TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"Motivación extrínseca y productividad del personal de la banca múltiple en Lima Metropolitana 2025"

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en administración de empresas

Presentado por:

Pierre Felipe Carreño Cardenas (0000-0001-8694-7067)

José Luis Salazar Del Castillo (0000-0003-2500-019X)

Asesor:

Ana Cecilia Napán Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 22 de julio del 2026.
Los integrantes del jurado de tesis:

Presidente: Dr. Oscar La Cruz Arango
Miembro 1: Dra. Cinthya Olivera Ángeles
Miembro 2: Dra. Rocío del Carmen León Castro

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA BANCA MÚLTIPLE EN LIMA METROPOLITANA 2024, con el código de registro PRE-1-2024-00829.

Presentada por los bachilleres:

- PIERRE FELIPE CARREÑO CARDENAS
- JOSÉ LUIS SALAZAR DEL CASTILLO

Para optar el Título Profesional de Licenciados en la carrera de Administración de Empresas.
Asesorados por: Mg. ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO.

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

Tesista: PIERRE FELIPE CARREÑO CARDENAS			Nota (en letra): DIECISIETE
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )
Tesista: JOSÉ LUIS SALAZAR DEL CASTILLO			Nota (en letra):
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Dr. Oscar La Cruz Arango
Presidente del jurado



Mg. ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO.
Asesor (a)



Dra. **Cinthya Soledad Olivera Ángeles**
Miembro 1



Mg. Rocío del Carmen León Castro
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 DEL INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (versión 2.0) [1]

Lima, 10 de octubre del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristán

Vicerrector de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Los abajo firmantes: José Luis Salazar Del Castillo y Pierre Felipe Carreño Cárdenas, bachiller de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Ana Cecilia Napán Yactayo, declaramos que este informe final de trabajo de investigación titulado: "MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA BANCA MÚLTIPLE EN LIMA METROPOLITANA 2025", sustentado para obtener el título de licenciado en Administración, es original.

En consecuencia, declaramos que el informe no contiene plagio ni total ni parcial; que, cuando se utilizó información de fuentes externas, se reconoció su autoría mediante la citación correspondiente; y que los resultados obtenidos son producto íntegro de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo ello en cumplimiento del Código de ética en la Investigación, Reglamento de Disciplina de Pregrado y Posgrado, 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.

Declaramos, además, que no se han utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA), ni generativas ni de ningún otro tipo, en ninguna fase del desarrollo de la investigación ni en la redacción del informe final de trabajo de investigación. Todo el material contenido en este informe fue elaborado íntegramente por José Luis Salazar Del Castillo y Pierre Felipe Carreño Cárdenas, sin asistencia de herramienta alguna de IA.

Declaramos, además, que se han utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA) generativa, de forma parcial, en la redacción del informe final de tesis. Sí declaramos haber utilizado herramientas de IA no generativa para corrección ortográfica y de estilo, gestión de referencias, conforme a la normativa de la Universidad [3]. Todo el material ha sido revisado por los autores José Luis Salazar Del Castillo y Pierre Felipe Carreño Cárdenas quienes asumimos la responsabilidad de su contenido.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, uso indebido de IA generativa o uso no declarado de IA, nos sometemos al proceso de investigación que establezca la Universidad y aceptamos las sanciones que pudieran corresponder. También declaramos conocer las normativas institucionales que regulan las sanciones aplicables en estos casos, incluido el de la compra y venta de tesis.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma tesista DNI: 10711002

Firma tesista DNI: 48171125

Firma del asesor de tesis DNI: 10066547

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Motivación extrínseca y productividad del personal de la banca múltiple en Lima metropolitana 2024.

Autores. Pierre Felipe Carreño Cardenas; José Luis Salazar Del Castillo.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 3092445767).

Código de registro. PRE-1-2024-00829.

Resultado de la evaluación. 5%.

Revisado por. Jorge André Layza Diaz.

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

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	3%	1%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	www.fundacionkoinonia.com.ve Fuente de Internet	<1%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Motivación extrínseca y productividad del personal de la banca múltiple en Lima Metropolitana 2025”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en administración de empresas

Presentado por:

Pierre Felipe Carreño Cardenas (0000-0001-8694-7067)

José Luis Salazar Del Castillo (0000-0003-2500-019X)

Asesor:

Ana Cecilia Napán Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DEDICATORIA

A nuestras familias, por su apoyo incondicional, paciencia y constante estímulo a lo largo de nuestra formación académica y profesional.

A cada uno de los colaboradores del sector bancario, cuya dedicación diaria inspiró la realización de este estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Científica del Sur y a la Facultad de Ciencias Empresariales, por habernos brindado las herramientas académicas, el espacio de formación y el rigor metodológico necesarios para llevar a cabo nuestra investigación.

A nuestros docentes y asesores, por sus valiosos comentarios, orientación constante y dedicación durante todo el proceso de desarrollo de esta tesis.

Al personal y colaboradores de la banca múltiple en Lima Metropolitana que participaron en la recolección de datos, por su disposición, tiempo e información brindada para hacer posible esta investigación.

A nuestros compañeros y amigos, por el intercambio de conocimientos y el apoyo mutuo en cada etapa de la carrera profesional.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA BANCA MÚLTIPLE EN LIMA METROPOLITANA 2025

"EXTRINSIC MOTIVATION AND PRODUCTIVITY OF PERSONNEL IN MULTIPLE BANKING IN METROPOLITAN LIMA, 2025"

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre motivación extrínseca y productividad en el personal de la banca múltiple de Lima Metropolitana durante 2025. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, aplicando un diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional. La población estuvo integrada por 17,540 trabajadores de los cuatro principales bancos (BBVA, BCP, Scotiabank e Interbank), seleccionándose una muestra de 377 empleados. La información se recolectó a través de un cuestionario validado por especialistas y con adecuados niveles de confiabilidad (α = 0.849 para motivación extrínseca y α = 0.834 para productividad). Los hallazgos revelaron que la motivación extrínseca presentó una correlación moderada positiva con la productividad (ρ = 0.489, p < 0.01), explicando el 24.5% de su varianza (R^2 = 0.245). En el análisis por dimensiones, los incentivos evidenciaron la relación más sólida (ρ = 0.628, R^2 = 0.409), seguidos por recompensas (ρ = 0.591, R^2 = 0.339) y retroalimentación (ρ = 0.588, R^2 = 0.332). La compensación económica, aunque significativa, obtuvo la menor correlación (ρ = 0.427, R^2 = 0.184). Se concluyó que la motivación extrínseca se ratifica como un recurso clave que impacta significativamente en la productividad bancaria, destacando a los incentivos y recompensas como las dimensiones con mayor influencia.

