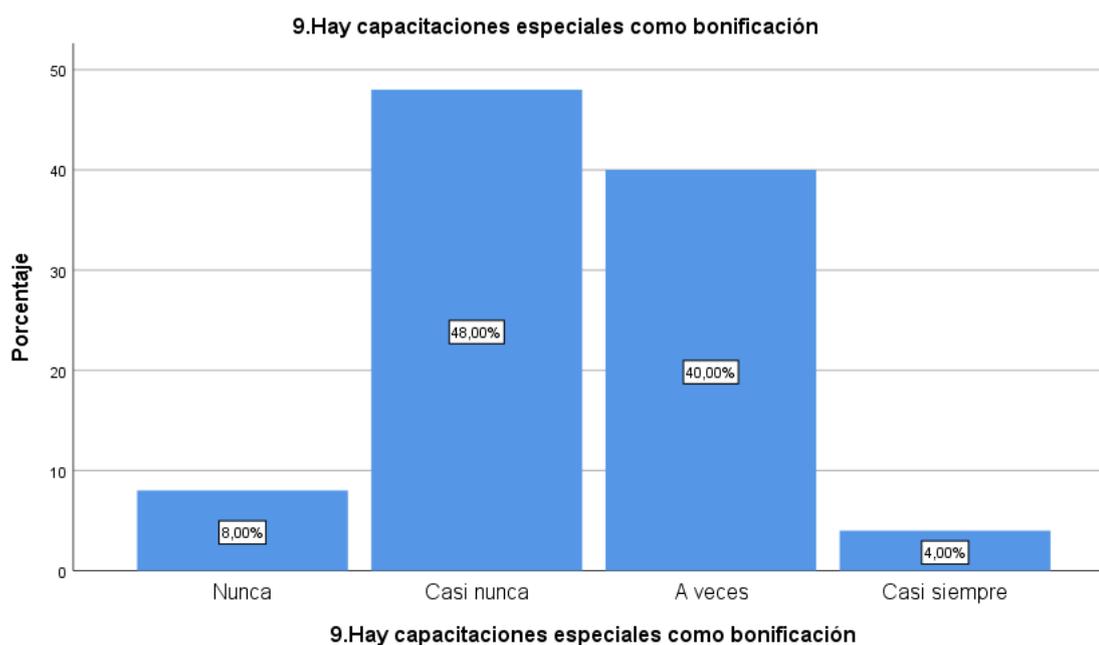
En la tabla 12 y figura 11, del total de participantes el 52% dice que a veces hay capacitaciones dentro del año, el 32% dice que casi nunca las hay y el 16% afirma que casi siempre hay capacitaciones anuales.

**Tabla 13: Hay capacitaciones especiales como bonificación**

**9. Hay capacitaciones especiales como bonificación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	12	48,0	48,0	56,0
	A veces	10	40,0	40,0	96,0
	Casi siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 12: Hay capacitaciones especiales como bonificación**



En la tabla 13 y figura 12, del total de participantes el 48% dice que casi nunca hay capacitaciones especiales como bonificación, el 40% dice que a veces las hay, 8% afirma que nunca sucede eso y solo 4% sostiene que casi siempre hay capacitaciones especiales como bonificación.

**Tabla 14: A las capacitaciones acuden todos sin discriminación**

**10. A las capacitaciones acuden todos sin discriminación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	1	4,0	4,0	8,0
	A veces	13	52,0	52,0	60,0
	Casi siempre	7	28,0	28,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 13: A las capacitaciones acuden todos sin discriminación**



8-03

*[Handwritten signatures]*

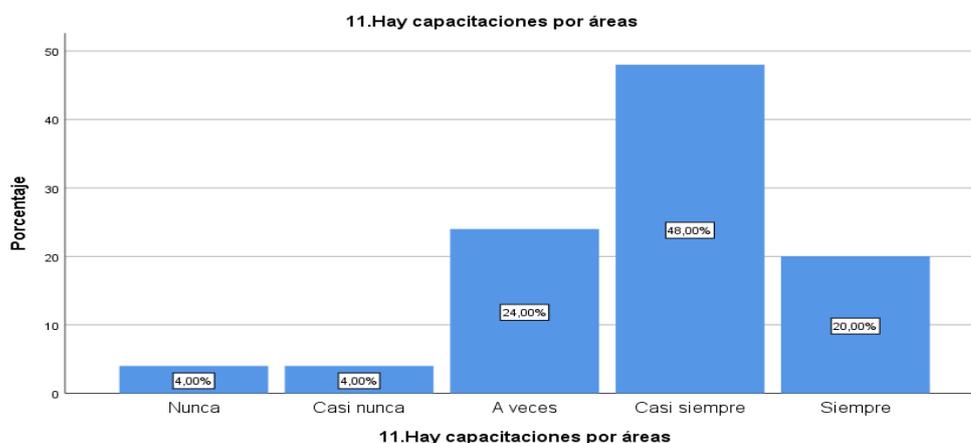
De la tabla 14 y figura 13, del total de participantes el 52% afirma que a veces las acuden a las capacitaciones todos sin discriminación, el 28% dice que casi siempre todos pueden acudir a las capacitaciones, 12% afirma que siempre pueden acudir todos sin discriminación, 4% dice que casi nunca pueden entrar todos y otro 4% sostiene que nunca pueden acudir todos a las capacitaciones, que sí hay discriminación.

**Tabla 15: Hay capacitaciones por áreas**

**11. Hay capacitaciones por áreas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	1	4,0	4,0	8,0
	A veces	6	24,0	24,0	32,0
	Casi siempre	12	48,0	48,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 14: Hay capacitaciones por áreas**



8-03

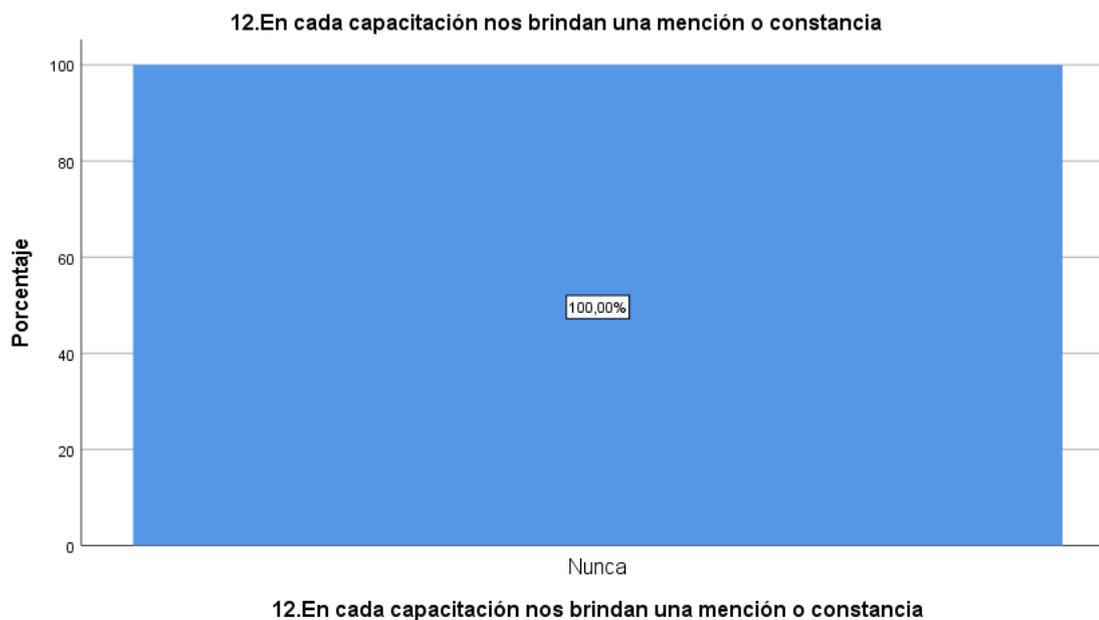

En la tabla 15 y figura 14, del total de participantes el 48% sostiene que casi siempre hay capacitaciones por área, 24% dice que a veces las hay, 20% sostiene que siempre hay capacitaciones por área, 4% dice que casi nunca y un 4% que nunca hay capacitaciones por área.

**Tabla 16: En cada capacitación nos brindan una mención o constancia**

**12. En cada capacitación nos brindan una mención o constancia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	100,0	100,0	100,0

**Figura 15: En cada capacitación nos brindan una mención o constancia**



8-03

*[Handwritten signatures]*

De la tabla 16 y figura 15, todos los participantes dijeron que en cada capacitación nunca brindan una mención o constancia.

### Tabla 17: La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional

#### 13. La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	2	8,0	8,0	12,0
	A veces	15	60,0	60,0	72,0
	Casi siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

#### Figura 16: La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional



8-03


En la tabla 17 y figura 16, del total participante el 60% sostiene que a veces la empresa proporciona oportunidades para el desarrollo profesional de los trabajadores, 28% afirma que casi siempre sucede eso, 8% que casi nunca pasa y un 4% sostiene que la empresa nunca brinda oportunidades para el desarrollo profesional de los trabajadores.

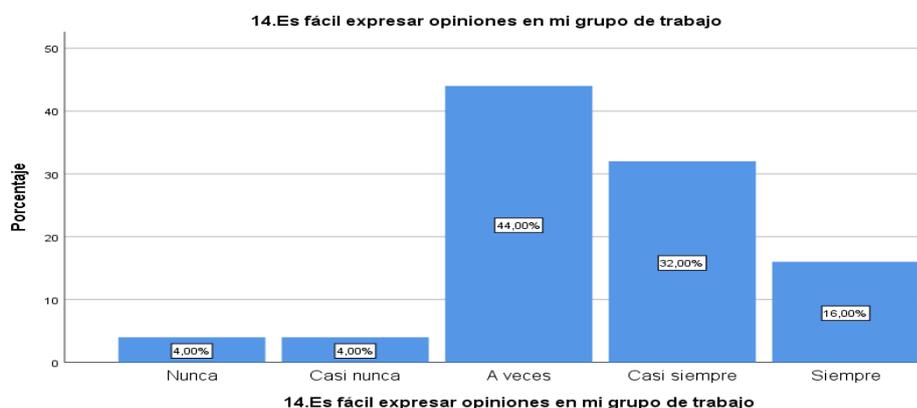
## Dimensión clima laboral

**Tabla 18: Es fácil expresar opiniones en mi grupo de trabajo**

### 14. Es fácil expresar opiniones en mi grupo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	1	4,0	4,0	8,0
	A veces	11	44,0	44,0	52,0
	Casi siempre	8	32,0	32,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 17: Es fácil expresar opiniones en mi grupo de trabajo**



8-03

*[Handwritten signatures]*

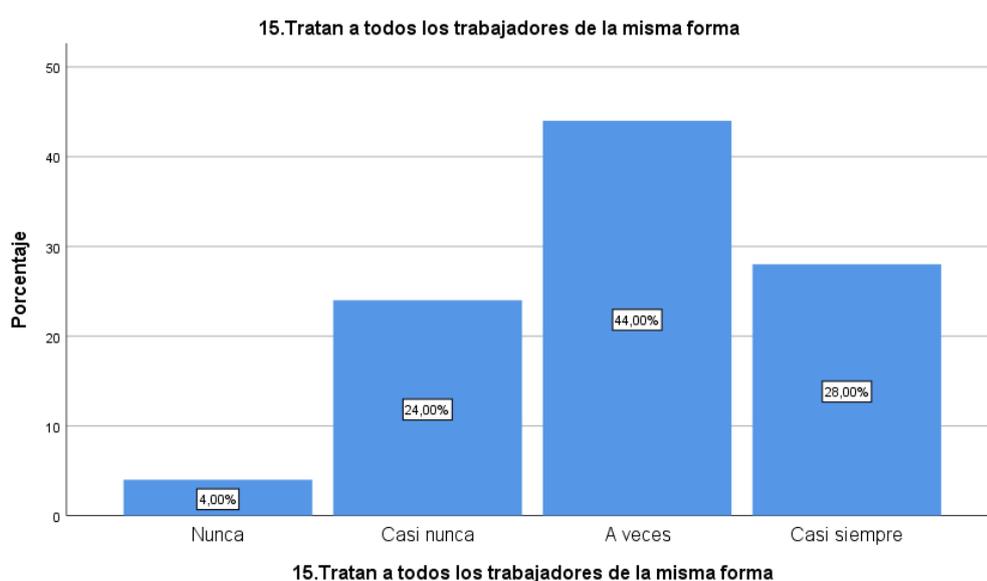
De la tabla 18 y figura 17, del total de participantes, el 44% sostiene que a veces es fácil expresar opiniones en el grupo de trabajo, el 32% opina que casi siempre se puede, 16% dice que siempre se puede, 4% opina que casi nunca y 4% que nunca.

