



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

# **ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**MOTIVACIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS  
CAJEROS DE LA EMPRESA MAKRO – LIMA, 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA**

**AUTORA:**

**PEDROZA RODRIGUEZ YNDIRA**

**ASESOR:**

**Dr. JOHN MORILLO FLORES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA- PERÚ**

**2014**

## **JURADO**

**PRESIDENTE : Dra. MIRIAM NAPAICO ARTEAGA**

**SECRETARIO : Dr. JORGE FLORES BRAVO**

**VOCAL : Dr. JOHN MURILLO FLORES**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a Dios y a mis padres y mis dos tesoros, por sus apoyos incondicionales y por la confianza que siempre me han brindado, a mis padres por darme una buena formación en valores, que ha sido valiosa en el desarrollo de mi vida personal y profesional gracias al esfuerzo de ellos lograré alcanzar mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

En especial a Dios, por darme fuerzas y paciencia para no decaer y seguir adelante a pesar de las adversidades.

A todos aquellos docentes, amigos y compañeros que me enseñaron y me apoyaron en el transcurso de mi carrera gracias a ellos quienes me brindaron los conocimientos, sus experiencias que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento a mi familia en especial a mis padres Mauro y Ana a mis dos motores de mi vida Lorena y Tatiana.

## **Declaración jurada de autenticidad**

Yo, Yndira Pedroza Rodríguez, estudiante del Programa SUBE de la Escuela Académica profesional de Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 09615094 con la tesis titulada "Motivación laboral y Productividad de los Cajeros de la Empresa Makro -Lima, 2014".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada no total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada, ni duplicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido fabricados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en mi tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), pirateada (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 04 de noviembre del 2014

---

Yndira Pedroza Rodríguez  
DNI Nro. 09615094

## Presentación

Señor presidente.

Señores miembros del Jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento para la Elaboración de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad "Cesar Vallejo", Pongo en consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: " LA MOTIVACION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS CAJEROS DE LA EMPRESA MAKRO- LIMA elaborado con el propósito de obtener el título de Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas.

En el trabajo mencionado se describe la variable Motivación Laboral, en relación con la variable Productividad, según los resultados obtenidos de la investigación.

La presente investigación consta de cuatro capítulos: En el capítulo I se expone el planteamiento del problema incluyendo la formulación del problema, la justificación, las limitaciones, los antecedentes y los objetivos. En el capítulo II se desarrolla el Marco Teórico sobre el tema a investigar: Motivación Laboral y la Productividad. En el capítulo III se da a conocer la metodología empleada en esta investigación, las hipótesis, las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. El capítulo IV corresponde a la interpretación de los resultados; que comprende la descripción y discusión del trabajo de estudio, finalmente se dan a conocer las conclusiones y sugerencias, así como referencias bibliográficas y anexos de la tesis.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

## Índice

	Pág.
Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
Introducción	15
Antecedentes	15
Fundamentación científica, teórica o humanística	17
1.1 Problema	30
1.2 Hipótesis	32
1.3 Objetivos	32
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>33</b>
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de las variables	35
2.3 Tipo de estudio	36
2.4 Diseño de investigación	36
2.5 Población, muestra y muestreo	36
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.7 Método de Análisis de datos	39
<b>III. Resultados</b>	<b>40</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>48</b>

<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>51</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>53</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>55</b>
<b>Anexos</b>		<b>59</b>
<b>1</b>	<b>Matriz de consistencia</b>	<b>60</b>
<b>2</b>	<b>Cuestionario</b>	<b>61</b>
<b>3</b>	<b>Validación de cuestionarios: juicio de expertos</b>	<b>67</b>



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variable motivacional	36
Tabla 2 Operacionalización de variables productividad	36
Tabla 3 Distribución de la población	38
Tabla 4 Resumen de validación por juicio de expertos	39
Tabla 5 Análisis de fiabilidad variable motivación	39
Tabla 6 Descripción de la variable productividad	40
Tabla 7 Descripción de niveles variable motivación	42
Tabla 8 Descripción de niveles variable productividad	42
Tabla 9 Descripción de niveles de la dimensión eficiencia	43
Tabla 10 Descripción de niveles de la dimensión eficacia	44
Tabla 11 Coeficiente de correlación motivación y productividad	45
Tabla 12 Coeficiente de correlación entre la motivación y la eficiencia	46
Tabla 13 Coeficiente de correlación entre la motivación y la eficacia	47
Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la eficacia de los cajeros de la Empresa Makro Lima, 2014.	48

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Las necesidades humanas	28
Figura 2 Niveles variable motivación	43
Figura 3 Niveles variable productividad	44
Figura 4 Descripción niveles dimensión eficiencia	45
Figura 5 Descripción niveles dimensión eficacia	46

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general: ¿cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad de los cajeros de la empresa Makro lima - 2014?, su objetivo general fue: determinar la relación entre la Motivación laboral y la Productividad de los Cajeros de la Empresa Makro Lima – 2014.

La metodología de la investigación es de tipo básica – correlacional. el diseño fue no experimental – correlacional - transversal. La población estuvo constituida por 100 cajeros de las distintas tiendas de Makro Lima, se trabajó con una muestra de 50 trabajadores. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario cerrado tipo escala de Likert. Los datos obtenidos se analizaron mediante el programa estadístico SPSS versión 21.0 en español.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre la Motivación laboral y la Productividad de los cajeros de la Empresa Makro Lima, 2014, se concluye que existe relación significativa entre la Motivación laboral y la Productividad de los Cajeros de la Empresa Makro Lima, 2014. Lo que se demuestra con la prueba Spearman ( sig. bilateral = .000 < .05; rho = .546\*\*).

Palabras claves: Motivación y Productividad.

## Abstract

The present research had as general problem: what is the relation between work motivation and productivity of the Company Makro Cash Lima - 2014?, its overall objective was: to determine the relationship between work motivation and productivity of Cashiers Makro Lima Company - 2014.

The research methodology is basic type - correlational. The design was not experimental - correlational - cross. The population consisted of 100 ATMs of different stores Makro Lima, we worked with a sample of 50 workers. The survey technique was applied with closed Likert scale questionnaire. The data obtained were analyzed using SPSS version 21.0 in Spanish.

With reference to the general objective: To determine the relationship between work motivation and productivity of cashiers Company Makro Lima, 2014, it concluded that there is significant relationship between work motivation and productivity of the ATM Company Makro Lima, 2014 . What is shown by the Spearman test (bilateral sig = .000 <.05;. rho = 0.546 \*\*).

Keywords: Motivation and Productivity.