Palabras clave: motivación extrínseca, productividad laboral, sector bancario.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between extrinsic motivation and productivity among employees of the multiple banking sector in Metropolitan Lima during 2025. The research was conducted within a quantitative framework, employing a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population comprised 17,540 employees from the four leading banks (BBVA, BCP, Scotiabank, and Interbank), from which a sample of 377 participants was drawn through stratified non-probabilistic sampling. Data collection was carried out using a questionnaire validated by expert judgment, which demonstrated robust levels of reliability (α = 0.849 for extrinsic motivation and α = 0.834 for productivity). The findings revealed that extrinsic motivation exhibited a statistically significant, moderately positive correlation with productivity (ρ = 0.489, p < 0.01), accounting for 24.5% of its variance (R^2 = 0.245). At the dimensional level, incentives showed the strongest association (ρ = 0.628, R^2 = 0.409), followed by rewards (ρ = 0.591, R^2 = 0.339) and feedback (ρ = 0.588, R^2 = 0.332). Economic compensation, while significant, presented the weakest correlation (ρ = 0.427, R^2 = 0.184). It was concluded that extrinsic motivation stands as a pivotal resource exerting a significant impact on banking productivity, with incentives and rewards emerging as the most influential dimensions.

Keywords: extrinsic motivation, work productivity, banking sector

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Introducción

En el sector bancario, no se puede hablar de productividad sin resaltar el apoyo que significan los empleados. Las organizaciones bancarias no solo caminan en base a sus parámetros económicos, sino que tienen sentido gracias a sus colaboradores y a la atención del cliente. En este marco, los diferentes estímulos externos, ya sea el salario o la posibilidad de ascensos, pasan a ser generadores importantes de compromiso laboral en su masa trabajadora (Yasin et al. 2023).

Por tanto, el debate actual no debería centrarse solo en cuánto logra producir un empleado, sino qué condiciones motivacionales lo empujan a rendir al máximo. La evidencia empírica ha indicado que factores externos como el reconocimiento, la retroalimentación o los estímulos simbólicos tienen efectos concretos en el rendimiento. Por ello, se puede replantear si el dinero es el único catalizador de la productividad o, por el contrario, formas no monetarias de incentivo pueden llegar a igualar o incluso a superar su impacto (Ali et al., 2022).

Desde las teorías clásicas de la motivación, como las propuestas por Maslow en 1943, Herzberg en 1959 y Vroom en 1964, se ha argumentado que el comportamiento humano en el trabajo responde tanto a necesidades básicas como a expectativas sobre las consecuencias del esfuerzo. Hoy, esa discusión cobra fuerza pues las grandes empresas globales, como Google o Meta, lo han entendido bien y han implementado políticas de bienestar, horarios flexibles y beneficios diseñados para aumentar el sentido de pertenencia y el desempeño. Este giro organizacional revela que no solo importa cuánto se paga, sino cómo se estimula al trabajador para mantenerse comprometido (Deloitte, 2023).

En el Perú, el sistema financiero bancario, compuesto por 19 bancos, concentra su operación principalmente en Lima Metropolitana, donde se ubican el 79.3% de los créditos otorgados y las cuatro entidades con mayor participación del mercado, BCP, BBVA, Scotiabank e Interbank. Estas organizaciones emplean a más de 17 mil personas solo en la capital, lo que las convierte en referentes por el volumen y por su influencia sobre las dinámicas laborales del sector (SBS, 2023).

El agotamiento emocional en los trabajadores se expresa como una progresiva disminución de la eficacia, entusiasmo y, en última instancia, de la energía como consecuencia de la exposición crónica al estrés (Pacheco et al., 2023). En el ámbito del sistema bancario peruano, las condiciones de trabajo describen un perfil caracterizado por el aumento de la carga laboral, la presión constante por la consecución de objetivos comerciales, la exposición a clientes descontentos, y unas jornadas laborales que superan las 48 horas semanales (Bumeran, 2024).

Se estima que el 90% de los trabajadores bancarios exhiben niveles de burnout y la mayoría de los encuestados muestran niveles bajos de motivación para trabajar (Cueva & Medrano, 2022). Por su parte, Echegaray y Orihuela (2022) identificaron que las recompensas impactan positivamente en la productividad de los trabajadores millennials de agencias bancarias ubicadas en Lima y Suasnabar y Portocarrero (2022) concluyeron en el Banco Falabella de Huancayo que la motivación incrementa el compromiso y la efectividad en el trabajo.

Este panorama plantea interrogantes urgentes: ¿de qué manera influyen los concursos internos en el rendimiento? ¿Qué relación existe entre las recompensas otorgadas y la eficiencia con que se cumplen los objetivos? ¿Cómo afecta la retroalimentación del jefe inmediato al desempeño cotidiano? A pesar del protagonismo del sector bancario en la economía nacional, existe escasa investigación empírica reciente que explore cómo los estímulos externos influyen en el comportamiento laboral dentro de este entorno.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Antecedentes de estudio

Ravesangar y Fauzi (2022) analizaron los factores motivacionales extrínsecos en el sector bancario de Malasia, concluyeron que una gestión adecuada eleva el rendimiento laboral. Por su parte, Bhavika y Gupta (2023) identificaron el impacto de recompensas intrínsecas y extrínsecas en bancos privados de Nueva Delhi, concluyendo que su combinación resulta más eficaz para elevar la productividad bancaria. Además, Sobaih (2024) se propuso aplicar la teoría de motivación de Vroom en bancos tunecinos, y concluyó que la motivación extrínseca constituye un componente esencial para optimizar el desempeño. Por su parte, Pantih (2024) tuvo como objetivo comprender la interacción entre la gestión de recursos humanos y motivación en bancos de Indonesia, concluyendo que la motivación extrínseca media positivamente en la eficiencia financiera bancaria.

De modo similar, Pasaribu et al. (2023) examinaron la relación entre factores externos, estrés y desempeño en un banco de Indonesia, concluyeron que la motivación extrínseca impulsa directamente el rendimiento. En la misma línea, Yasin et al. (2023) analizaron la motivación extrínseca en el sector bancario de Werabe, concluyendo que las remuneraciones y beneficios generan el efecto más notable. A la vez, Dede y Kuşakcı (2022) determinaron cómo estímulos externos afectan al desempeño laboral en el Banco Ziraat en Bosnia, concluyendo que los mismos influyen negativamente en el desempeño. Por su parte, Anunike (2023) se enfocó en analizar la motivación extrínseca en bancos nigerianos, concluyendo que es herramienta crítica cuando se administra oportunamente. En el mismo sentido, Haddad et al. (2023) identificaron los elementos motivacionales en el sector bancario libanés, concluyendo que la compensación y la flexibilidad horaria son determinantes para preservar la productividad. Unido a lo anterior, Ali et al. (2022) analizaron los motivadores bancarios mediante una revisión cualitativa, y concluyeron que el empoderamiento, la estabilidad y la compensación competitiva fortalecen la eficiencia.