**Tabla 19: Tratan a todos los trabajadores de la misma forma**

**15. Tratan a todos los trabajadores de la misma forma**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	6	24,0	24,0	28,0
	A veces	11	44,0	44,0	72,0
	Casi siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 18: Tratan a todos los trabajadores de la misma forma**



8-03

*[Handwritten signatures]*

De la tabla 19 y figura 18, del total de participantes el 44% dice que a veces se tratan a todos los trabajadores de la misma forma, 28% opina que casi siempre, 24% dice que casi nunca y 4% dice que nunca tratan a todos los trabajadores de la misma manera.

**Tabla 20: Existe compañerismo en mi área de trabajo**

**16. Existe compañerismo en mi área de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	52,0	52,0	52,0
	Casi siempre	10	40,0	40,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 19: Existe compañerismo en mi área de trabajo**



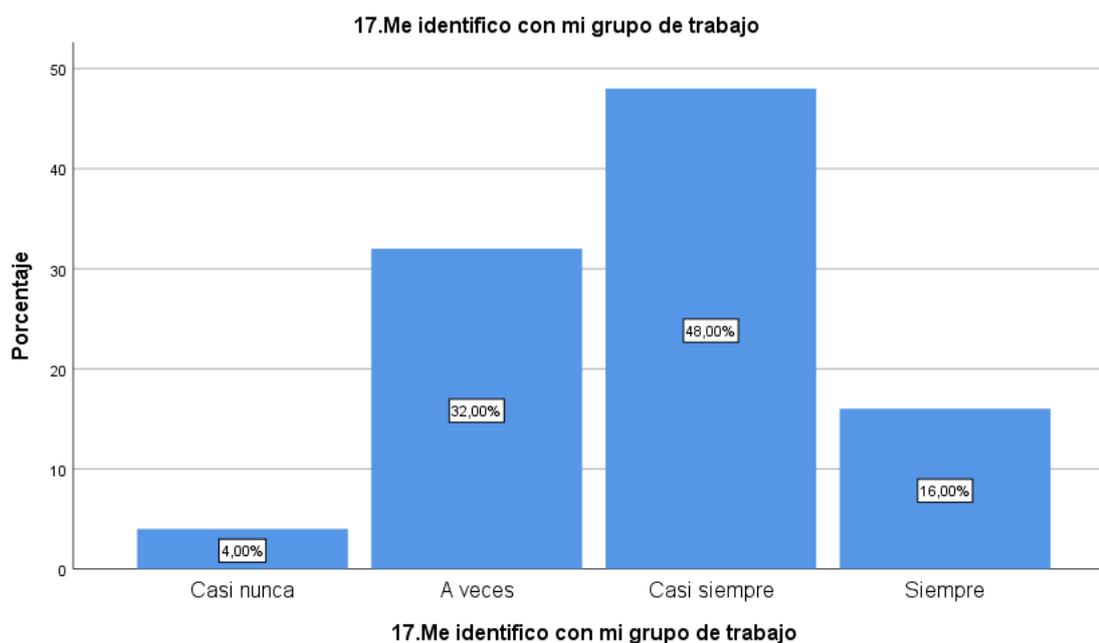
De la tabla 20 y figura 19, del total de participantes 52% opina que a veces hay compañerismo en el área de trabajo, 40% dice que casi siempre lo hay y 8% afirma que siempre existe compañerismo en su área de trabajo.

**Tabla 21: Me identifico con mi grupo de trabajo**

**17. Me identifico con mi grupo de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	8	32,0	32,0	36,0
	Casi siempre	12	48,0	48,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 20: Me identifico con mi grupo de trabajo**



*Si*

*Si*

*Si*

*Si*

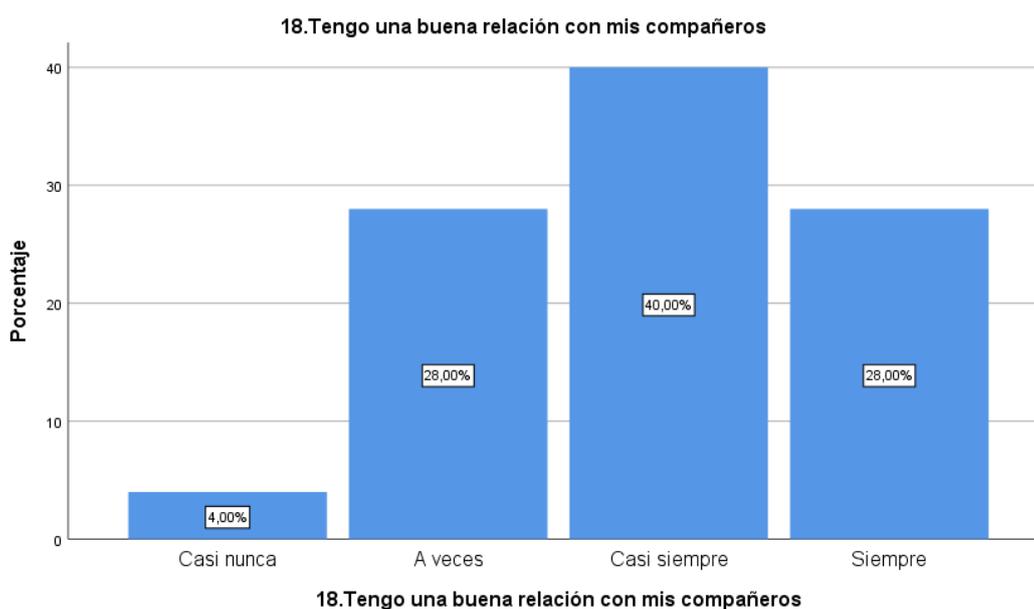
De la tabla 21 y figura 20, del total de participantes el 48% sostiene que casi siempre se identifican con su grupo de trabajo, 32% opina que solo a veces, 16% sostiene que siempre y 4% afirma que casi nunca se identifica con su de trabajo.

**Tabla 22: Tengo una buena relación con mis compañeros**

**18. Tengo una buena relación con mis compañeros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	7	28,0	28,0	32,0
	Casi siempre	10	40,0	40,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 21: Tengo una buena relación con mis compañeros**



*Handwritten signature*

*Handwritten signatures*

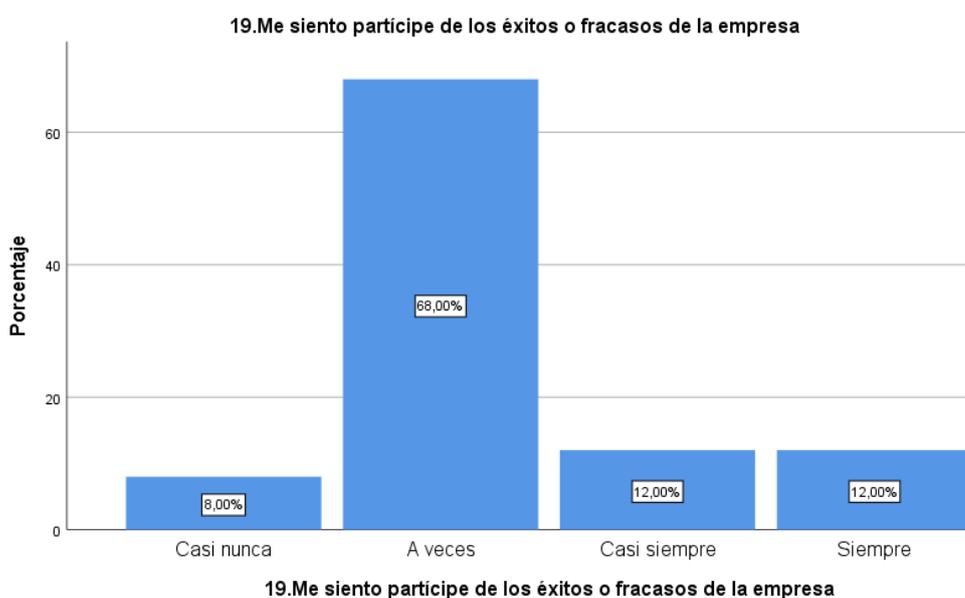
De la tabla 22 y figura 21, del total de participantes, el 40% dice que casi siempre tienen una buena relación con sus compañeros, 28% afirma que siempre la tienen, 28% sostiene que a veces y 4% manifiesta que nunca tienen una buena relación con sus compañeros.

**Tabla 23: Me siento partícipe de los éxitos y fracasos de la empresa**

**19. Me siento partícipe de los éxitos o fracasos de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	A veces	17	68,0	68,0	76,0
	Casi siempre	3	12,0	12,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 22: Me siento partícipe de los éxitos o fracasos de la empresa**



8-03

Handwritten signatures and initials on the right side of the page.

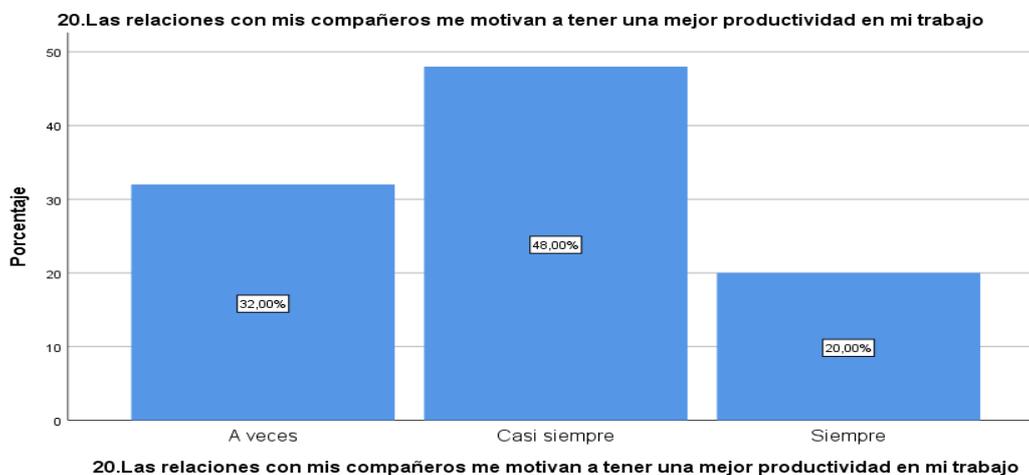
De la tabla 23 y figura 22, del total de participantes el 68% opina que a veces se sienten partícipes de los éxitos o fracasos de la empresa, 12% sostiene que casi siempre se sienten partícipes, 12% opina que siempre y 8% manifiesta que nunca se sienten partícipes de los éxitos o fracasos de la empresa.

