



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“Motivación y productividad en los cajeros de Plaza Vea El
Cortijo 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Fiorella Alicia Avendaño Capcha (0000-0003-3976-1723)

Asesor:
Ana Cecilia Napan Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima - Perú

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 17 de junio de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 1	OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 2	SANDRA ELIZABETH HUAMAN PASTORELLI

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LOS CAJEROS DE PLAZA VEA EL CORTIJO 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

FIGRELLA ALICIA AVENDAÑO CAPCHA

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

ANA CECILIA NAPAN YACTAYO

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime () por mayoría simple (x) calificar a:

Tesista:	FIGRELLA ALICIA AVENDAÑO CAPCHA		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Presidente(a) del Jurado

ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Asesor(a)

OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1

SANDRA ELIZABETH HUAMAN PASTORELLI
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 05 de julio del 2024

Señor,

Dr. Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación

Universidad Científica del Sur

Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Fiorella Alicia Avendaño Capcha, egresada de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Ana Cecilia Napan Yactayo, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: Motivación y su incidencia en la productividad de los cajeros de Plaza Veá El Cortijo – Barranco 2022, sustentado para obtener el título/grado de Licenciado en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma tesista
DNI: 71454635

Firma del asesor de tesis
DNI: 10066547

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Motivación y productividad en los cajeros de Plaza Vea El Cortijo 2022

Autores. Fiorella Alicia Avendaño Capcha

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2414148736).

Resultado de la evaluación. 6%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



“Motivación y su incidencia en la productividad de los cajeros de Plaza Ve a El Cortijo 2022”

Motivation and its impact on productivity in Plaza Ve a El Cortijo 2022

Fiorella Alicia Avendaño Capcha, Administración de empresas

100040456@cientifica.edu.pe

Universidad Científica del Sur, Lima, Perú

<https://orcid.org/0000-0003-3976-1723>

Docente investigador asociado, Mg. Ana Cecilia Napán

Facultad de Ciencias Empresariales

anapan@cientifica.edu.pe

Universidad Científica del Sur, Lima Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5754-8355>

RESUMEN

El objetivo de la investigación consideró analizar si la motivación incide en la productividad de los cajeros de Plaza Ve a El Cortijo - Barranco 2022. En cuanto a la metodología, se empleó el diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, con alcance explicativo- causal. La muestra tipo censal, conformada por 50 cajeros de Plaza Ve a El Cortijo. Con respecto a la recopilación de datos se dispuso como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, el cual contó de 19 ítems. En cuanto al tratamiento de datos en referencia al entorno inferencial se aplicó la regresión lineal para calcular si el modelo es adecuado y tiene capacidad predictiva. Para la hipótesis general el R^2 hallada fue de (0, 688) indicando que la incidencia es moderada, concluyendo que la motivación incide significativamente en la productividad, destacando que la comunicación, el reconocimiento y las condiciones laborales juega un rol crucial en la motivación de los cajeros de la entidad investigada y que a su vez esta condición repercute significativamente en la productividad en metas, establecida por la tienda.

Palabras clave: Motivación, productividad, comunicación, metas.

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze whether motivation affects the productivity of the cashiers at Plaza Ve a El Cortijo - Barranco 2022. Regarding the methodology, a non-experimental design was used, with a quantitative approach, with an explanatory-causal scope. The census-type sample, made up of 50 ATMs from Plaza Ve a El Cortijo. With respect to data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which had 19 items. Regarding the data treatment in reference to the

inferential environment, linear regression was applied to calculate if the model is adequate and has predictive capacity. For the general hypothesis, the R^2 found was (0.688), indicating that the incidence is moderate, concluding that motivation significantly affects productivity, highlighting that communication, recognition and working conditions play a crucial role in the motivation of employees. the cashiers of the investigated entity and that in turn this condition has a significant impact on the productivity goals established by the store.

Keywords: Motivation, productivity, communication, goals

Introducción

Actualmente las empresas brindan productos y servicios con variedad, calidad, gama de precios y destacan por su buena atención, servicio cordial, confiable, demostrando un desempeño adecuado del personal para lograr clientes satisfechos. Lograr este tipo de clientes, es considerada como una estrategia conveniente de negocio, ya que el 75% de ellos están dispuestos a gastar mucho más en empresas que proporcionen una mejor experiencia al cliente. Por lo tanto, es importante que las organizaciones logren que el trabajo de sus colaboradores despierte interés, sea cautivador y motivador (Chiavenato,2017). Existen factores motivadores, como el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento personal que son intrínsecos al trabajo y generan satisfacción y estímulo. Las condiciones de trabajo y la remuneración, no generan satisfacción por sí solas, pero su omisión puede derivar en insatisfacción según la línea de los factores higiénicos (Herzberg, citado en Chiavenato, 2019). Las necesidades básicas de todo individuo son satisfechas regularmente, se automotivan para alcanzar necesidades más elevadas (Maslow, citado en Madero, 2022).

Actualmente los gerentes buscan alcanzar el éxito e involucrar a colaboradores motivados con altos niveles de energía, compromiso, dedicación hacia sus tareas y responsabilidades laborales (Amabile & Kramer, 2011). Los trabajadores más complacidos con su trabajo, producen más y logran una actitud positiva hacia la organización en la que laboran, tienden a trabajar de manera más eficiente y a lograr mejores resultados en sus tareas, se apoyan mutuamente y trabajan en equipo para alcanzar metas comunes, proponer nuevas ideas y soluciones innovadoras para los desafíos que enfrentan. (Pink, 2009). Los colaboradores motivados son un activo valioso para la organización, es importante para las empresas fomentar un entorno motivante para sus empleados (Ryan, & Deci, 2017).

Si un colaborador esta satisfecho con su labor es más productivo para la organización. La productividad laboral se cuantifica por la cantidad de producción que un trabajador puede generar en un período de tiempo determinado (como horas trabajadas), esta productividad resulta del uso efectivo y eficiente de los recursos claves de la organización como, trabajo, materiales, tecnología, información en el desarrollo de bienes y servicios (Sandoval et al., citado en Ramírez et al., 2022) y encamina a un aumento de crecimiento económico, mayores ingresos y proporcionar una calidad de vida adecuada para la comunidad (Krajewski et al, 2018).

Plaza Ve a - El Cortijo, es una cadena de supermercados enfocada en proporcionar productos alimenticios, artículos del hogar y cuidado personal con precios bajos todos los días. Su estructura presenta varias secciones contando con personal en diferentes áreas,