En el contexto peruano, Alarcón y Cárdenas (2022) determinaron la relación entre motivación y rendimiento en el Banco de Crédito, concluyeron que existe correlación moderada entre ambas. Igualmente, Echegaray y Orihuela (2022) analizaron la interacción de las recompensas y el desempeño en millennials limeños, concluyendo que las recompensas inciden positivamente. Se reportó que Suasnabar y Portocarrero (2022) analizaron la motivación en el Banco Falabella Huancayo y concluyeron que incrementa compromiso y la eficiencia. En consecuencia, la revisión de antecedentes muestra un acuerdo general en torno al rol decisivo de la motivación extrínseca sobre el rendimiento laboral en el sistema bancario y concuerdan en que, incentivos como remuneraciones, beneficios complementarios, reconocimientos y esquemas de compensación competitiva favorecen de manera directa la productividad.

El presente estudio se justifica teóricamente pues amplía mediante una verificación empírica los enfoques teóricos de motivación laboral en especial el de Herzberg y en el plano aplicado, es relevante pues ofrece a directivos y gestores de recursos humanos pautas útiles para diseñar esquemas de incentivos más efectivos, capaces de elevar la productividad al identificar cuáles resultan más adecuados según el perfil de los trabajadores. En este marco, el objetivo general fue determinar la relación de la motivación extrínseca con la productividad del personal de la banca múltiple de Lima Metropolitana, año 2025.

Marco teórico

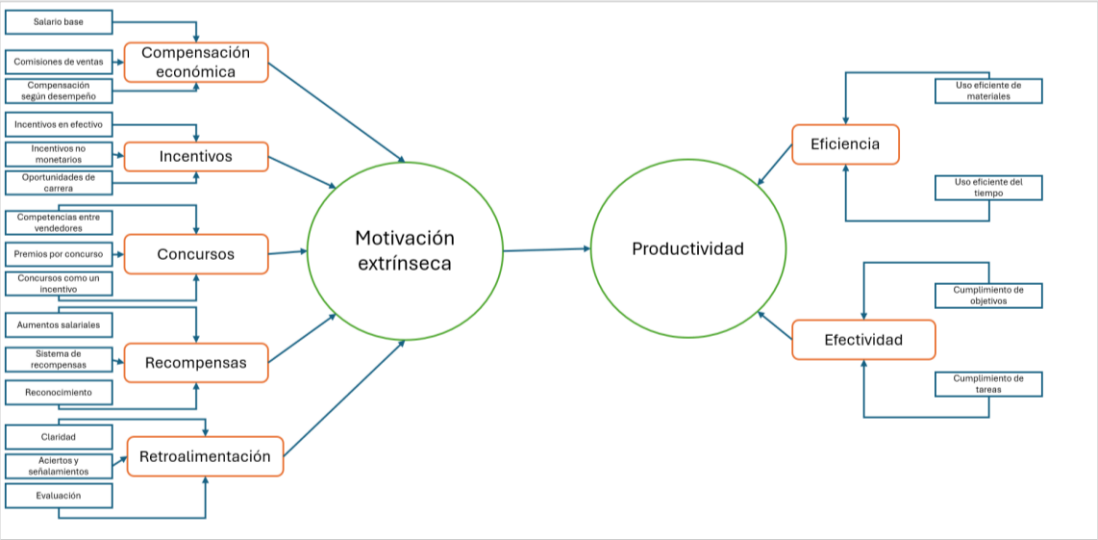
La motivación, constituye un pilar para el desarrollo humano y la competitividad en el trabajo, pues impulsa, orienta y sostiene el rendimiento de los empleados al responder a necesidades propias que varían según el sector de actividad. En el caso de la motivación extrínseca, esta se fundamenta en incentivos externos como compensaciones financieras o reconocimientos, que generan

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

satisfacción independiente del disfrute de la tarea, aunque pueden inducir un esfuerzo limitado orientado únicamente a obtener la recompensa (Agip et al., 2022; Good et al., 2022).

De acuerdo con la teoría de los dos factores de Herzberg, el comportamiento laboral se explica tanto por motivadores como el logro, reconocimiento, calidad del trabajo, responsabilidad, oportunidades de desarrollo, como por factores de higiene y salud ocupacional como políticas, gestión, relaciones laborales, ambiente, salario, estabilidad. De allí la necesidad de que las organizaciones equilibren ambos aspectos para valorar al trabajador y recompensar de manera justa (Colic et al., 2022). Este estudio se apoya en un modelo conceptual reflejado en la Figura 1, donde la motivación extrínseca opera como un estímulo externo que impulsa a los trabajadores a actuar con base en dimensiones como la compensación económica, los incentivos, los concursos, las recompensas y la retroalimentación, sin que necesariamente exista un interés genuino por la tarea ejecutada (Good et al., 2022)

Figura 1.
Modelo conceptual



Nota. Adaptado de Good et al. (2022)

La dimensión de compensación económica integra sueldos, comisiones, bonificaciones y otros pagos, utilizada con frecuencia en ventas como estímulo ligado al desempeño; mientras que el salario base constituye la retribución mínima establecida legalmente (Good et al., 2022). En el caso de los incentivos son concebidos como una dimensión para elevar el rendimiento individual y colectivo, deben ser medibles, objetivos y aplicables en diferentes contextos, combinando beneficios monetarios y no monetarios que fortalecen la satisfacción laboral (Buitrago, 2023; Good et al., 2022; Colic et al., 2022). Asimismo, los incentivos como oportunidades de formación y crecimiento profesional incrementan la lealtad y el compromiso favorecen la actualización de competencias y mejora la confianza del trabajador (Colic et al., 2022). La dimensión de concursos engloba estrategias de corta duración como competencias de rendimiento que aprovechan la competitividad natural de los empleados para alcanzar metas específicas, incrementando la moral y la cultura orientada a resultados (Good et al., 2022; Colic et al., 2022).

Por su parte, la dimensión de recompensas constituye el conjunto de compensaciones adicionales que reconocen desempeños destacados y se asocian directamente con la satisfacción y el logro de metas organizacionales, en especial cuando incluyen aumentos salariales vinculados a objetivos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

alcanzados (Good et al., 2022). La dimensión de retroalimentación periódica y constructiva ofrece al trabajador una visión clara sobre sus logros y aspectos a mejorar, respaldada en ejemplos concretos que fortalecen su autoconfianza y desempeño (Good et al., 2022; Rhona, 2022).