**Tabla 24: Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener una mejor productividad en mi trabajo**

**20. Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener una mejor productividad en mi trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	32,0	32,0	32,0
	Casi siempre	12	48,0	48,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 23: Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener una mejor productividad en mi trabajo**



8-03

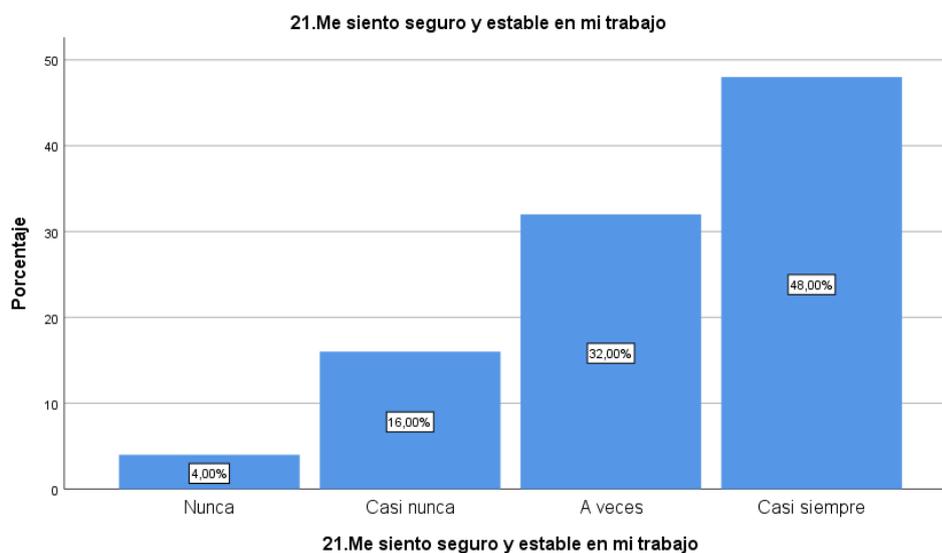

De la tabla 24 y figura 23, del total de participantes el 48% afirma que las relaciones con sus compañeros casi siempre se motivan a tener una mejor productividad en su trabajo, 32% opinan que a veces y 20% sostienen que siempre la relación con sus compañeros los motiva a tener una mejor productividad en su trabajo.

**Tabla 25: Me siento seguro y estable en mi trabajo**

**21. Me siento seguro y estable en mi trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	4	16,0	16,0	20,0
	A veces	8	32,0	32,0	52,0
	Casi siempre	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 24: Me siento seguro y estable en mí trabajo**



8-03

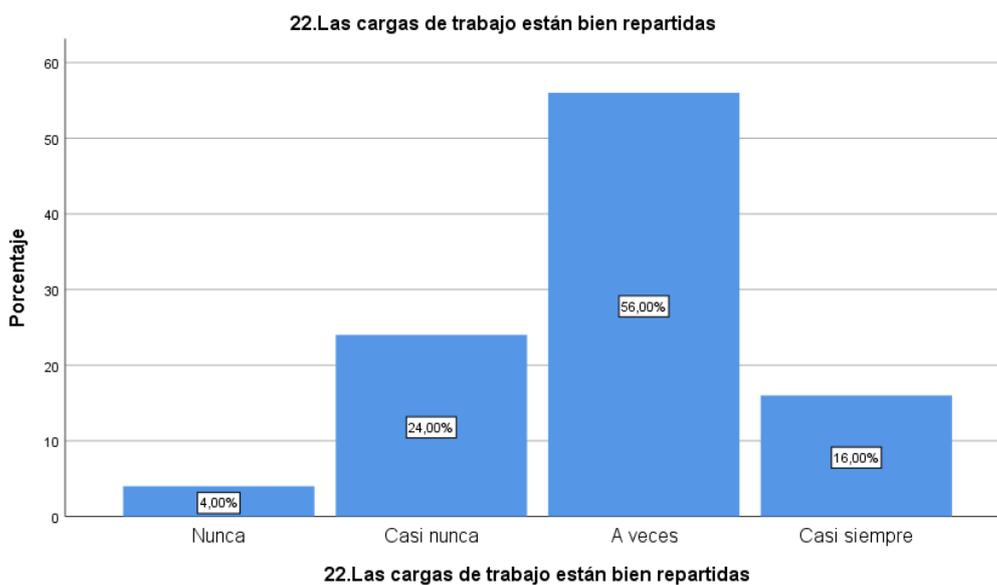

De la tabla 25 y figura 24, del total de participantes, el 48% dice que casi siempre se siente segundo y estable en su trabajo, 32% dice que a veces, el 16% dice que casi siempre se siente así y el 4% afirma que nunca se siente seguro y estable en su trabajo.

**Tabla 26: Las cargas de trabajo están bien repartidas**

**22. Las cargas de trabajo están bien repartidas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	6	24,0	24,0	28,0
	A veces	14	56,0	56,0	84,0
	Casi siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 25: Las cargas de trabajo están bien repartidas**



*Handwritten signature*

*Handwritten signatures*

De la tabla 26 y figura 25, del total de participantes, el 56% afirma que a veces las cargas de trabajo están bien repartidas, el 24% dice que casi nunca pasa eso, el 16% opina que casi siempre están bien repartidas y el 4% opina que las cargas de trabajo nunca están bien repartidas.

## VARIABLE PRODUCTIVIDAD

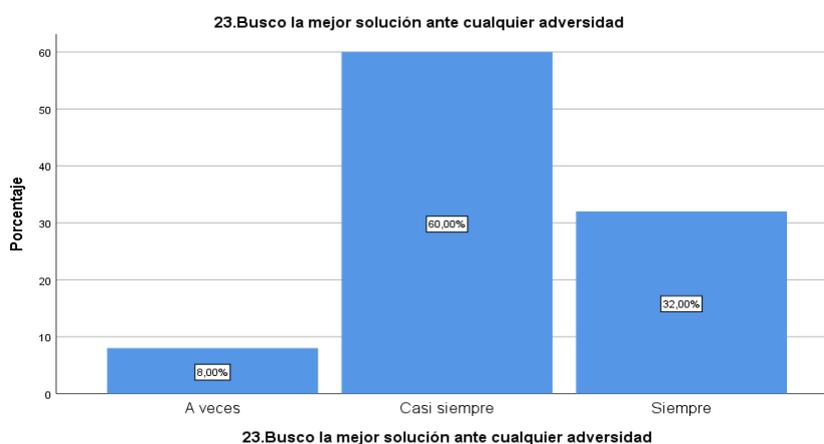
### Dimensión eficiencia

**Tabla 27: Busco la mejor solución ante cualquier adversidad**

#### 23. Busco la mejor solución ante cualquier adversidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	8,0	8,0	8,0
	Casi siempre	15	60,0	60,0	68,0
	Siempre	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 26: Busco la mejor solución ante cualquier adversidad**



8-03


De la tabla 27 y figura 26, del total de participantes el 60% opina que casi siempre busca la mejor solución ante cualquier adversidad, el 32% lo busca siempre y el 8% a veces busca la mejor solución ante cualquier adversidad.

**Tabla 28: Pienso antes de actuar y actúo**

**24. Pienso antes de actuar y actúo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	4,0	4,0	4,0
	Casi siempre	17	68,0	68,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 27: Pienso antes de actuar y actúo**



*Handwritten signature*

*Handwritten signatures*

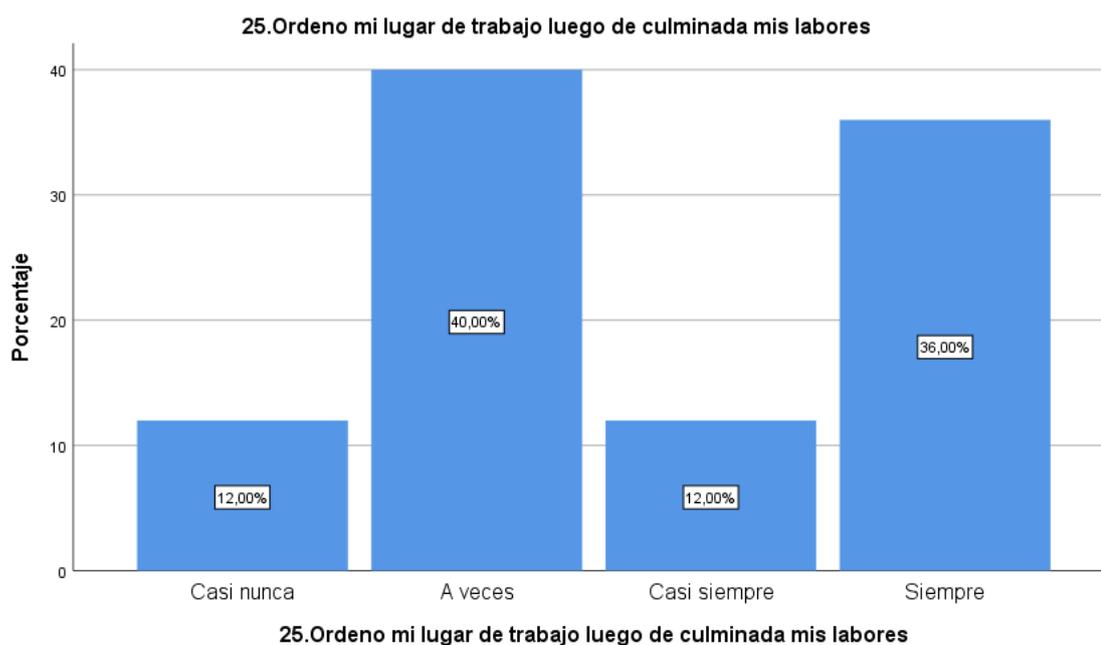
De la tabla 28 y figura 27, del total de participantes el 68% casi siempre piensa antes de actuar y lo hace, 28% siempre piensa antes de actuar y actúa y el 4% solo a veces piensa antes de actuar y lo hace.