Por otra parte, la noción de productividad surgió en la Revolución Industrial con Adam Smith y más tarde fue impulsada por la OIT como eje de competitividad y sostenibilidad. Se entiende como la base del crecimiento económico al vincular producción y recursos para optimizar procesos y generar bienes o servicios de calidad (Agudelo & Escobar, 2022). En la figura 1, se desglosa en la dimensión de la eficiencia, la cual se orienta a minimizar el desperdicio de insumos, energía y tiempo en la consecución de objetivos, e incorpora hoy indicadores asociados a competencias de comunicación y trabajo colaborativo facilitadas por la tecnología y los equipos disponibles (Deloitte, 2022). Asimismo, la dimensión de efectividad se centra en el logro de metas específicas sin priorizar los costos, valorando más bien la ejecución puntual de las tareas adecuadas; a nivel individual, depende del esfuerzo, de la aplicación de métodos lógicos y, sobre todo, del grado de interés y motivación hacia la actividad desempeñada (Deloitte, 2022).

Bajo este marco, la hipótesis general (HG) del estudio señaló que la motivación extrínseca se relaciona de manera positiva con la productividad del personal de la banca múltiple de Lima Metropolitana, año 2025. De forma específica, H1 indicó que la compensación económica se relaciona positivamente con la productividad; H2 estableció que los incentivos se relacionan con la productividad; H3 afirmó que los concursos se relacionan con la productividad; H4 sostuvo que las recompensas se relacionan con la productividad; y H5 planteó que la retroalimentación se relaciona positivamente con la productividad. Por ello, el presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas estructuradas a trabajadores de los principales bancos en Lima Metropolitana, con el objetivo de comprender cómo se relaciona la motivación extrínseca con la productividad durante el año 2025.

Materiales y métodos

La investigación se enmarcó como un estudio básico, no experimental, transversal y de alcance correlacional, orientado a examinar la relación entre motivación extrínseca y productividad sin alterar directamente las variables en estudio (Ñaupas et al., 2023). La población estuvo integrada por 17,540 trabajadores de los cuatro principales bancos en Lima Metropolitana (BBVA: 3,378; BCP: 8,824; Scotiabank: 2,806; Interbank: 2,532), de acuerdo con datos reportados por la SBS (2023).

El tamaño muestral se determinó mediante la fórmula para poblaciones finitas con N=17,540, Z=1.96 (95% de confianza), error de 8% y proporción esperada de 0.50, obteniéndose 377 participantes distribuidos proporcionalmente entre los bancos mediante muestreo no probabilístico estratificado (Ñaupas et al., 2023). Los trabajadores para poder participar en el estudio debían tener al menos seis meses de antigüedad laboral, excluyéndose a practicantes, personal eventual, contratados por honorarios o con cuestionarios incompletos.

La información se recolectó a través de un cuestionario de Google Forms y se fue construido conforme a la propuesta conceptual y a las dimensiones operacionalizadas por Good et al. (2022), quienes en un meta-análisis de 127 estudios señalan como dimensiones constituyentes de la motivación extrínseca la compensación económica, incentivos, concursos, recompensas y retroalimentación. Este modelo fue adaptado a la realidad de la banca múltiple peruana mediante la elaboración de un cuestionario de 15 ítems por variable y a partir de un lenguaje propio del entorno financiero local. La validez del contenido ha sido revisada a partir del juicio de tres expertos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

y la confiabilidad fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach, que reportó valores de α=0.849 para la motivación extrínseca y de α=0.834 para la productividad, lo cual confirma la coherencia interna del instrumento (Ñaupas et al., 2023).

Para el análisis, en primer lugar, se empleó un baremo de puntos que definió tres niveles de logro (bajo, medio, alto). En la motivación extrínseca, las cinco dimensiones presentaron una estructura homogénea con 3 preguntas y rangos idénticos (bajo: 7-9, medio: 10-12, alto: 13-15) y para el puntaje de motivación extrínseca un rango global (bajo: 35-45, medio: 46-64, alto: 65-75). En cuanto a la productividad, la dimensión de eficiencia estuvo conformada por 5 preguntas (bajo: 15-18, medio: 19-22, alto: 23-25), mientras que efectividad comprendió 10 preguntas (bajo: 35-40, medio: 41-45, alto: 46-50), asimismo la productividad empleó un rango global (bajo: 50-59, medio: 60-68, alto: 69-75).

Se elaboraron tablas de contingencia para representar la distribución conjunta de los niveles de motivación extrínseca y productividad del personal bancario. Mediante la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov se comprobó la no normalidad de los datos en ambas variables y dimensiones ($p<0.05$), por lo cual se seleccionó el coeficiente de correlación de Spearman como estadístico no paramétrico para medir la correlación entre las variables, siendo un estimador apropiado para datos ordinales o no normalmente distribuidos (Ñaupas et al., 2023). Unido a lo anterior, se desarrollaron modelos de regresión lineal simple para contrastar las hipótesis, estimando coeficientes β, niveles de significancia, valores de R^2 y estadísticos F, lo que permitió precisar en qué medida la motivación extrínseca y cada una de sus dimensiones explicaron la productividad en la banca múltiple de Lima Metropolitana.

Resultados

Estadística descriptiva

En función a la Tabla 1, se evidenció que el 11.9% del personal encuestado de la banca múltiple de Lima Metropolitana en el año 2025 presentaba un nivel bajo de motivación extrínseca, el 42.4% un nivel medio y el 45.7% un nivel alto. Respecto a su nivel de productividad, se observó que quienes tienen una motivación extrínseca alta tienden a ubicarse en niveles medios (59.3%) y altos (64.8%) de productividad, mientras que aquellos con motivación extrínseca baja concentran principalmente su desempeño en el nivel bajo de productividad (26.1%). Estos resultados sugieren una posible relación positiva entre un mayor nivel de motivación extrínseca y productividad.

Tabla 1

Tabla de contingencia motivación extrínseca y productividad

		Productividad						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Motivación Extrínseca	Bajo	31	26.1%	14	12.4%	0	0%	45	11.9%
	Medio	77	64.7%	32	28.3%	51	35.2%	160	42.4%
	Alto	11	9.2%	67	59.3%	94	64.8%	172	45.7%
Total		119	100%	113	100%	145	100%	377	100%

Nota: muestra del valor porcentual a nivel de escalas para ambas variables.

Estadística inferencial

Los hallazgos de la Tabla 2 corroboraron que la motivación extrínseca y todas las dimensiones guardaron correlaciones positivas y significativas con la productividad ($p < 0.01$). En efecto, la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

motivación extrínseca alcanzó una correlación moderada positiva (ρ = 0.489), confirmando que los estímulos externos guardan una relación directa con el rendimiento del personal bancario. Asimismo, se destacó que los incentivos destacaron con la asociación más fuerte (ρ = 0.628), clasificada como alta positiva. En un nivel ligeramente inferior se ubicaron las recompensas (ρ = 0.591) y la retroalimentación (ρ = 0.588), ambas con correlaciones moderadas positivas. Los concursos presentaron también una relación moderada (ρ = 0.543), mientras que la compensación económica, mostró el menor nivel de asociación, pero todavía moderada (ρ = 0.427).

Tabla 2

Resultados del coeficiente de correlación de Spearman

Variable /dimensión	Productividad	**Nivel de correlación**
Motivación extrínseca	0.489**	Moderada positiva
Compensación económica	0.427**	Moderada positiva
Incentivos	0.628**	Alta positiva
Concursos	0.543**	Moderada positiva
Recompensas	0.591**	Moderada positiva
Retroalimentación	0.588**	Moderada positiva

Nota: ** p < 0.01 (bilateral). El nivel de correlación se determinó según Bisquerra (1987).

El análisis de regresión lineal simple verificó que todas las hipótesis planteadas fueron estadísticamente significativas (p < 0.01), lo que respaldó la validez de las relaciones predictivas. Entre las dimensiones, los incentivos (H2) sobresalieron como el predictor más alto con R^2 = 0.409 y β = 0.820, explicando más del 40% de la varianza de la productividad. Las recompensas (H4) y la retroalimentación (H5) alcanzaron efectos predictivos positivos y moderados, con valores de R^2 cercanos (0.339 y 0.332 respectivamente). Los concursos (H3) mostraron una capacidad explicativa más baja (R^2 = 0.288), mientras que la compensación económica (H1) obtuvo el menor poder predictivo con R^2 = 0.184. En términos globales, la motivación extrínseca (HG) reportó un poder predictivo moderado de R^2 = 0.245.

Tabla 3

Resultados de la comprobación de hipótesis (regresión lineal simple)

Resultado	HG	H1	H2	H3	H4	H5
β	0.604	0.497	0.820	0.712	0.679	0.650
Sig. t	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
R^2	0.245	0.184	0.409	0.288	0.339	0.332
F	121.7	84.40	259.7	151.8	192.0	186.3
Sig. F	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Resultado	Se comprueba	Se comprueba	Se comprueba	Se comprueba	Se comprueba	Se comprueba

Nota: productividad como variable dependiente en todos los modelos planteados.

Al comparar el análisis de correlación y de regresión lineal simple, se evidenció que la motivación extrínseca se correlacionó moderadamente con la productividad (ρ = 0.489, p = 0.000) y que, según el modelo de regresión, explica el 24.5% de su varianza. A nivel de hipótesis específicas, se encontraron correlaciones positivas y significativas con todas las dimensiones, incentivos (ρ = 0.628) y retroalimentación (ρ = 0.588) destacaron como las más influyentes, seguidas por recompensas (ρ = 0.591), concursos (ρ = 0.543) y compensación económica (ρ = 0.427). Además, los modelos de regresión confirmaron que estas dimensiones explican entre el 18.4% y 40.9% de la productividad laboral, reafirmando que los factores externos influyen de forma favorable en el rendimiento del sector bancario, aunque con un impacto desigual entre las dimensiones evaluadas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Discusión

El propósito general del estudio consistió en determinar la relación entre motivación extrínseca y productividad en la banca múltiple de Lima Metropolitana durante 2025. Los análisis confirmaron una correlación moderada positiva ($\rho = 0.489$, $p < 0.01$) con un nivel explicativo del 24.5% ($R^2 = 0.245$), lo que demostró que los estímulos externos mantienen una relación directa y significativa con el desempeño laboral. Estos resultados coinciden con evidencias internacionales, por ejemplo, Sobaih (2024), en bancos de Túnez también estableció que la motivación extrínseca es clave para elevar el rendimiento, asimismo, Pantih (2024) concluyó que media positivamente en la eficiencia financiera en Indonesia, mientras que Pasaribu et al. (2023) demostraron que impulsa de manera directa el desempeño en bancos indonesios. La convergencia con los hallazgos de este estudio sugiere que la relación positiva entre factores motivacionales externos y productividad es un patrón constante en la banca global.

La teoría de los dos factores de Herzberg explica este resultado al señalar que los motivadores como el reconocimiento, logro o progreso influyen en la conducta laboral, generando mayor productividad cuando se gestionan adecuadamente (Colic et al., 2022). Aunque el modelo explicó una parte moderada de la varianza, su relevancia estadística confirma el papel estratégico de la motivación extrínseca en la gestión del talento humano bancario.

A nivel de dimensiones, se reportó una relación moderada entre compensación económica y productividad ($\rho = 0.427$, $p < 0.01$) y un poder explicativo del 18.4%, revelando que una compensación percibida como adecuada se relaciona con incrementos en la productividad, aunque con menor intensidad que otras dimensiones. Ello concuerda con Haddad et al. (2023) quienes reportaron que la compensación es esencial para mantener la productividad en la banca libanesa. Además, se coincide con Ali et al. (2022) quienes concluyeron que una compensación competitiva eleva la eficiencia, mientras que Yasin et al. (2023) hallaron que las remuneraciones constituyen el factor más influyente en el rendimiento bancario de Werabe. Sin embargo, la magnitud relativamente menor observada en este estudio indica que el salario, aunque fundamental, no basta por sí solo como motor de productividad.

Se halló una relación positiva alta entre incentivos y productividad ($\rho = 0.628$, $p < 0.01$), siendo la dimensión de mayor impacto en la muestra, con un poder predictivo del 40.9%, confirmando que los incentivos representan la dimensión con mayor impacto sobre la productividad. Ello concuerda con Ravesangar y Fauzi (2022) quienes demostraron que la adecuada gestión de incentivos mejora el rendimiento en bancos de Malasia. La convergencia de estos hallazgos con el presente estudio refuerza que los sistemas de incentivos son la estrategia más efectiva para potenciar el desempeño en el caso de la banca múltiple limeña.

La dimensión de concursos evidenció una correlación moderada positiva ($\rho = 0.543$, $p < 0.01$) y un poder predictivo de 28.8%, lo que indicó que la participación en concursos laborales reportó una asociación directa con un mejor desempeño. Los hallazgos resultaron consistentes con Bhavika y Gupta (2023) quienes comprobaron que los concursos, combinados con recompensas, incrementaron la productividad en bancos de Nueva Delhi. Los concursos son estrategias motivacionales que aprovechan la competitividad natural de los trabajadores para alcanzar metas específicas, fortaleciendo una cultura de logro (Good et al., 2022; Colic et al., 2022).