**Tabla 29: Ordeno mi lugar de trabajo luego de culminada mis labores**

**25. Ordeno mi lugar de trabajo luego de culminada mis labores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	12,0	12,0	12,0
	A veces	10	40,0	40,0	52,0
	Casi siempre	3	12,0	12,0	64,0
	Siempre	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 28: Ordeno mi lugar de trabajo luego de culminada mis labores**



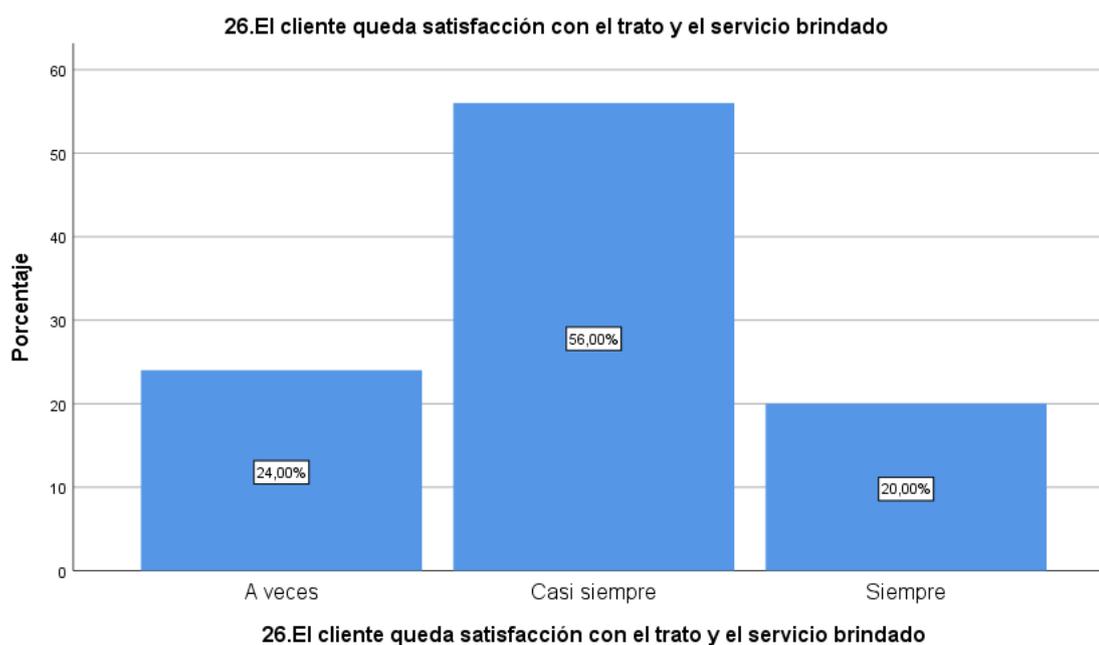
De la tabla 29 y figura 28, del total de participantes 40% a veces ordena su lugar de trabajo después de terminada sus labores, 36% lo ordena siempre, 12% casi siempre y 12% casi nunca ordena su lugar de trabajo después de terminadas sus labores.

**Tabla 30: El cliente queda satisfecho con el trato y el servicio brindado**

**26. El cliente queda satisfecho con el trato y el servicio brindado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	24,0	24,0	24,0
	Casi siempre	14	56,0	56,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 29: El cliente queda satisfecho con el trato y el servicio brindado**



En la tabla 30 y figura 29, del total de participantes el 56% dice que el cliente casi siempre queda satisfecho con el trato y servicio brindado, 20% opina que siempre y el 24% que a veces.

## Dimensión eficacia

**Tabla 31: Desarrollo el trabajo en el tiempo previsto**

### 27. Desarrollo el trabajo en el tiempo previsto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	8	32,0	32,0	36,0
	Casi siempre	13	52,0	52,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 30: Desarrollo el trabajo en el tiempo previsto**



8-03


En la tabla 31 y figura 30, del total de participantes, el 52% dice que casi siempre desarrollan el trabajo en el tiempo previsto, 32% dice que a veces, 12% opina que siempre desarrollan el trabajo en el tiempo indicado y 4% que casi nunca pasa.

**Tabla 32: Resuelvo los problemas con un rápido análisis**

**28. Resuelvo los problemas con un rápido análisis**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 31: Resuelvo los problemas con un rápido análisis**



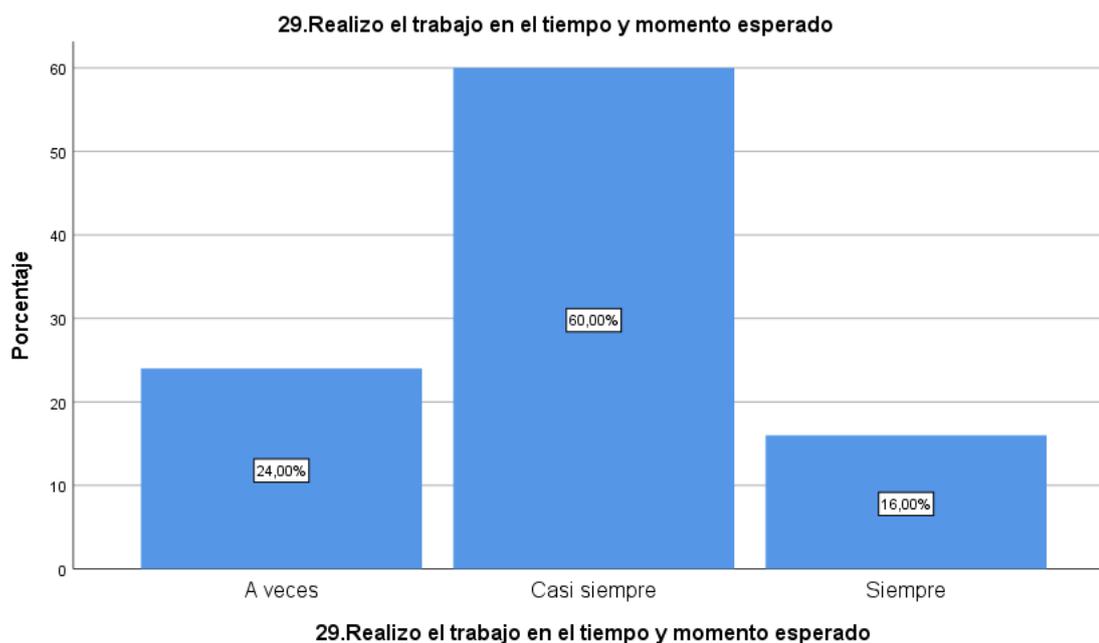
En la tabla 32 y figura 31, del total de participantes, el 44% casi siempre resuelve problemas con un rápido análisis, 40% lo hace a veces y el 16% siempre resuelve problemas con un análisis rápido.

**Tabla 33: Realizo el trabajo en el tiempo y momento esperado**

**29. Realizo el trabajo en el tiempo y momento esperado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	24,0	24,0	24,0
	Casi siempre	15	60,0	60,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 32: Realizo el trabajo en el tiempo y momento esperado**



8-03

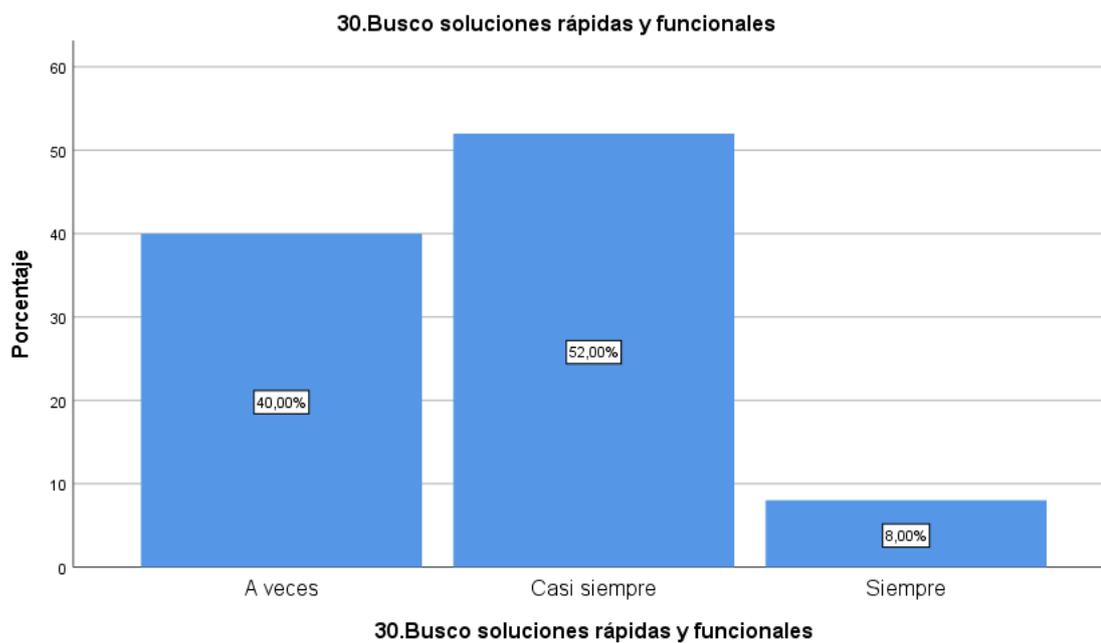

De la tabla 33 y figura 32, del total de participantes, el 60% casi siempre realiza el trabajo en el tiempo y momento esperado, el 24% lo hace a veces y el 16% realiza el trabajo en el tiempo y momento esperado siempre.

**Tabla 34: Busco soluciones rápidas y funcionales**

**30. Busco soluciones rápidas y funcionales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	13	52,0	52,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 33: Busco soluciones rápidas y funcionales**



*Siempre*

*Siempre*  
*Siempre*  
*Siempre*

En la tabla 34 y figura 33, del total de participantes el 52% casi siempre busca soluciones rápidas y funcionales. El 40% lo hace a veces y el 8% siempre busca soluciones rápidas y funcionales.

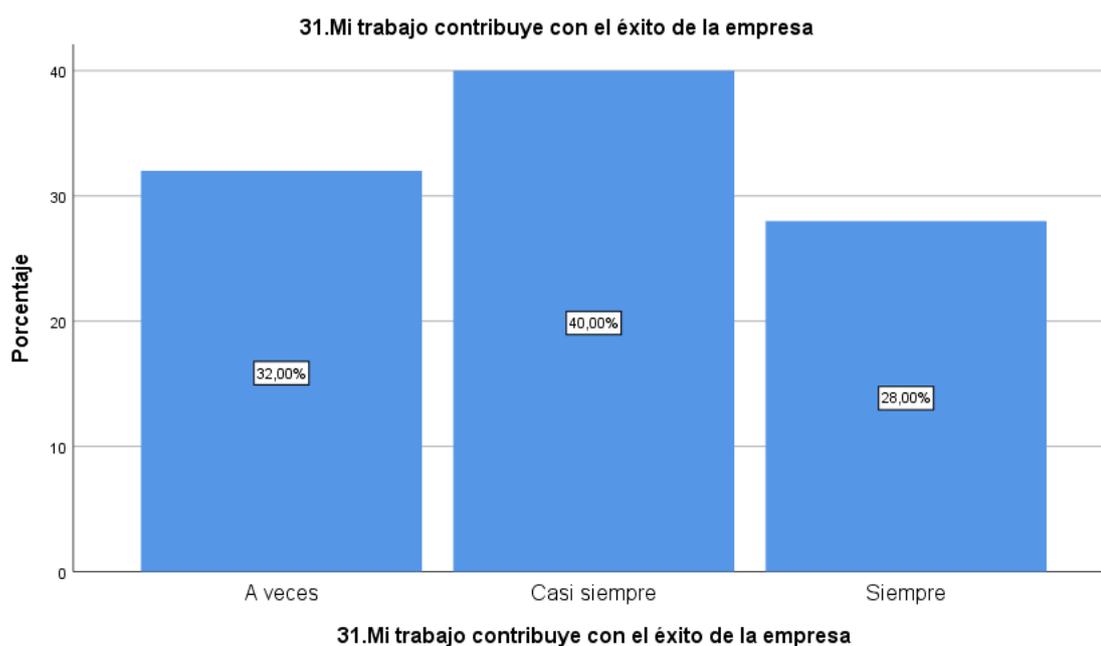
### Dimensión efectividad

**Tabla 35: Mi trabajo contribuye con el éxito de la empresa**

**31. Mi trabajo contribuye con el éxito de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	32,0	32,0	32,0
	Casi siempre	10	40,0	40,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 34: Mi trabajo contribuye con el éxito de la empresa**