La dimensión de recompensas mostró una correlación moderada positiva ($\rho = 0.591$, $p < 0.01$) y un poder predictivo del 33.9% lo que corroboró que el reconocimiento a logros destacados se relaciona con incrementos en el desempeño. Esto coincide con Echegaray y Orihuela (2022) identificaron un efecto positivo de las recompensas en el desempeño de millennials limeños, mientras que Bhavika y Gupta (2023) confirmaron su impacto en bancos de Delhi. Así, las recompensas emergen como

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

compensaciones adicionales que refuerzan el vínculo entre esfuerzo y las metas organizacionales (Good et al., 2022).

La dimensión de retroalimentación indicó una correlación moderada positiva ($\rho = 0.588$, $p < 0.01$) y un poder predictivo del 33.2%, lo que demostró que el feedback oportuno y claro se relaciona con mejoras en el desempeño. Se coincide con Alarcón y Cárdenas (2022) quienes hallaron una relación moderada entre retroalimentación y rendimiento en el Banco de Crédito, mientras que Ravesangar y Fauzi (2022) confirmaron que la comunicación efectiva y la gestión motivadora elevan la productividad bancaria. Se destaca así que la retroalimentación al suministrar aspectos de mejora del trabajador fortalece la autoconfianza y las competencias (Good et al., 2022; Rhona, 2022).

Los resultados nos permiten vislumbrar un matiz interesante de cara a la información que generalmente se reporta en otros trabajos. Una parte de la literatura científica tiende a situar a la compensación económica como el motor fundamental del desempeño (Yasin et al., 2023; Haddad et al., 2023), sin embargo, en este último caso pierde protagonismo ante los incentivos y las recompensas. Esto es indicativo de que en la banca limeña el trabajador parece reaccionar con más fuerza ante formas de reconocimiento e incentivo que ante el componente estrictamente salarial. Siguiendo esa línea de razonamiento, el trabajo en cuestión presenta una mirada situada en la búsqueda de cómo los factores extrínsecos de rendimiento son efectivos o no en función del contexto; lo que confiere una mayor relevancia como evidencia aplicada.

Se recomienda que las entidades de la banca múltiple en Lima Metropolitana fortalezcan sus políticas de gestión del talento mediante la implementación prioritaria de sistemas de incentivos y programas de recompensas bien estructurados. Los incentivos deben integrar beneficios económicos y no económicos que respondan tanto a necesidades materiales como de reconocimiento, mientras que las recompensas deben otorgarse de manera clara y oportuna para reforzar logros excepcionales. Incorporar estas prácticas permitiría consolidar un ciclo motivacional continuo que eleve la productividad individual y colectiva, a la vez que impulse la competitividad institucional.

Sin embargo, el estudio presentó limitaciones pues la concentración muestral en cuatro bancos de Lima limita la posibilidad de extrapolar los hallazgos a otros contextos del sistema financiero; igualmente, el diseño transversal dificulta analizar la evolución en el tiempo y la posibilidad de evaluar las relaciones en términos de causalidad firme. Futuros estudios pueden ampliar el alcance muestral al ámbito nacional, también pueden incluir diseños longitudinales y apoyarse en modelos multivariados que integren factores organizacionales, psicológicos y situacionales, reduciendo los sesgos y aumentando la validez explicativa de los resultados.

Conclusiones

La investigación permitió demostrar que la motivación extrínseca funciona como un recurso estratégico en la gestión del talento dentro de la banca múltiple de Lima. Su influencia en la productividad confirma que los estímulos externos, se consolidan como verdaderos mecanismos de competitividad organizacional.

Los resultados destacan que el rol prioritario de incentivos y recompensas invita a la banca múltiple a instaurar culturas laborales orientadas al reconocimiento, al logro y a la relación transparente entre esfuerzo y beneficio. Esto sugiere la necesidad de acompañar el salario con esquemas motivacionales de recompensas adaptados a las características de los trabajadores bancarios. Asimismo, los hallazgos evidencian que la comunicación efectiva y la competitividad interna desempeñan un rol importante al reforzar la motivación y guiar a los equipos hacia objetivos comunes. En el plano aplicado, estas conclusiones orientan a replantear las políticas de recursos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

humanos en el sector bancario, privilegiando un enfoque integral de motivación extrínseca que combine compensación monetaria, incentivos, reconocimiento y feedback, capaz de sostener la productividad. Los resultados permiten evidenciar que el sistema bancario ya posee una base con la cual enfatizar el uso de los incentivos y las recompensas sin tener que llegar a realizar cambios radicales en su cultura; bastaría con ajustar cómo diseñar y aplicar tales mecanismos, haciendo factible su implementación coherente con las metas de rendimiento propias de las entidades.

Referencias

Agip, J. W. P., Ysla, P. del R. C., & Rojas, A. F. M. (2022). Plan de motivación extrínseca para las competencias laborales de trabajadores municipales. *Journal of Science and Research*, *7*(1), 30–52. https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2178

Agudelo Orrego, B. E., & Escobar Valencia, M. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. *Revista De Ciencias Sociales, 28*(2), 122-136. https://doi.org/10.31876/rcs.v28i2.37928

Alarcón, W. P., & Cárdenas Ramírez, J. J. (2022). La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Oficina Mercado Modelo, Chiclayo-2020 [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. In *Tesis de licenciatura en Administración*. https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10552

Ali, A. I., Haque, A. S. M. A., & Nahar, S. (2022). Influencing Factors of Bank Employees' Motivation and Its Impact on Employees' Performance. *American International Journal of Multidisciplinary Scientific Research*, *13*(1), 21–27. https://doi.org/10.46281/aijmsr.v13i1.1835

Anunike, P. E. (2023). Motivation as a management tool for high productivity in commercial banks in Aguata, Anambra State. *Journal Of The Management Sciences*, *60 (1)*, 245. https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=123700

Bhavika, B. & Gupta, H. (2023). Impact of Intrinsic &Amp; Extrinsic Rewards on the Performance of Employees of Private Sector Banks in Delhi NCR: A Pragmatic Study. *Journal of Namibian Studies History Politics Culture*, *34(1)*, 339–349. https://doi.org/10.59670/jns.v34i.1491

Buitrago, J. D. (2023). Motivación personal y gestión de ventas: posibilidades en el desarrollo empresarial. Episteme. *Revista De Estudios Socioterritoriales, 14*(1), 32-39. https://doi.org/10.15332/27113833.8365

Colic, M., Omerbegovic Arapovic, A., & Mekic, E. (2022). Financial and non-financial incentives as the motivation tool in small, medium and large companies. *Journal of Human Resource Management, 10*(2), 66–76. https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20221002.14

Cueva García, K. S., & Medrano Sánchez, R. J. P. (2022). *Síndrome de burnout y motivación de trabajadores del sector bancario en modalidad remota durante la pandemia COVID-19, distritos Surco y San Isidro* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. http://hdl.handle.net/10757/661137

Bumeran. (2024). Burnout y ausentismo: señales para repensar el bienestar en el trabajo. https://www.bumeran.com.pe/blog/tendencias-y-tecnologia/burnout-y-ausentismo-senales-para-repensar-el-bienestar-en-el-trabajo/

Dede, F., & Kuşakcı, S. (2022). An Up-to-Date Overview of The Motivation-Performance Relationship: A Study on the Bosnian Banking Sector. *South East European Journal of Economics and Business*, *17*, 96–112. https://api.semanticscholar.org/CorpusID:254975085

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Deloitte. (2023). *Activating the future of workplace The workplace evolves to be an input to the work itself*. https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2023/future-workplace-trends.html

Deloitte. (2022). *Humanizing productivity and performance: Productivity and performance in times of disruption*. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/human-capital/us-humanizing-performance-and-productivity.pdf

Echegaray Luna, K. G., & Orihuela Soria, M. A. (2022). La recompensa como motivación de colaboradores millennials: relación con la productividad laboral en agencias de principales bancos de Lima Centro, 2020-2021 [Tesis de grado , Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. In *Tesis de licenciatura*. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667793/Echegaray_LK.pdf?sequence=17&isAllowed=y

Good, V., Hughes, D. E., Kirca, A. H., & McGrath, S. (2022). A self-determination theory-based meta-analysis on the differential effects of intrinsic and extrinsic motivation on salesperson performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *50*(3), 586–614. https://doi.org/10.1007/s11747-021-00827-6

Haddad, H., Khatib, N. El, & Ashaal, A. (2023). The Nexus between Extrinsic Motivation and Employees' Retention; Do Compensation Packages and Flexible Working Hours Matter? *Open Journal of Business and Management*, *11*(02), 530–551. https://doi.org/10.4236/ojbm.2023.112028

Ñaupas, H., Mejia, E., Trujillo, I., Romero, H., Medina, W., & Novoa, E. (2023). Metodología de la investigación total: Cuantitativa – Cualitativa y redacción de tesis 6a Edición. Ediciones de la U.

Pacheco, L., et al. (2023). Síndrome de burnout en trabajadores empresariales en Perú. Revista de Ciencias Sociales, 29(3), 470–483. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102168

Pantih, S. (2024). Role of Human Resource Management Value-Added on Financial Performance Efficiency Management: The Mediating Role of Employee Commitment. *Atestasi Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *7*(1), 50–71. https://doi.org/10.57178/atestasi.v7i1.754

Pasaribu, H. M. S., Dalimunthe, R. F., & Sembiring, F. (2023). The effect of extrinsic motivation and job stress on employee performance with job satisfaction as an intervening variable at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. USU Branch Medan. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS)*, 3(2), 1333–1351. https://doi.org/10.54443/ijebas.v3i2.1049

Ravesangar, K., & Fauzi, M. A. (2022). The Influence of Extrinsic Motivating Factors on Employees' Work Performance at Banking Sectors in Malaysia: The Mediating Effect of Psychological Ownership. *International Journal of Business and Society*, *23*(2), 1147–1168. https://doi.org/10.33736/ijbs.4862.2022

Rhona, G. (2022). Supervision of the emerging millennial nurses as experienced by nurse administrators. Journal of Positive School Psychology, 6(6), 142-153. https://journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/6890

SBS. (2023). *Boletín Mensual junio 2023*. https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2023/Julio/BM-00101-jl2023.XLS

Sobaih, A. E. E. (2024). What Makes You Feel Motivated? Examining Vroom's Expectancy Theory in the Tunisian Banking Sector. *Environment and Social Psychology*, *9*(7), 1-15. https://doi.org/10.59429/esp.v9i7.2870

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Suasnabar Gonzales, G. G., & Portocarrero Caro, Á. F. (2022). Propuesta de mejora a la motivación laboral de una agencia del Banco Falabella Sucursal Huancayo-2021 [Tesis de maestría, Escuela de Postgrado Newman]. In *Escuela de Postgrado Newman*. https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/403/TRABAJO_DE_INV_MAN_SUASNABAR_GINA_PORTOCARRERO_%C3%81NGEL.pdf?sequence=1

Yasin, A. A., Adamu, E., Seman, A. A., Abdela, M. K., & Sani, S. S. (2023). Effect of extrinsic motivation factors on employee performance in the banking sector. *International Journal of Development Research*, *13*(05), 62569–62576. https://doi.org/10.37118/ijdr.26632.05.2023

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE CARRERA N° 095- DACADM-CPE-DAFCE–U. CIENTIFICA/VILLA-2025

Lima 11 de noviembre del 2025

VISTO:

El informe de resolución independiente académico del proyecto de tesis titulado: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA BANCA MÚLTIPLE EN LIMA METROPOLITANA 2024 presentado por:

-PIERRE FELIPE CARREÑO CARDENAS // JOSE LUIS SALAZAR DEL CASTILLO

CONSIDERADO:

Que, de acuerdo al reglamento general de la universidad Científica del sur y los reglamentos de para obtener el título en la Carrera de Administración de Empresas se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, el inciso 4 del artículo 79 del Reglamento de Estudios de Pregrado vigente establece que:

> "*Todos los proyectos de tesis luego de tener un informe aprobatorio de la revisión independiente deben presentarse a uno de los dos Comités Institucionales de Ética en Investigación (CIEI) para su revisión y aprobación, salvo que el responsable de investigación considerase el no envío de la tesis en conformidad con las indicaciones emitidas por la DGIDI.*"

Que, mediante Resolución Directoral No. 008-DGIDI-CIENTIFICA-2023, que aprueba el documento titulado

> "*Precisiones respecto a la evaluación de proyectos de tesis e investigación realizados por los miembros de la Universidad Científica del Sur (versión 2023)*" dispone que las situaciones por las que un proyecto de tesis puede ser eximido de ser enviado a evaluación de un comité de ética e integridad científica son las siguientes:

1. Proyectos no realizados en personas ni muestras de material biológico obtenido de seres humanos.
2. Análisis secundario de bases de datos públicamente disponibles o que provengan de investigaciones aprobadas por un comité de ética.
3. Revisiones sistemáticas con o sin metaanálisis.
4. Estudios bibliométricos.
5. Estudios con permisos otorgados por las instituciones nacionales competentes para la protección del sujeto de investigación y que son supervisados por estas.