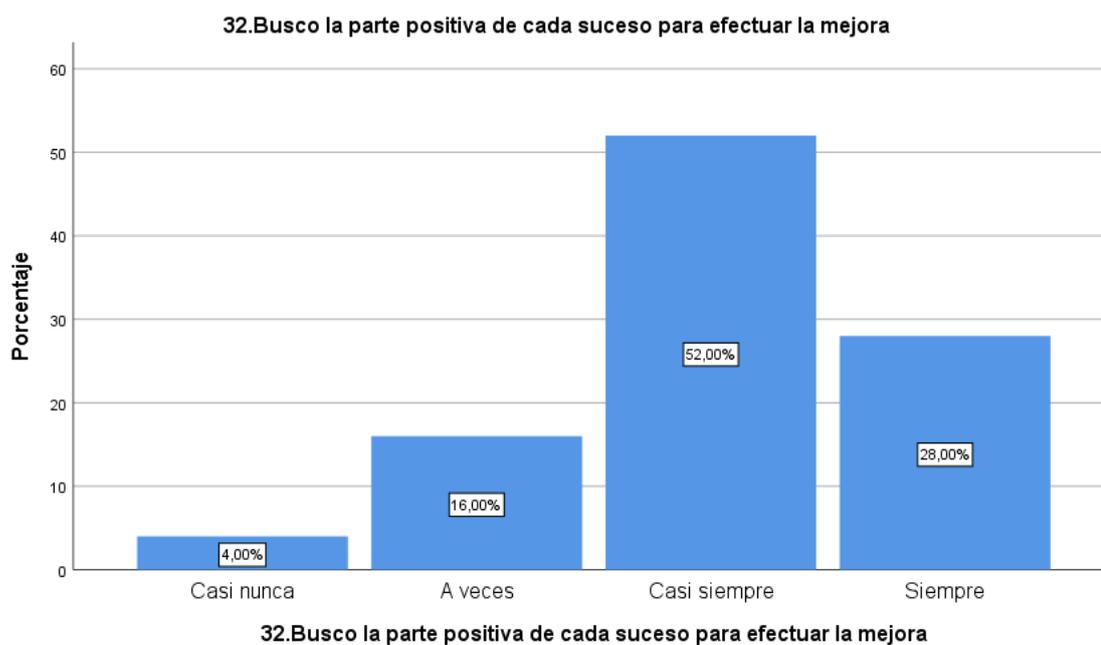
En la tabla 35 y figura 34, del total de participantes el 40% opina que casi siempre su trabajo contribuye con el éxito de la empresa, 32% opina que a veces contribuye y el 28% dice que su trabajo contribuye siempre con el éxito de la empresa.

**Tabla 36: Busco la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora**

**32. Busco la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	4	16,0	16,0	20,0
	Casi siempre	13	52,0	52,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 35: Busco la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora**



En la tabla 36 y figura 35, del total de participantes el 52% opina que casi siempre busca la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora, 28% dice que siempre lo hace, 16% opina que lo hace a veces y el 4% afirma que casi nunca busca la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora.

**Tabla 37: Planeo mi rutina de trabajo**

**33. Planeo mi rutina de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	2	8,0	8,0	12,0
	A veces	6	24,0	24,0	36,0
	Casi siempre	10	40,0	40,0	76,0
	Siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 36: Planeo mi rutina de trabajo**



Siempre

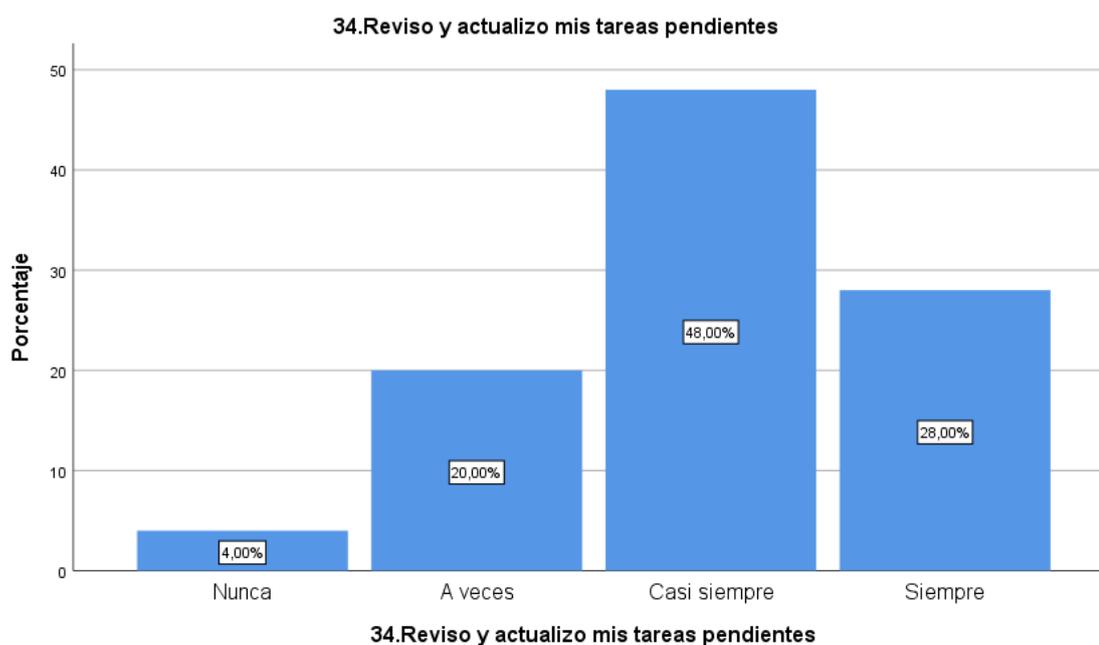

De la tabla 37 y figura 36, del total de participantes 40% dice que casi siempre planea su rutina de trabajo, 24% dice que siempre lo hace, 24% que lo hace a veces, 8% casi nunca y un 4% dice que nunca planea su rutina de trabajo.

**Tabla 38: Reviso y actualizo mis tareas pendientes**

**34. Reviso y actualizo mis tareas pendientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	5	20,0	20,0	24,0
	Casi siempre	12	48,0	48,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 37: Reviso y actualizo mis tareas pendientes**



*Si*

*Revisado y actualizado*

*Revisado y actualizado*

*Revisado y actualizado*

*Revisado y actualizado*

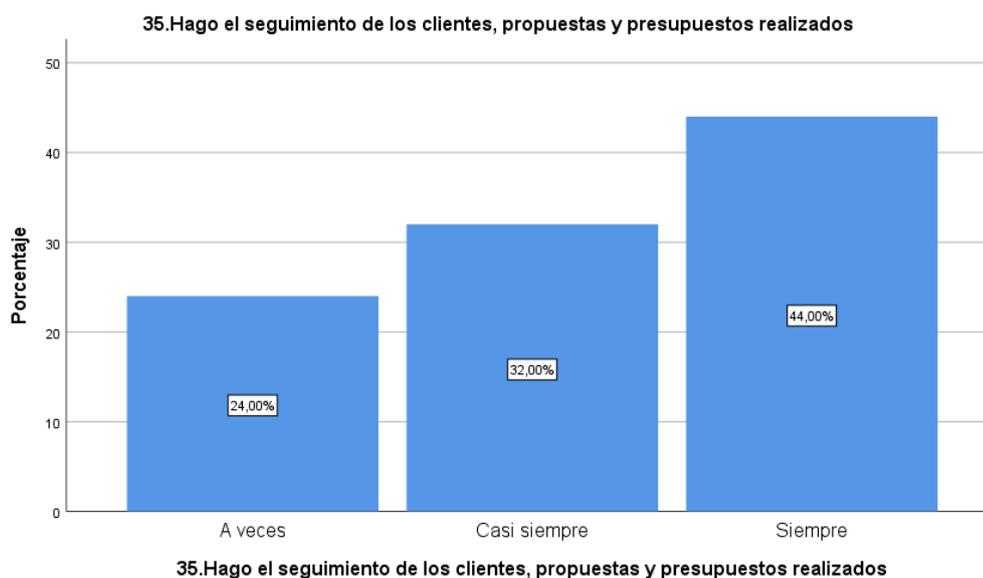
De la tabla 38 y figura 37, del total de participantes el 48% dice que casi siempre revisa y actualiza sus tareas pendientes, 28% dice que lo hace siempre, 20% a veces lo hace y 4% no lo hace nunca.

### Tabla 39: Hago el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados

#### 35. Hago el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	24,0	24,0	24,0
	Casi siempre	8	32,0	32,0	56,0
	Siempre	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

### Figura 38: Hago el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados



Siempre

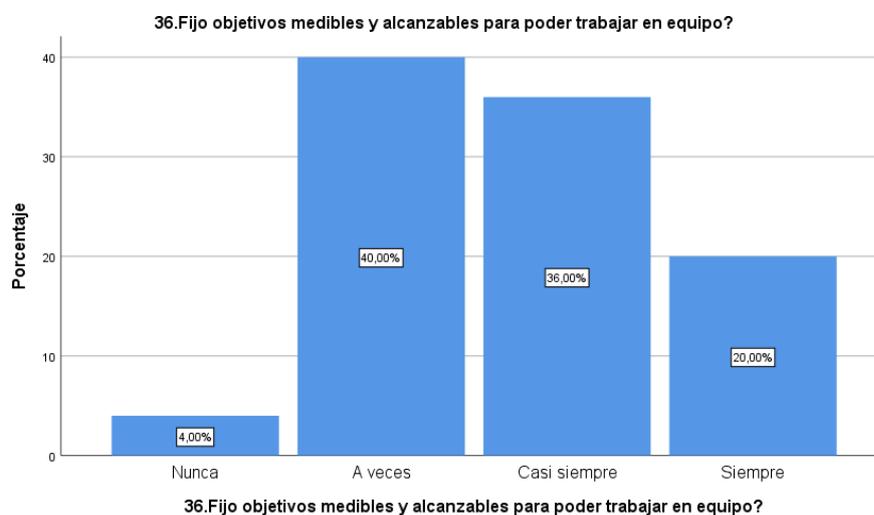

En la tabla 39 y figura 38, del total de participantes, el 44% afirma que siempre hace el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados, 32% dice que lo hace casi siempre y el 24% lo hace a veces.

**Tabla 40: Fijo objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo**

**36. Fijo objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	10	40,0	40,0	44,0
	Casi siempre	9	36,0	36,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 39: Fijo objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo**



8-03

*[Handwritten signatures]*

En la tabla 40 y figura 39, del total de participantes el 40% a veces fija los objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo, 36% lo hace casi siempre, 20% siempre lo hace y 4% nunca fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo.

8-03



## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

#### Hipótesis general

HG: Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC

HO: No existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC

#### Regla de decisión

Nivel de confianza 95%

Significancia alfa 5%

Donde  $p$  – valor es el valor de probabilidad y  $\alpha$  es el nivel de significancia.

Si  $p$  – valor es menor o igual a 0 se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$ -valor es mayor o igual a cero se rechaza la hipótesis alterna

**Tabla 41: Correlación entre la Variable Motivación y la Variable Productividad**

Correlaciones			Variable Motivación	Variable Productividad
Rho de Spearman	Variable Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Variable Productividad	Coefficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

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

Si


En el resultado de la prueba de Hipótesis general que se aprecia en la tabla 41 se mostró un grado de correlación de Spearman de 0.626 lo cual significó que existe una moderada relación positiva entre la variable motivación y la variable productividad, frente al grado de significación estadística 0,000 donde  $p < 0,05$ , por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, afirmándose que existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC.

### **Hipótesis específica 1**

HE1: La remuneración influye en la eficiencia de la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC en el periodo 2020-2021.

HO: La remuneración NO influye en la eficiencia de la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC en el periodo 2020-2021.

### **Regla de decisión**

Nivel de confianza 95%

Significancia alfa 5%

Donde  $p$  – valor es el valor de probabilidad y  $\alpha$  es el nivel de significancia.

Si  $p$  – valor es menor o igual a 0 se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$ -valor es mayor o igual a cero se rechaza la hipótesis alterna

Si



**Tabla 42: Correlación entre la dimensión Remuneración con la dimensión Eficiencia**

**Correlaciones**

			Dimensión Remuneración	Dimensión Eficiencia
Rho de Spearman	Dimensión Remuneración	Coefficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	25	25
	Dimensión Eficiencia	Coefficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	25	25

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

En el resultado de la prueba de Hipótesis específica 1 que se aprecia en la tabla 42, se mostró un grado de correlación de Spearman de 0.540 lo cual significó que existe una moderada relación positiva entre remuneración y eficiencia, frente al grado de significación estadística 0,000 donde  $p < 0,05$ , por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, afirmándose que la remuneración influye en la eficiencia de la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC en el periodo 2020-2021.

**Hipótesis específica 2**

HE2: Una buena capacitación influye en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC periodo 2020-2021.

HO: Una buena capacitación NO influye en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC periodo 2020-2021.

### Regla de decisión

Nivel de confianza 95%

Significancia alfa 5%

Donde  $p$  – valor es el valor de probabilidad y  $\alpha$  es el nivel de significancia.

Si  $p$  – valor es menor o igual a 0 se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$ -valor es mayor o igual a cero se rechaza la hipótesis alterna

**Tabla 43: Correlación entre la dimensión Capacitación con la dimensión Eficacia**

#### Correlaciones

			Dimensión Capacitación	Dimensión Eficacia
Rho de Spearman	Dimensión Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Dimensión Eficacia	Coefficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Si

Handwritten signatures and initials on the right side of the page.

En el resultado de la prueba de Hipótesis específica 2 que se aprecia en la tabla 43, se mostró un grado de correlación de Spearman de 0.700 lo cual significó que existe una alta relación positiva entre capacitación y eficacia, frente al grado de significación estadística 0,000 donde  $p < 0,05$ , por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, afirmándose una buena capacitación influye en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC periodo 2020-2021.

### **Hipótesis específica 3**

HE3: El clima laboral influye en la efectividad de la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021

HO: El clima laboral NO influye en la efectividad de la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021

### **Regla de decisión**

Nivel de confianza 95%

Significancia alfa 5%

Donde  $p$  – valor es el valor de probabilidad y  $\alpha$  es el nivel de significancia.

Si  $p$  – valor es menor o igual a 0 se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$ -valor es mayor o igual a cero se rechaza la hipótesis alterna

Si



**Tabla 44: Correlación entre la dimensión Clima Laboral con la dimensión Efectividad**

**Correlaciones**

			Dimensión Clima Laboral	Dimensión Efectividad
Rho de Spearman	Dimensión Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	25	25
	Dimensión Efectividad	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	25	25

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

En el resultado de la prueba de Hipótesis específica 3 que se aprecia en la tabla 44, se mostró un grado de correlación de Spearman de 0.544 lo cual significó que existe una moderada relación positiva entre clima laboral y efectividad, frente al grado de significación estadística 0,000 donde  $p < 0,05$ , por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, afirmándose que El clima laboral influye en la efectividad de la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021.

Si

*[Handwritten signatures]*

## 6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Con respecto al objetivo general “Determinar el impacto de la motivación laboral en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC durante el periodo 2020-2021” se ve que entre la variable motivación laboral y la variable productividad existe una correlación positiva significativa moderada de 0.626 según el Rho de Spearman. En el estudio de Mora (2020) se comprueba la existencia de una relación entre las variables motivación personal y con un grado de alta correlación positiva media de 0,600, comprobándose la hipótesis con un aumento de 36% de la productividad, tras la implementación de planes de mejoramiento de condiciones laborales. Igualmente, con el estudio de Gutiérrez, Estrada y Rivera (2020), en donde se observa que los factores motivantes de la persona son los provienen del incentivo externo como el dinero vacaciones y reconocimiento y el que proviene de una recompensa interna como el crecimiento personal y la autorrealización. Además, en el estudio de Ignacio (2020), se vio una correlación de 0.655, lo que reflejó que la motivación y la productividad guardan una relación positiva de grado moderado.

Con respecto al objetivo específico 1 “Determinar el modo en que la remuneración impacta en la eficiencia en la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC durante el período 2020 – 2021”, se ve una correlación de Spearman de 0.540 señalando una moderada relación positiva entre remuneración y eficiencia. En el estudio Tabaco y Saravia (2020) se vio una correlación de Pearson de 0.616,

destacando una alta relación positiva, por lo que se vio que ante pocos incentivos hacia los empleados o una remuneración no acorde a sus funciones genera insatisfacción en ellos y por ende una baja productividad.

Referente al objetivo específico 2 “Demostrar la influencia de la capacitación en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020-2021” la correlación de Spearman es de 0.700, significando una alta relación positiva entre la capacitación y la eficacia. En el estudio de García y Sierra (2020), en sus resultados se vio que la baja productividad se debe a la falta de capacitación del personal lo que evita el éxito en la consecución de los objetivos y aumento de la productividad.

Respecto al objetivo específico 3 “Establecer la medida en que el clima laboral permite lograr una efectividad en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 – 2021”, la correlación del Rho de Spearman dio como resultado 0.544, significando una moderada relación positiva entre clima laboral y efectividad. El estudio de Peña y Villón (2018), guarda relación con el estudio, ya que concluyeron que un empleado motivado brinda a la empresa un mejor desempeño y para que este trabajador se encuentre motivado es necesario tener factores motivacionales como las relaciones laborales, clima laboral positivo, satisfacción laboral. Asimismo, en el estudio de Camargo (2020), se concluye que la falta de reconocimiento afecta al empleado en el clima laboral, ya que su



comportamiento será deficiente y posiblemente genere alguna sanción.

También en el estudio de Matta (2019) se vio que la mitad de los empleados se sienten satisfechos laborando en el SIMA Callao, y la totalidad de los trabajadores guardan una buena relación con sus compañeros, teniendo así una buena productividad en el trabajo.

### **6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

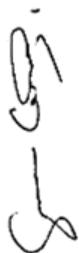
De acuerdo a la posición de los autores Polit y Hungler (2014), en las reuniones de Viena y Helsinki, se determinaron los siguientes principios éticos de la investigación. Para lo cual se tomaron los siguientes principios éticos:

- El conocimiento informado, El participante tiene pleno conocimiento de la prueba que se le realiza
- El respeto a la dignidad humana, En ningún momento se agrede al participante o se amedrenta con el fin de que éste participe del estudio.
- Principio de justicia, Se trata a todos los participantes de la misma forma
- Anonimato, Se mantienen los datos personales del participante en completo anonimato.
- Privacidad, Los datos personales del participante por ningún momento son publicados o prestados para otros fines, manteniéndose el total respeto por la identidad y privacidad del participante.



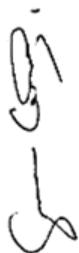
## VII. CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo general “Determinar el impacto de la motivación laboral en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC durante el periodo 2020-2021”, del total de participantes, el 52% se encuentra entre las edades de 23 a 25 años, el 40% entre las edades de 26 a 28 años, 4% entre las edades de 29 y 30 años y 4% entre las edades de 20 a 22 años; el 60% de los participantes son mujeres mientras que el 40% son hombres, además el 88% de los participantes fueron ejecutivos comerciales, mientras que el 12% fueron practicantes comerciales. Entre ambas variables: motivación laboral y productividad, se demostró una correlación positiva significativa moderada de 0.626 según el Rho de Spearman.
- Respecto al objetivo específico 1 “Determinar el modo en que la remuneración impacta en la eficiencia en la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC durante el período 2020 – 2021, se ve una correlación de Spearman de 0.540 señalando una moderada relación positiva entre remuneración y eficiencia.
- Referente al objetivo específico 2 “Demostrar la influencia de la capacitación en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC



en el período 2020-2021”, se ve una correlación de Spearman de 0.700, significando una alta relación positiva entre la capacitación y la eficacia.

- Por último, referente al objetivo específico 3 “Establecer la medida en que el clima laboral permite lograr una efectividad en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 – 2021”, se ve una correlación del Rho de Spearman de 0.544, significando una moderada relación positiva entre clima laboral y efectividad.

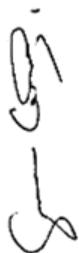


## VIII. RECOMENDACIONES

- Respecto al objetivo general “Determinar el impacto de la motivación laboral en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC durante el periodo 2020-2021” Para aumentar la productividad es recomendable incentivar al personal de la empresa, por ello se sugiere brindar al trabajador incentivos que lo motiven a laborar con más ahínco. La empresa brinda al personal entre el 15% y el 20% del monto generado de las ventas mensuales, siempre y cuando superen los 2500 dólares en ventas al mes; de lo contrario solo cobrarán el sueldo acordado, por lo cual se recomienda brindar una bonificación del 5% sobre las ventas menores a 2500 dólares mensuales, de esa forma los empleados entenderán que por sus ventas igual tendrán una bonificación, aunque sea mínima.

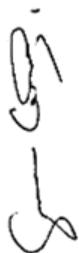
De esta manera el colaborador se encontrará motivado y no disminuirán su esfuerzo en sus ventas, dicha bonificación tendrá una relación directamente proporcional al nivel de sus ventas, lo cual garantizará un esfuerzo constante.

- Referente al objetivo específico 1: “Determinar el modo en que la remuneración impacta en la eficiencia en la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC durante el período 2020 – 2021”, se recomienda que las remuneraciones



del personal estén acordes con las labores que ejecuta, de esta manera el personal aumentará su eficiencia en las funciones.

- En cuanto, al objetivo específico 2 “Demostrar la influencia de la capacitación en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020-2021”, es recomendable que la empresa realice talleres de capacitación en servicio y ventas por lo menos dos veces al año, a fin de incentivar la eficacia en las labores de los comerciales.
- Por último, referente al objetivo específico 3 “Establecer la medida en que el clima laboral permite lograr una efectividad en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 – 2021”, es recomendable que el clima laboral de la empresa presente una atmósfera de entusiasmo y motivación, lo cual conllevará que se genere una relación de confianza entre el personal y su jefe inmediato, en consecuencia el colaborador elevará su efectividad en la productividad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, K. (Mayo de 2015). *La Pirámide de Maslow*. EOI

<https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>

APMEN. (2015). *Los 14 principios de H. Fayol para administrar una empresa*.

<https://asociacionmetal.com/los-14-principios-h-fayol-administrar-una-empresa>

Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.

Árias, F. G. (2012). *El Proyecto de la Investigación* (Sexta ed. ed.). Caracas, Republica Bolivariana de Venezuela, Venezuela: Episteme.

Bain, D. (2011). *Productividad: La solución a los problemas de la empresa*. México: McGraw-Hill.

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Brune, R. (2013). *La motivación laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área comercial de Autoclima S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Facultad de Ciencias Psicológicas. Ecuador: Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10392>

Camargo, D. (2020). *La productividad como efecto de la motivación en el personal del área de Archivo del hospital San Bartolomé en el distrito del Cercado de Lima*. Perú: Universidad Tecnológica del Perú.

- Cano. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano: <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Castillero, A. (2016). *La teoría del reforzamiento y su aplicación en las organizaciones*. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-teoria-del-reforzamiento-y-su-aplicacion-en-las-organizaciones>
- Castillero, O. (2018). *La teoría X y la teoría Y de McGregor*. Psicología y mente <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-x-teoria-y-mcgregor>
- Castillo, J. (2013). *Análisis de Datos con SPSS*. Lima: UNI.
- Chiavenato. (2014). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano* (9na ed. ed.). México, D.F: : Editorial McGraw –Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F: Editorial McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Teoría del comportamiento en la Administración, Tlalnepantla*. Edo. de México: McGRAW-HILL.
- Comex Perú. (2020). *Desempeño del mercado laboral peruano, resultado en 2020*. Comex Perú. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-anual-laboral-001.pdf>
- Concepto de. (2018). *Eficacia, eficiencia y productividad*. Concepto de. <https://concepto.de/eficacia-eficiencia-y-productividad>
- David, R., Estrada, E., & Rivera, C. (2020). *Motivación del personal y su impacto en la productividad organizacional*. Facultad de ciencias

económicas. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

De Pelekais, C. (2015). Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. *Telos*, 2(2), 347-352.

De Quijano, S., & Navarro, J. (2013). Un modelo integrado de la motivación en el trabajo; conceptualización y medida. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 14, 193-216.

Dessler, G. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice-Hall.

García, E., & 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*. Escuela de administración. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.

Gonzales, D., & Carro, R. (2012). *Productividad y Competitividad, Extraído del repositorio digital del FCe yS*. Mar del Plata, Argentina: UNMDP.  
<http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607>

Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México: McGraw-Hill.

Gutiérrez, R., Estrada, E., & Rivera, C. (2020). *Motivación del personal y su impacto en la productividad organizacional*. Facultad de ciencias económicas. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed. ed.). D.F. México: México: McGraw-Hill.

Hughes, R. (2007). *Liderazgo*. México: McGraw Hill.

- Ignacio, D. (2020). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote 2019*. Tesis doctoral en Administración, Universidad César Vallejo, Perú.
- IMESUN. (2016). *Mejore su negocio: El recurso humano y la productividad*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Martens, L. (2012). *Competencia laboral: sistemas, seguimiento y modelos*. Montevideo, Uruguay: CINTEFOR.
- Martín, J. (20 de Julio de 2017). *Usa la teoría Z para gestionar las organizaciones*. Cerem. <https://www.cerem.pe/blog/usa-la-teoria-z-para-gestionar-las-organizaciones>
- Martínez, M. (Mayo de 2013). *La Teoría de Herzberg*. EOI. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Maslow, A. (1983). *The Developing Person through the Life Span*. Madrid: Ediciones Dias de Santos.
- Matta, J. (2019). *Impacto de la motivacion laboral para el incremento de productividad en el Taller X-40 Construcciones Navales - SIMA*. Facultad de admnistración y negocios. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú.
- Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista Escuela de Administración de Negocios [Internet](69)*, 110-119.
- Mora, G. (2020). *La influencia de la motivación laboral y su incidencia en la productividad empresarial*. Escuela de Administración y Negocio. Chile: Universidad Miguel de Cervantes.

- Navarro, J. (21 de Octubre de 2019). *La pirámide de Maslow*. MHE Education  
<https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>
- Peña, C., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el  
 Éxito Organizacional. *Dialnet*, 3(7), 177/192.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Pérez, J., Méndez, S., & Jaca, M. (2010). *Motivación de los empleados: Teoría  
 de Herzberg*. Sevilla, España: UTHEA.
- Polít, D., & Hungler, B. (2014). *Investigación científica en ciencias de la salud  
 (6° ed.)*. México: Interamericana.
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*. México, D.F.: Mcgraw-Hill  
 Interamericana Editores, S.A. De C.
- Robbins, & Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional  
 (Decimoquinta ed. ed.)*. Mexico,S.A.de C.V.: Pearson educacion.
- Ruis, L. (Julio de 2021). *Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice  
 sobre el trabajo*. Psicología y mente.  
<https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>
- Ruiz, L. (2019). La teoría de fijación de metas de Edwin Locke. *Psicología y  
 mente. Psicología y mente*.  
<https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>
- Sánchez. (2010). *Teoría de la Equidad de Adams*. Sites.  
<https://sites.google.com/site/equilibriocolectividad/home/conceptos/teoria-de-la-equidad-j-stacey-adams>

Tabaco, A., & Saravia, M. (2020). *La productividad como efecto de la motivación en la empresa de transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019*. Perú: Universidad Tecnológica del Perú.

Torres, A. (2017). *La teoría de las motivaciones de David McClelland*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland>

Velásquez, Y., Rodríguez, C., & Nuñez, M. (2010). *Estrategias para el mejoramiento de la productividad*. [https://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/PM050\\_Velasquez.pdf](https://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/PM050_Velasquez.pdf)



**ANEXOS**

8-03.



**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

PROBLEMA	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es el impacto de la motivación laboral en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC durante el periodo 2020-2021?</p>	<p><b>Justificación Metodológica:</b> Para el desarrollo del presente estudio se hará uso de herramientas e instrumentos de investigación tales como encuestas y test, los mismos que brindarán valor objetivo a la investigación.</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el impacto de la motivación laboral en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC durante el periodo 2020-2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> <b>-X: Motivación Laboral.</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> -X1 Remuneración -X2 Capacitación -X3 Clima Laboral</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Explicativa – descriptiva</p> <p><b>Diseño</b> Correlacional No experimental longitudinal justifica</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿De qué modo impacta la remuneración en la eficiencia de la productividad de los</p>	<p><b>Justificación teórica:</b> El presente estudio permitirá evidenciar las teorías propuestas por Maslow, Mayo, los cuales proporcionaron</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar el modo en que la remuneración impacta en la eficiencia en la productividad de</p>	<p><b>Hipótesis Específica</b> La remuneración influye en la eficiencia de la productividad de los colaboradores del área</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> <b>-Y: Productividad.</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p>	<p><b>Población y Muestra:</b> <b>Población:</b> Colaboradores de área comercial de la</p>

*Handwritten signature/initials on the left margin.*

*Three handwritten signatures at the bottom of the page.*

<p>colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021?</p> <p>¿De qué forma la capacitación influye en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021?</p> <p>¿En qué medida el clima laboral permite lograr</p>	<p>importantes aportes sobre las variables motivación laboral y productividad</p> <p><b>Justificación social:</b> Se proporcionarán sugerencias para incrementar los índices de motivación con el objetivo de alcanzar mejores niveles de productividad.</p>	<p>los colaboradores del área comercial de la empresa BRANKO PERU SAC durante el período 2020 – 2021</p> <p>Demostrar la influencia de la capacitación en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020-2021.</p> <p>Establecer la medida en que el clima laboral</p>	<p>comercial de la empresa BRANKO PERU SAC en el periodo 2020-2021.</p> <p>Una buena capacitación influye en la eficacia de las funciones para lograr un buen nivel de productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC periodo 2020-2021.</p> <p>El clima laboral influye en la efectividad de la</p>	<p>-Y1 Eficiencia -Y2 Eficacia -Y3 Efectividad</p>	<p>empresa BRANKO PERU SAC Total: 25</p> <p><b>Muestra:</b> El total poblacional, 25 empleados del área comercial</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario Escala de Likert SPSS Versión 22.0</p>
---	--	--	---	--	--

*Handwritten signature*

*Handwritten signatures*

una efectividad en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021?		permite lograr una efectividad en la productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021	productividad de los colaboradores del área comercial en la empresa BRANKO PERU SAC en el período 2020 - 2021		
--	--	--	---	--	--

8-03

## Anexo 02

### Instrumentos validados

Cuestionario para determinar la motivación laboral y su impacto en la productividad de los colaboradores del área comercial en la Empresa BRANKO PERU SAC

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo: a) Masculino b) Femenino

3. Cargo: \_\_\_\_\_

Escala

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

### Variable Motivación

Ítem	1	2	3	4	5
<b>Dimensión remuneración</b>					
1. La remuneración va acorde con mis funciones					
2. Aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones					
3. Gano los 14 sueldos anuales					
4. Hay incentivos monetarios por un buen desempeño					

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

5. Cuando llego a mi meta me bonifican según lo acordado					
6. Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa					
<b>Dimensión capacitación</b>					
7. Recibo la información adecuada para desempeñar correctamente mi trabajo					
8. Hay capacitaciones dentro del año					
9. Hay capacitaciones especiales como bonificación					
10. A las capacitaciones acuden todos sin discriminación					
11. Hay capacitaciones por áreas					
12. En cada capacitación nos brindan una mención o constancia					
13. La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional					
<b>Dimensión clima laboral</b>					
14. Es fácil expresar opiniones en mi grupo de trabajo					
15. Tratan a todos los trabajadores de la misma forma					
16. Existe compañerismo en mi área de trabajo					
17. Me identifico con mi grupo de trabajo					
18. Tengo una buena relación con mis compañeros					
19. Me siento partícipe de los éxitos o fracasos de la empresa					

8-03


20. Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener una mejor productividad en mi trabajo					
21. Me siento seguro y estable en mi trabajo					
22. Las cargas de trabajo están bien repartidas					

### Variable productividad

Ítem	1	2	3	4	5
<b>Dimensión eficiencia</b>					
23. Busco la mejor solución ante cualquier adversidad					
24. Pienso antes de actuar y actúo					
25. Ordeno mi lugar de trabajo luego de culminada mis labores					
26. El cliente queda satisfacción con el trato y el servicio brindado					
<b>Dimensión eficacia</b>					
27. Desarrollo el trabajo en el tiempo previsto					
28. Resuelvo los problemas con un rápido análisis					
29. Realizo el trabajo en el tiempo y momento esperado					
30. Busco soluciones rápidas y funcionales					
<b>Dimensión efectividad</b>					
31. Mi trabajo contribuye con el éxito de la empresa					
32. Busco la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora					

8-03


33. Planeo mi rutina de trabajo					
34. Reviso y actualizo mis tareas pendientes					
35. Hago el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados					
36. Fijo objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo					

8-03


## Anexo 03

## Consentimiento informado

BRANKO PERU S.A.C.

Jr Julio C. Tello N° 399 3er Piso Urt San José

Callao- Bellavista

SUCURSAL PAITA.

Isabel Barreto Mza. M Lote- 19 Fonavi II Etapa

Paíta Alta- Piura

www.brankooperu.com



Callao, 20 de enero del 2022

Señores:

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO – UNAC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

De nuestra consideración;

BRANKO PERU SAC, Identificado con RUC N° **20543561704**, con **domicilio fiscal en** Cal. Cosme y bueno Nro. 436 Urb. San Jose Prov. Const. del Callao - Prov. Const. del Callao – Bellavista, debidamente representado por la Gerente General, **ADA MARISELLA COLONIA REMIGIO**, identificado con D.N.I. Nro: 76639552, y con el debido respeto digo:

De Extender un cordial saludo y a la vez comunicarles que por parte de nuestra representada es dar nuestro consentimiento, permiso o autorización de facilitar la información necesaria para su proyecto de investigación a desarrollar su Tesis a los siguientes Sres Egresados de la Universidad Nacional Del Callao.

APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO
BAZÁN RIVERA, RENZO GIORDANO	72192626	1410120528
CARRIL BRAVO, DIANA CAROLINA	70096870	1410121983
DIOSES ROJAS, JOSSELYN LEIDY	70844834	1320120308

Se otorga la presente para los fines que se lleve a cabo con las formalidades que se considere conveniente.

Atentamente.

BRANKO PERU S.A.C.  
ADA MARISELLA COLONIA REMIGIO  
GERENTE GENERAL

8  
CA

Handwritten signatures of the recipients: Carol B., Juan, and Josselyn D.

**Anexo 04**

**Validación de expertos**

Primer validador

N°	Dimensiones/items	Claridad		Pertinencia		Relevancia		observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	no	
	<b>Variable motivación</b>							
	<b>Dimensión remuneración</b>							
1	La remuneración va acorde con mis funciones			x				
2	Aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones			x				
3	Gano los 14 sueldos anuales					x		
4	Hay incentivos monetarios por un buen desempeño					x		
5	Cuando llego a mi meta me bonifican según lo acordado					x		
6	Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa			x				

*8-03*

*[Handwritten signatures]*

	<b>Dimensión capacitación</b>							
7	Recibo la información adecuada para desempeñar correctamente mi trabajo			x				
8	Hay capacitaciones dentro del año			x				
9	Hay capacitaciones especiales como bonificación			x				
10	A las capacitaciones acuden todos sin discriminación			x				
11	Hay capacitaciones por áreas			x				
12	En cada capacitación nos brindan una mención o constancia			x				
13	La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional			x				
	<b>Dimensión clima laboral</b>							
14	Es fácil expresar opiniones en mi grupo de trabajo			x				
15	Tratan a todos los trabajadores de la misma forma			x				
16	Existe compañerismo en mi área de trabajo			x				
17	Me identifico con mi grupo de trabajo			x				

8-10

18	Tengo una buena relación con mis compañeros			x				
19	Me siento partícipe de los éxitos o fracasos de la empresa			x				
20	Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener una mejor productividad en mi trabajo			x				
21	Me siento seguro y estable en mi trabajo			x				
22	Las cargas de trabajo están bien repartidas			x				
<b>Variable: productividad</b>								
<b>Dimensión eficiencia</b>								
23	Busco la mejor solución ante cualquier adversidad			x				
24	Pienso antes de actuar y actúo			x				
25	Ordeno mi lugar de trabajo luego de culminada mis labores			x				
26	El cliente queda satisfacción con el trato y el servicio brindado			x				
<b>Dimensión eficacia</b>								
27	Desarrollo el trabajo en el tiempo previsto			x				
28	Resuelvo los problemas con un rápido análisis			x				

8-03



29	Realizo el trabajo en el tiempo y momento esperado			x			
30	Busco soluciones rápidas y funcionales				x		
31	<b>Dimensión efectividad</b>						
	Mi trabajo contribuye con el éxito de la empresa				x		
32	Busco la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora				x		
33	Planeo mi rutina de trabajo				x		
34	Reviso y actualizo mis tareas pendientes				x		
35	Hago el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados				x		
36	Fijo objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo?				x		

*8-03*

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): correcto en este caso si existe suficiencia

*[Handwritten signatures]*

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

Apellidos y nombre del juez evaluador: Díaz Gonzales Alejandro\_\_\_\_\_

Especialidad del validador: Administrador\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **08 De Septiembre** \_\_\_del 2022\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_

MG ALEJANDRO DIAZ GONZALES

8-09-22



Segundo validador

N°	Dimensiones/ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia		observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	no	
	<b>Variable motivación</b>							
	<b>Dimensión remuneración</b>							
1	La remuneración va acorde con mis funciones			x				
2	Aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones			x				
3	Gano los 14 sueldos anuales					x		
4	Hay incentivos monetarios por un buen desempeño					x		
5	Cuando llego a mi meta me bonifican según lo acordado					x		
6	Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa			x				
	<b>Dimensión capacitación</b>							

8-09.

7	Recibo la información adecuada para desempeñar correctamente mi trabajo			x				
8	Hay capacitaciones dentro del año			x				
9	Hay capacitaciones especiales como bonificación			x				
10	A las capacitaciones acuden todos sin discriminación			x				
11	Hay capacitaciones por áreas					x		
12	En cada capacitación nos brindan una mención o constancia			x				
13	La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional			x				
	<b>Dimensión clima laboral</b>							
14	Es fácil expresar opiniones en mi grupo de trabajo			x				
15	Tratan a todos los trabajadores de la misma forma			x				
16	Existe compañerismo en mi área de trabajo			x				

8-09.

*[Handwritten signatures]*

17	Me identifico con mi grupo de trabajo			x			
18	Tengo una buena relación con mis compañeros			x			
19	Me siento partícipe de los éxitos o fracasos de la empresa			x			
20	Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener una mejor productividad en mi trabajo				x		
21	Me siento seguro y estable en mi trabajo			x			
22	Las cargas de trabajo están bien repartidas	x					
<b>Variable: productividad</b>							
<b>Dimensión eficiencia</b>							
23	Busco la mejor solución ante cualquier adversidad			x			
24	Pienso antes de actuar y actúo			x			
25	Ordeno mi lugar de trabajo luego de culminada mis labores			x			
26	El cliente queda satisfacción con el trato y el servicio brindado			x			
<b>Dimensión eficacia</b>							
27	Desarrollo el trabajo en el tiempo previsto				x		

8-09



28	Resuelvo los problemas con un rápido análisis			x			
29	Realizo el trabajo en el tiempo y momento esperado			x			
30	Busco soluciones rápidas y funcionales				x		
	<b>Dimensión efectividad</b>						
31	Mi trabajo contribuye con el éxito de la empresa				x		
32	Busco la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora				x		
33	Planeo mi rutina de trabajo				x		
34	Reviso y actualizo mis tareas pendientes				x		
35	Hago el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados				x		
36	Fijo objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo?				x		

8-03

*[Handwritten signatures]*

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombre del juez evaluador: López Pomayali Manuel Fritz

Especialidad del validador: Negocios Internacionales

16 de Septiembre del 2022



López Pomayali Manuel Fritz



8-03

Tercer validador

N°	Dimensiones/ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia		observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	no	
	<b>Variable motivación</b>							
	<b>Dimensión remuneración</b>							
1	La remuneración va acorde con mis funciones					x		
2	Aparte de las remuneraciones existen bonos y compensaciones			x				
3	Gano los 14 sueldos anuales					x		
4	Hay incentivos monetarios por un buen desempeño					x		
5	Cuando llego a mi meta me bonifican según lo acordado					x		
6	Mi sueldo y el de mis compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la empresa			x				
	<b>Dimensión capacitación</b>							

8-03

7	Recibo la información adecuada para desempeñar correctamente mi trabajo					x		
8	Hay capacitaciones dentro del año			x				
9	Hay capacitaciones especiales como bonificación			x				
10	A las capacitaciones acuden todos sin discriminación			x				
11	Hay capacitaciones por áreas			x				
12	En cada capacitación nos brindan una mención o constancia					x		
13	La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional			x				
	<b>Dimensión clima laboral</b>							
14	Es fácil expresar opiniones en mi grupo de trabajo			x				
15	Tratan a todos los trabajadores de la misma forma			x				
16	Existe compañerismo en mi área de trabajo					x		
17	Me identifico con mi grupo de trabajo			x				
18	Tengo una buena relación con mis compañeros					x		

8-18

*[Handwritten signatures]*

19	Me siento participe de los éxitos o fracasos de la empresa			x				
20	Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener una mejor productividad en mi trabajo			x				
21	Me siento seguro y estable en mi trabajo					x		
22	Las cargas de trabajo están bien repartidas			x				
	<b>Variable: productividad</b>							
	<b>Dimensión eficiencia</b>							
23	Busco la mejor solución ante cualquier adversidad			x				
24	Pienso antes de actuar y actúo			x				
25	Ordeno mi lugar de trabajo luego de culminada mis labores			x				
26	El cliente queda satisfacción con el trato y el servicio brindado					x		
	<b>Dimensión eficacia</b>							
27	Desarrollo el trabajo en el tiempo previsto			x				
28	Resuelvo los problemas con un rápido análisis			x				

8-03

*Carla B.* *Juan* *Joselyne D.*

29	Realizo el trabajo en el tiempo y momento esperado					x		
30	Busco soluciones rápidas y funcionales					x		
	<b>Dimensión efectividad</b>							
31	Mi trabajo contribuye con el éxito de la empresa			x				
32	Busco la parte positiva de cada suceso para efectuar la mejora					x		
33	Planeo mi rutina de trabajo			x				
34	Reviso y actualizo mis tareas pendientes			x				
35	Hago el seguimiento de los clientes, propuestas y presupuestos realizados					x		
36	Fijo objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo					x		

8-03

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): NO HAY OBSERVACIONES

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

Apellidos y nombre del juez evaluador: ALEJOS IPANAQUÉ RUFINO

Especialidad del validador: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN – DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

18 de octubre del 2022



---

DR. RUFINO ALEJOS IPANAQUE

DOCENTE FCA-UNAC

CÓDIGO: 1535

8-03



**Anexo 05**  
**Base de datos**

N°	EDAD	SEXO	CARGO	Dimensión Remuneración						Dimensión capacitación							Dimensión Clima Laboral									
				DN 1	DN 2	DN 3	DN 4	DN 5	DN 6	DC 7	DC 8	DC 9	DC 0	DC1 1	DC1 2	DC1 3	DCL 14	DCL 15	DCL 16	DCL 17	DCL 18	DCL 19	DCL 20	DCL 21	DCL 22	
1	1	2	1	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	1	3	3	3	4	4	5	3	5	2	3	
2	3	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	5	1	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	
3	2	1	1	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	1	4	3	3	5	4	5	3	5	2	3	
4	4	2	1	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	2	2	3	4	4	3	3	2	1	
5	3	2	1	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	
6	2	2	1	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	
7	2	1	1	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	3	1	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	
8	2	2	1	3	4	5	3	3	3	4	3	3	5	5	1	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	
9	2	2	1	3	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	1	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	
10	3	2	1	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	

*Handwritten signature/initials on the left margin.*

*Handwritten signatures at the bottom of the page.*

11	2	1	1	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	
12	3	1	1	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
13	3	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	
14	3	2	1	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	
15	2	2	1	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	
16	3	2	1	3	5	2	3	3	4	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
17	2	1	1	4	2	5	3	2	3	2	2	2	4	4	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
18	2	1	2	5	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
19	2	2	2	4	1	1	3	1	4	4	3	2	2	4	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
20	3	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	
21	2	1	2	5	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
22	2	1	1	4	2	5	3	2	3	2	2	2	4	4	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
23	3	2	1	3	2	5	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
24	3	1	1	4	4	5	4	2	2	2	2	1	3	2	1	1	4	1	4	4	4	2	4	2	4	
25	2	1	1	1	2	5	3	2	2	4	2	1	1	1	1	3	1	2	4	4	4	4	2	4	1	2

2-23

*Paul B.* *John* *Joseph D.*

Dimensión eficiencia				Dimensión eficacia				Dimensión efectividad					
DE23	DE24	DE25	DE26	DEFI27	DEFI28	DEFI29	DEFI30	DEFE31	DEFE32	DEFE33	DEFE34	DEFE35	DEFE36
5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	5	4
5	5	5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	3
5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4

8-09

*[Handwritten signatures]*

4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
5	5	4	3	2	4	4	4	5	4	1	4	5	1
4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	2	1	4	4

8-09.

*Paul B.* *John* *Jesselyn D.*