QUE, el responsable de investigación de la carrera de Administración de Empresas ha informado que la tesis en cuestión consiste en un estudio de recolección de datos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

anónimos que no altera las condiciones humanas, físicas, psicológicas ni emocionales de los participantes;

QUE, por la naturaleza del estudio (encuestas anónimas) el proyecto se ajusta a los criterios de exoneración previstos en la normativa vigente de la DGIDI;

QUE, el segundo párrafo del artículo 70 del Reglamento de Estudios de Pregrado dispone que: "A partir de la fecha de aprobación, el tesista tiene como máximo 18 meses para la ejecución y presentación de la tesis para sustentación.

Que, de acuerdo normativa vigente de la universidad científica del sur, en uso de las atribuciones conferidas al director académico de carrera

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis titulado: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA BANCA MÚLTIPLE EN LIMA METROPOLITANA 2024 con Número de registro: PRE-1-2024-00829, y establecer el inicio del periodo de ejecución del mencionado proyecto.
Nombrar al docente ANA CECILIA NAPAN YACTAYO // como asesor para el desarrollo de tesis en cuestión
Regístrese, Comuníquese y archívese



Director Académico
Carrera de Administración de Empresas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXOS

Outlook

A2734 MANAGEMENT LETTERS/CUADERNOS DE GESTION, ACUSE DE RECIBO

Desde Management Letters - Cuadernos de gestion <revista.cuadernosdegestion@ehu.eus>
Fecha Lun 28/09/2026 4:59
Para Jose Luis Salazar Del Castillo <100048814@cientifica.edu.pe>
CC Pierre Carreno Cardenas <100030308@cientifica.edu.pe>

Estimado Sr. Salazar:
Tenemos el gusto de acusar recibo del envío de su artículo "Motivación Extrínseca y Productividad del Personal de la Banca Múltiple en Lima Metropolitana 2025", el cual será objeto de evaluación siguiendo las pautas habituales de la revista.
Para cualquier consulta que quieran realizar sobre el artículo háganlo utilizando la referencia A2734. Agradeciéndole su colaboraci6n, le envía un cordial saludo,

Dra. Pilar Fernández Ferrin

Directora Management Letters/Cuadernos de Gestión

revista.cuadernosdegestion@ehu.es

pilar.fernandezf@ehu.eus

https://ojs.ehu.eus/index.php/CG

EKONOMIA ETA EMPRESA FAKULTATEA/

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA UPV /EHU

C/Comandante Izarduy, 23 I 01006

VITORIA-GASTEIZ

T.: +34 945014484 I F.: +34

945013395

www.empresariales-vitoria.ehu.es

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

"MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA BANCA MÚLTIPLE EN LIMA METROPOLITANA 2025"

Estimado (a) Participante

El propósito del estudio es determinar la relación de la motivación extrínseca con la productividad del personal de la banca múltiple. Participar en este estudio es totalmente opcional. Puede decidir no participar. La aplicación no implica riesgos y sus respuestas contribuirán al avance del conocimiento y serán tratadas de forma confidencial. Sin embargo, para fines de explicación, requerimos datos sociodemográficos que no los comprometen en absoluto.

Datos generales

Con respecto a su participación

- Acepta __
- No acepta __

Edad

- 20 – 30 años __
- 31 – 40 años __
- 41 – 50 años __
- 50 a más __

Sexo:

- *Masculino* __
- *Femenino* __

Grado de Instrucción

- *Superior Técnica* __
- *Superior Universitaria* __
- *Licenciado* __
  Magister __

¿En qué entidad financiera laboras?

- *BBVA* ___
- *BCP* ___
- *Scotiabank* ___
- *Interbank* ___
- *Otra*___

Instrucciones

Marque con una "X" una sola alternativa en cada afirmación, según corresponda:

Escala de Likert: 5 Siempre – 4 Casi siempre – 3 A veces – 2 Casi nunca – 1 Nunca

N	Ítem (Pregunta)	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con el salario base que recibo por mis labores en el banco.					
2	Las comisiones por ventas son un incentivo para alcanzar mis metas laborales.					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3	El banco reconoce mi desempeño a través de una compensación económica adecuada.					
4	Los incentivos en efectivo que ofrece el banco me motivan a mejorar mi desempeño laboral.					
5	El banco ofrece incentivos no financieros que aumentan mi motivación en el trabajo.					
6	Siento que las oportunidades de crecimiento profesional en el banco me motivan a esforzarme más.					
7	Las competencias entre colaboradores me inspiran a trabajar con mayor compromiso.					
8	Los premios ofrecidos en los concursos son un incentivo valioso para alcanzar mis objetivos laborales.					
9	Participar en concursos laborales organizados por el banco es una fuente importante de motivación para mí.					
10	Considero que los aumentos salariales son una forma justa de reconocer mi esfuerzo.					
11	El sistema de recompensas del banco me motiva a realizar un trabajo de alta calidad.					
12	El reconocimiento por parte de mis superiores me anima a seguir esforzándome en mis labores.					
13	Las retroalimentaciones que recibo de mis superiores son claras y comprensibles.					
14	La retroalimentación que recibo resalta las áreas en las que debo mejorar.					
15	Las evaluaciones periódicas que realiza el banco me ayudan a identificar formas de mejorar mi desempeño.					

16	Planifico mi uso de materiales para evitar desperdicios en mis actividades.					
17	Organizo mis tareas para cumplir con mis responsabilidades dentro de los tiempos previstos.					
18	Propongo mejoras en los procesos para hacer más eficientes las operaciones del banco.					
19	Busco formas de reducir costos operativos sin comprometer la calidad de mi trabajo.					
20	Aplico estrategias para minimizar los desperdicios en los recursos asignados a mi área.					
21	Cumplo con los objetivos definidos dentro de los plazos establecidos por el banco.					
22	Me esfuerzo por alcanzar y superar los objetivos asignados en mi trabajo.					
23	Finalizo las tareas asignadas de manera eficiente y dentro de los tiempos previstos.					
24	Me adapto a cargas de trabajo adicionales manteniendo un alto nivel de desempeño.					
25	Reviso regularmente mi progreso para asegurarme de alcanzar mis metas a tiempo.					
26	Aseguro que mis entregas cumplen con los estándares de calidad esperados por el banco					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

27	Reviso mi trabajo antes de entregarlo para garantizar su precisión y calidad.					
28	Me esfuerzo por entregar resultados que excedan las expectativas de calidad.					
29	Utilizo herramientas de gestión del tiempo para maximizar mi eficiencia laboral.					
30	Trabajo con mi equipo para identificar y eliminar cuellos de botella en los procesos.					

Nota: cuestionario de elaboración propia basado en Agip, et al 2022 para Motivación intrínseca y Good, et al. 2022.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis