



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Motivación extrínseca y productividad del personal en una  
empresa de servicios Surco 2023

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

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Paucar Leon, Ana ([orcid.org/0009-0005-1350-1407](https://orcid.org/0009-0005-1350-1407))

**ASESOR:**

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham ([orcid.org/0000-0002-9808-7719](https://orcid.org/0000-0002-9808-7719))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Tengo una deuda de gratitud con mi asesor al Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham por su perseverancia, su duro trabajo y sus perspicaces comentarios, sin los cuales no habría podido avanzar hasta este punto tan deseado. Agradezco todos sus consejos y dirección, y siempre los tendré presentes para mi futura carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero empezar expresando mi gratitud a mis padres Cesar y Rufina, que siempre me han apoyado pase lo que pase, ayudándome a alcanzar todos mis objetivos académicos y personales. También son los que me han proporcionado los recursos y la ayuda financiera que necesito para centrarme en mi educación y no rendirme nunca. A mi hija Aitana Fely que me ha inspirado a seguir mis sueños y a perseverar ante las dificultades con su amor. A mis hermanos Cesar y Ángel porque están a mi lado en este momento tan importante.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ABRAHAM CARDENAS SAAVEDRA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

Motivación extrínseca y productividad del personal en una empresa de servicios Surco 2023", cuyo autor es PAUCAR LEON ANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ABRAHAM CARDENAS SAAVEDRA DNI: 07424958 ORCID: 0000-0002-9808-7719	Firmado electrónicamente por: ACARDENAS8 el 25- 11-2023 17:35:31

Código documento Trilce: TRI - 0660239



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PAUCAR LEON ANA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: \*

Motivación extrínseca y productividad del personal en una empresa de servicios Surco 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANA PAUCAR LEON DNI: 48292900 ORCID: 0009-0005-1350-1407	Firmado electrónicamente por: APAUCARL el 22-11- 2023 18:38:18

Código documento Trilce: TRI - 0660238



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Motivación extrínseca en una empresa	29
Tabla 5. Productividad del personal	30
Tabla 9. Pruebas de normalidad para la variable ME y PP	32
Tabla 10. Correlación de las variables ME y PP 33	
Tabla 11. Correlación de la variable ME y PP	34
Tabla 12. Correlación de la variable ME y la dimensión eficacia del personal	35
Tabla 13. Correlación de la variable ME y la dimensión efectividad del personal	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Motivación extrínseca en una empresa	29
Figura 5 Productividad del personal en una empresa	30

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general de qué manera la motivación extrínseca influye en la productividad del personal en una empresa de servicios Surco 2023. Para lo cual se aplicó una metodología de tipo aplicada, diseño longitudinal con enfoque cuantitativo, su muestra estuvo conformada por 40 colaboradores que laboran en el área GER (Gestión especializada en recaudación). Se aplicó la técnica mediante la encuesta y como instrumento el cuestionario lo cual estuvo conformado por 15 ítems para la variable Motivación extrínseca y 13 ítems para la variable Productividad del personal. Se utilizó la escala de tipo Likert para su respectiva medición. Se procesó los datos en el estadístico Spss 26, obteniendo resultados mediante la correlación de Rho Spearman de 0.413, lo que significa que existe relación positiva moderada entre ambas variables de estudio y su significancia de 0.008, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con estos resultados nos concedió a reafirmar que existe relación significativa entre la variable Motivación extrínseca y Productividad del personal.

Palabras clave: Productividad del personal, motivación extrínseca, eficiencia, eficacia, efectividad

## **ABSTRACT**

In this research work, the general objective of how extrinsic motivation influences the productivity of personnel in a Surco 2023 service company was proposed. For which an applied methodology, longitudinal design with a quantitative approach, its sample was applied. It was made up of 40 collaborators who work in the GER area (Management specialized in evaluation). The technique was applied through the survey and the questionnaire as an instrument, which was made up of 15 items for the Extrinsic Motivation variable and 13 items for the Staff Productivity variable. The Likert-type scale was used for their respective measurement. The data was processed in the Spss 26 statistic, obtaining results through Rho Spearman compensation of 0.413, which means that there is a moderate positive relationship between both study variables and its significance of 0.008, that is, the null hypothesis is rejected and accepted. The alternative hypothesis, with these results, allowed us to reaffirm that there is a significant relationship between the variable Extrinsic Motivation and Personnel Productivity.

Keywords: Staff productivity, extrinsic motivation, efficiency, effectiveness, effectiveness.

## I.INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, la motivación extrínseca se consideró como la clave del éxito porque fomenta diversas habilidades como el empeño, la perdurabilidad, el cariño y una excelente actitud, entre otras, para lograr un mejor desempeño de los empleados para alcanzar las metas. Muchos especialistas en liderazgo concluyeron que el triunfo de las corporaciones radica en la efectividad del Talento Humano, ya que se le considera como el activo más importante que posee una corporación. De este modo para obtener buenos resultados en una empresa no solo hay que primar la inversión de bienes de equipo, sino también en invertir en el talento humano.

Hablar de motivación es elemental en una empresa por que permite conducir la energía , el esfuerzo y la conducta del trabajador , de este modo le permite sentirse bien con el trabajo que realiza, estimulándolo a que se identifique y se involucre con las metas y objetivos de la corporación .Si un trabajador en una empresa está motivado , esto sucede porque su trabajo se le hace agradable , tiene buena relación con sus colegas de trabajo , le gusta lo que realiza, le gusta su lugar de trabajo , le gusta los beneficios que le otorgan , por ende su productividad va a ser mayor a lo esperado. Si estos puntos no se cumplen sucederá lo contrario. La productividad es la capacidad de un trabajador para completar sus tareas en el tiempo asignado.

La teoría económica sostiene que un flujo eficaz de productividad de los trabajadores aumenta los incentivos salariales al tiempo que perfecciona la calidad de subsistencia. Se aconseja que las empresas utilicen motivaciones extrínsecas para ayudar a acrecentar satisfacción y rendimiento de los empleados, ya que al hacerlo mejorará su calidad de vida y tendrá un efecto beneficioso sobre su rendimiento en el trabajo. Por este motivo hablar motivación y productividad es muy importante para una organización. Por otro lado, la motivación es la que da un impulso muy grande para realizar alguna actividad, más aún si se habla de una motivación extrínseca que se verá reflejado en el trabajador. Así como incentivos

salariales, alianzas con instituciones educativas a beneficio personal o familiar, capacitación constante, entre otros.

Las pruebas obtenidas a nivel internacional manifiestan que la motivación extrínseca puede aumentar la productividad durante un breve periodo de tiempo, pero si no se utilizan otras técnicas de motivación, como el mantenimiento de la motivación intrínseca para el aprendizaje y el desarrollo personal, ésta puede disminuir con el tiempo cuando se dejan de utilizar incentivos y/o recompensas.

Castro y Miranda (2019), en su artículo cuyo título es Experiencias des motivacionales y Motivacionales de alumnos. Los resultados muestran que los alumnos están motivados o desmotivados por los siguientes temas: ser como un maestro, el papel de un profesor, evaluaciones, ser ingeniero y eficiencia. Se concluyó que estos argumentos estaban relacionados con motivos externos. Esto significa que los alumnos están motivados para aprender matemáticas cuando b extrínsecas. El fin de esta investigación fue de explorar sobre los tipos de motivación y su vinculación con la satisfacción vital en los atletas. Estos resultados indican que las clases de motivación intrínseca y extrínseca se vinculan positivamente, además en ambas situaciones hay una vinculación favorable y significativa con la satisfacción con la vida.

Rodríguez, Ramírez, Pérez, Meza y Ramos (2019), en su artículo cuyo título es Relación entre la innovación y la productividad laboral en la compañía. El crecimiento negativo de la productividad del personal en este sector, que refleja el envejecimiento de la maquinaria productiva, por lo que la implementación de procesos innovadores es un elemento clave frente a los rendimientos decrecientes.

Morales Hernández & Peinado Camacho, 2023 en su artículo cuyo título es Optimización de la productividad del personal técnico. Donde los resultados descubrieron errores en los registros de asistencia de los técnicos; no obstante, las órdenes de servicio se utilizan para documentar con precisión la producción de servicios. Se concluye que las órdenes de trabajo de los técnicos y los registros de asistencia pueden conectarse. Esto ayudaría a la empresa a tener un mejor control de los horarios y del tiempo dedicado a prestar cada servicio.

Las pruebas obtenidas a nivel nacional demuestran que la productividad conduce a un mayor crecimiento económico y del empleo porque, formalmente hablando, cuando las empresas mejoran sus beneficios, los salarios aumentan junto con la rentabilidad del proyecto, atrayendo inversiones extranjeras adicionales que apoyan el desarrollo de la nación anfitriona. Un buen rendimiento siempre repercute en la productividad de la organización.

Muñoz y Lombeida (2021), en su estudio la administración del capital humano y su vinculación en la productividad de la corporación, la finalidad del estudio era analizar de manera consistente, sistemática y propositiva la importancia de la gestión de competencias humanas y su reflejo en la productividad de la empresa. Es muy importante que las corporaciones modernas con mayor capacidad productiva adopten indicadores como política de gestión para evaluar sus niveles de productividad y, con base en los resultados conseguidos, asegurar la continuidad de los procesos operativos conformados o tomar medidas que den respuesta oportuna para su mejor aprovechamiento. recursos industriales manteniendo el capital humano como motor de progreso, crecimiento y competitividad empresarial. Al final del documental se reconoce que el talento humano y la importancia de su gestión es un factor determinante que aumenta o disminuye la productividad de una organización.

Arévalo-Avecillas et al., 2018 en su artículo titulado El impacto de la implantación de Tecnología de la Información en la productividad de las empresas de servicios. El objetivo del estudio es determinar cómo afectan los conocimientos de la información a la eficiencia de las organizaciones de servicios, teniendo en cuenta al mismo tiempo el impacto moderador de las prácticas administrativas, las inversiones en gestión del conocimiento y los gastos en formación. Este estudio no experimental utiliza una técnica cuantitativa y un ámbito explicativo correlacional. De 2010 a 2016, se adquirieron datos primarios de bases de datos gubernamentales. En el estudio se presentan métodos de regresión para el estudio a largo plazo junto con un análisis de datos de panel utilizando una función de producción Cobb-Douglas. Los resultados indican que la producción se ve afectada positivamente por las inversiones en tecnología de la investigación, y que la gestión del conocimiento actúa como factor moderador tanto de forma inmediata como a lo largo del tiempo.

Por su parte en el entorno local de la empresa de Servicios estudiada se observó ciertos problemas con los colaboradores del área Gestión especializada de recaudación (GER) tales como: La mayoría de los trabajadores no se sienten valorados, consideran que su salario es bajo en comparación con los trabajos y competencias que ejecutan, falta de políticas de motivación, las mismas que ocasionaría falta de compromiso, desvinculación y bajo desempeño. Por ello, el objetivo del estudio es exploratorio que consiste en aclarar la vinculación entre la motivación extrínseca y la productividad del personal y plantear posibles soluciones al problema. Este estudio se realiza para una corporación de servicios localizada en el distrito de Surco - Lima, la cual brinda servicio de obtención y dotación personal, para asignarlos a los sectores público y privado.

El objetivo de este estudio es examinar la conexión entre la motivación extrínseca y la productividad del personal en la corporación. Se encontró que las innovaciones tienen un efecto relativo, pero no decisivo, en la productividad del personal de la corporación, ya que ésta se ve más afectada por la inversión total de capital en activos fijos y que la tendencia a la baja en el empleo a nivel de productividad refleja estos defectos estructurales y envejecimiento equipos de producción, por lo que la innovación para las actividades productivas y los cambios en el desarrollo tecnológico que mejora la productividad laboral y la competitividad.

Con el fin de llevar a cabo esta investigación es preciso identificar los sucesivos problemas. Formulación del problema General:¿De qué manera la motivación extrínseca influye en la productividad del personal en una empresa de servicios Surco,2023?Formulación del problema específicos:¿De qué manera la motivación extrínseca influye en la eficiencia del personal de una empresa de servicios Surco, 2023?;¿De qué manera la motivación extrínseca influye en la eficacia del personal de una empresa de servicios Surco, 2023?;¿De qué manera la motivación extrínseca influye en la efectividad del personal empresa de servicios Surco, 2023?

Además, este estudio cuenta con una justificación teórica porque se basó en una teoría que estudio el efecto de la motivación extrínseca en la productividad del personal realizando la investigación de diversos artículos científicos, tesis, revistas,

libros referencias que justifican nuestro estudio. Esto nos permitirá proponer una estrategia de cambio.

Méndez (2020) estos son los conceptos -nacionales o internacionales- que servirán de guía para nuestra investigación. Con otras palabras, describe las motivaciones que impulsan a un investigador a adoptar la postura de un autor sobre un tema determinado para, a partir de los resultados recogidos, respaldar dicha postura o aportar un nuevo punto de vista para un estudio posterior. punto de vista complementario para un estudio posterior.

También cuenta con una justificación práctica, pues actualmente nuestro estudio se realizó diseñando cuestionarios y encuestas para conocer el impacto de la motivación extrínseca en la productividad del personal, donde los resultados obtenidos nos permiten identificar posibles soluciones al problema y proponer posibles soluciones y plantear métodos que fortalezcan las dos variables seleccionadas en este estudio. De igual manera, sirviera como referencia para estudios posteriores relacionados con las cuestiones analizadas.

Según Baena (2017), este tipo de razonamiento requiere poder justificar si los resultados serán útiles en el campo de estudio y demostrar la relevancia de los mismos. Dentro de los parámetros del estudio, los resultados serán útiles para demostrar la relevancia de nuestra investigación, ayudar en la identificación de posibles beneficiarios a los que podría dirigirse una determinada empresa o grupo social, ayudar en la resolución de un problema o permitirnos crear estrategias que ayuden en la resolución del problema de investigación.

Mientras que la justificación metodológica será de tipo correlación descriptiva cuantitativa, porque permitió organizar los resultados obtenidos de las actividades de los empleados cuyos resultados ayudaron a investigar y calcular el nivel que conecta las dos variables investigadas.

Moreno (2021), el investigador propone un método o enfoque de investigación novedoso que produce conocimiento que debe ser preciso y fidedigno para estudios posteriores. La investigación debe realizarse de manera organizada y metódica para conocer los métodos de investigación y establecer si las variables de estudio están relacionadas entre los factores del estudio.

Con respecto a la formulación de objetivos, se determinó, en primer lugar, el objetivo general y el segundo lugar, los objetivos específicos, son las siguientes formulación del objetivo general: De qué manera la motivación extrínseca influye en la productividad del personal en una empresa de servicios Surco, 2023. Así como la formulación de los objetivos específicos: De qué manera la motivación extrínseca influye en la eficiencia del personal de una empresa de servicios Surco, 2023; De qué manera la motivación extrínseca influye en la eficacia del personal de una empresa de servicios Surco, 2023; De qué manera la motivación extrínseca influye en la efectividad del personal de una empresa de servicios Surco, 2023.

Como Hipótesis General Se expone lo siguiente: Existe relación entre la motivación extrínseca y la productividad del personal de una empresa de servicio Surco, 2023. Formulación de la Hipótesis Específica 1:  $H_0$ : Existe relación entre la motivación extrínseca y la eficiencia del personal de una empresa de servicios Surco, 2023. Hipótesis Específica 2:  $H$ : Existe relación entre la motivación extrínseca y la eficacia del personal de una empresa de servicios Surco, 2023. Hipótesis Específica 3:  $H$ : Existe relación entre la motivación extrínseca y la efectividad del personal de una empresa de servicios Surco, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En el marco del país Lora Loza (2020), el objetivo del presente estudio fue conocer más sobre cómo los estudiantes matriculados relacionan su actitud, motivación y ansiedad con su rendimiento académico. Se ejecutó una investigación descriptiva correlacional de diseño transversal con la participación de 240 estudiantes que respondieron voluntariamente el cuestionario. Los resultados fueron los siguiente, a nivel nacional la motivación extrínseca representa en los alumnos el 50,8% y la intrínseca 68,3% cada una son moderadas y Motivación baja 78,8%. Tanto el estado de ansiedad 78% normal como los rasgos de ansiedad 78% normal son normales. El rendimiento académico es alto 55,4%. Se obtuvo como conclusiones: El rendimiento académico, tiene una asociación positiva sustancial entre los componentes actitud hacia las implicaciones sociales y motivación extrínseca.

El objetivo del artículo de Ardiles Abanto et al. de 2021 era determinar el rendimiento laboral y la motivación de los instructores. Se aplicó una metodología cuantitativa y contó con un diseño descriptivo correlacional, nivel de correlación y tipo mayor 44 profesores de la Escuela fueron el objeto del estudio, y la muestra utilizada fue un censo. Como método, se utilizó una encuesta y un cuestionario confiables y validados antes de ser utilizados; se obtuvo como resultado, la motivación del personal docente del centro y su rendimiento están significativamente correlacionados.

Según la investigación de Obando Montoya de 2023, el enfoque de la investigación se desarrolló como resultado de la reflexión sobre el trabajo realizado a través de proyectos de investigación y técnicas de enseñanza y aprendizaje en el aula. A través de ellos, aumenta la motivación extrínseca y la capacidad de investigación. A partir de este procedimiento, se desarrollaron proyectos de investigación que intentaban describir si los sistemas externos e internos de los estudiantes. Se aplicó grupos focales, cuestionarios y enfoques de observación no participante con cuatro estudiantes de diez cursos elegibles, ya que la investigación se produjo utilizando un enfoque cualitativo de estudio de casos. Según las conclusiones de este estudio fueron, es bueno fomentar en las escuelas escenarios de investigación en los que se pida a los alumnos que exploren un tema significativo

para su vida. Esto aumentará la motivación interna y externa de los estudiantes y su aspiración de instruirse.

Yupanqui Conde, (2023) Para determinar la relación entre la motivación extrínseca y el rendimiento laboral de los empleados de una empresa de construcción, el autor empleó en su artículo un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional como metodología Treinta empleados constituyeron la población y la muestra. Se utilizó un análisis exploratorio para evaluar la motivación extrínseca y el rendimiento laboral en relación con el método de recogida de datos. Se utilizó un instrumento tipo cuestionario, compuesto por 15 preguntas para cada una de las variables, para un total de 30 preguntas en escala de tipo Likert Se determinó que existe una correlación sustancial (0,676) entre las variables motivación extrínseca y rendimiento laboral, lo que indica un vínculo directamente proporcional.

En su trabajo, Carcasí y Torres (2019), trataron de examinar la relación entre la motivación intrínseca y extrínseca y la satisfacción de los trabajadores. El estudio demuestra que la motivación externa; indicador: salario sesenta y dos por ciento es promedio; el cincuenta y seis por ciento está medianamente satisfecho con la satisfacción; en el indicador de relaciones humanas; El sesenta y tres por ciento se encuentran en un nivel medio y se encuentran moderadamente satisfechos con la satisfacción laboral el cincuenta y tres por ciento , mientras que midiendo las condiciones laborales el cincuenta y cinco por ciento se encuentran en un nivel medio, el cuarenta por ciento corresponden a la satisfacción laboral moderadamente satisfecho Interna, la motivación externa el sesenta y cinco por ciento ya que se encuentra en un nivel intermedio. en el nivel de sesenta por ciento están satisfechos en promedio, y los trabajadores de la salud están satisfechos en promedio con setenta y uno por ciento en cuanto a la satisfacción laboral. Tuvo como resultados que existe una vinculación significativa entre la motivación interna y externa.

Rodríguez, Maradel y Castellanos (2019), en su presente artículo cuyo título es La productividad del personal. Se presenta evidencia que vincula el efecto del ajuste dinámico con periodo productivo en el trabajo de oficina. Se localizó que los asientos dinámicos no afectan significativamente la capacidad de trabajo de los

colaboradores. Además, los análisis descriptivos demuestran periodo de producción mejorados y errores reducidos. Conforme a los principales resultados del estudio, se puede concluir que primero las sillas dinámicas, donde el asiento está inclinado, mejoran el desempeño de los oficinistas en comparación con las sillas estáticas. Segundo hay evidencia de excelentes resultados en términos de tiempo productivo y tercero una disminución en el número de errores en tareas como escribir a máquina y en lo virtual.

Morales Hernández & Peinado Camacho, (2023) su artículo tuvo como finalidad medir los cronogramas de mantenimiento y el número de mantenimientos realizados por los técnicos, la metodología aplicada en la investigación fue cuantitativa. Esta investigación no fue experimental con un diseño transversal, su alcance fue exploratorio y descriptivo. En los resultados se encontraron lagunas en los registros de asistencia de los técnicos; En cambio, la producción de servicios se acepta a través de órdenes de servicio. La conclusión es que los registros de asistencia de los técnicos se pueden vincular a las órdenes de trabajo que completan. Esto ayudaría a la empresa a gestionar mejor los horarios y tiempos de cada servicio.

En su estudio, Moreno (2022) trató de determinar la relación entre la satisfacción de los trabajadores y el rendimiento. Dado que se incluyó a todos los trabajadores en una muestra no probabilística, que incluía a ochenta y dos trabajadores que fueron objeto del correspondiente estudio durante la recogida de datos, se realizó para ello un estudio básico a nivel descriptivo utilizando un diseño correlacional no experimental. El resultado final demostró una correlación positiva sustancial y dijo: si existe una relación significativa con un coeficiente de correlación positivo. entre la satisfacción de los colaboradores y su productividad, además se debe destacar la gran importancia que los colaboradores estén satisfechos para que pueden ser productivos para la empresa, ya que según se ha demostrado cuando el colaborador se encuentra insatisfecho ya que su productividad se ve afectada considerablemente.

Ayala y Cruzado (2019), en su estudio titulado como Planeamiento y control de la producción para maximizar la productividad. Se aplicó el método deductivo, tipo descriptivo, donde se expone la escasez de planificación de la producción de

la empresa. La muestra fue censal. Los resultados fueron los siguientes: el rendimiento inicial fue de cincuenta y nueve por ciento, la eficiencia inicial fue de ochenta y tres por ciento , luego de incorporar todo esto se continuó con el re análisis de los valores de productividad, donde el rendimiento final fue de ochenta y uno por ciento, la utilidad final fue de ochenta y ocho por ciento y la productividad final fue de setenta y ocho por ciento Para concluir la planificación de la producción de la empresa aumentaron la productividad de los cultivos en un veintiuno por ciento , la eficiencia en un cinco por ciento y la productividad general en un ocho por ciento.

Huamán, Bravo y Larrea (2019), en su investigación tuvo como propósito del estudio en averiguar la vinculación entre el bienestar financiero particular, la productividad del personal y el estrés financiero. La muestra estuvo conformada por 384 personas que fueron tomados intencionalmente. El procesamiento de datos se realizó mediante estadística descriptiva, así como en términos de frecuencias y porcentajes y estadística inferencial. En conclusión, existe una relación positiva entre productividad y bienestar de finanzas particulares y también existe una vinculación negativa entre la tensión financiera y la productividad del personal. Se recomiendan programas de formación financiera en la vida profesional para disminuir dificultad financiera, tensión financiera y aumentar la productividad del personal y el bienestar financiero particular.

En el contexto internacional López-Navarro et al.,(2023)en su artículo nos manifiesta que la motivación intrínseca como la extrínseca para el aprendizaje están relacionadas con el rendimiento académico de los alumnos. Las técnicas de juego pueden mejorar el rendimiento académico, pero los datos sobre cómo afectan a la motivación son contradictorios. En esta investigación, analizamos cómo afectaban los juegos a la motivación de los estudiantes. Se tomaron seis preguntas sobre los fundamentos científicos de la psicología de una clase de introducción a la psicología de 120 estudiantes de psicología de primer curso. Con dos grupos y tres puntos de evaluación, nuestro estudio fue equilibrado. El estudio concluyo que, en lugar de fomentar el impulso intrínseco, los juegos ayudan a los estudiantes a estar más motivados por las recompensas y evitan el bajo rendimiento académico. También a depender de la motivación intrínseca, los juegos ayudan a los estudiantes a estar más motivados por las recompensas y evitar el bajo rendimiento académico.

Además, Salehpour & Roohani, (2020) en su artículo su estudio analizó la relación entre la capacidad de los alumnos para hablar y su motivación intrínseca y extrínseca. Se utilizó un instrumento de encuesta para evaluar la motivación intrínseca y extrínseca de doscientos cuarenta y nueve estudiantes de ambos sexos, así como una escala de valoración de la expresión oral para evaluar su dominio del inglés. Según las estadísticas descriptivas y los coeficientes de correlación, las mujeres estaban más motivadas internamente que los hombres, que estaban más motivados externamente. Además, existía una asociación significativamente mayor entre el logro de destrezas orales de segundo nivel y el deseo intrínseco en las mujeres.

Wilson G. et al., (2019) en su artículo manifiesta que el proceso educativo del estudiante, la motivación es un factor crucial. Con el fin de evaluar la motivación extrínseca de 74 alumnos de enseñanza a distancia de ambos sexos, con una edad media de 30 años, se realizó este estudio en la Universidad. Para medir la motivación se utilizó la Escala de Atribución de Motivación al Logro modificada, y los resultados muestran que la motivación general de los alumnos ha disminuido.

Pansera et al., (2016) en su artículo manifiesta que la profundidad y el calibre del aprendizaje, la orientación motivacional es crucial. Este estudio analizó las posibles diferencias de edad. y sexo en la orientación motivacional de 142 alumnos de colegios públicos de entre nueve y diez años. Los datos se recogieron utilizando la Escala tipo Likert de Orientación Intrínseca vs. Extrínseca en el aula. Los resultados indican: (1) niveles moderados de motivación intrínseca en todos los parámetros examinados; (2) similitudes motivacionales entre chicos y chicas; y (3) orientación motivacional coherente con la edad.

El objetivo principal de este estudio, según Camilleri et al. (2023), era dar información sobre la psicología de los empleados y el comportamiento moral de la organización en el sector de la restauración. Para recopilar los datos primarios se utilizó una encuesta en línea, que se compartió a través de conocidos grupos de LinkedIn dentro de la empresa. Los resultados del estudio ponen de relieve las relaciones directas e indirectas, en particular entre la gestión responsable de los recursos humanos y el compromiso organizativo, y entre los motivos extrínsecos y el compromiso organizativo. Los empresarios deben motivar y compensar a los

empleados de forma justa, ofrecer lugares de trabajo estupendos y circunstancias laborales adecuadas, fomentar la lealtad de los empleados, reducir la rotación y contratar a candidatos con talento.

Tsavera y Boldyhanova (2020) en su artículo manifiesta que el papel más destacado para resolver la problemática de incrementar la producción y la eficiencia de los colaboradores y su contención es la participación de los colaboradores. Los colaboradores, puede mejorar la productividad a través del compromiso laboral, la satisfacción laboral y la motivación intrínseca. Teniendo como conclusión final: la corporación puede mejorar el acuerdo de los colaboradores mediante el progreso calidad laborales, la conciencia de los colaboradores sobre el procedimiento de nómina, el desarrollo de una comunicación vertical de retroalimentación. Los directores que usan esta práctica pueden maximizar la productividad pueden incrementar el compromiso de los colaboradores, disminuyendo así la rotación de colaboradores y asegurando que los colaboradores regresen.

Eugenia & Miriam, (2022) en su presente artículo manifiesta que las personas son las que permiten a las organizaciones alcanzar las metas proyectadas a través de su dedicación y esfuerzo, la gestión del talento es un componente crítico de su crecimiento sostenible. La metodología de este estudio adopto un enfoque cuantitativo y utilizo las técnicas de investigación correlacional para identificar los aspectos de la productividad laboral que mejor explican su fluctuación. Un total de 155 empleados y participaron en la encuesta propuesta. Es por ello, se concluye que, si en una organización se fomenta la participación, el liderazgo y el trabajo en equipo/cohesión de los empleados, los niveles de productividad deberían aumentar. Se obtuvo como conclusión el principal aporte de este estudio radica en la medición exhaustiva de la productividad laboral como herramienta de diagnóstico para la industria panificadora y como insumo para la implementación de programas de acción que apoyen el avance de la industria.

Villavicencio-Ayub et al., (2022) el presente artículo tuvo como finalidad descubrir los factores que predicen la productividad e investigar la relación entre el apoyo empresarial y los efectos de pandemia en los trabajadores. La muestra estaba compuesta por 381 mujeres, mientras que 101 eran varones. Sus principales conclusiones fueron que el estilo de liderazgo positivo favorece específicamente el

rendimiento del equipo y, por tanto, la consecución de resultados. Las interrupciones diarias, como los efectos de la pandemia, pueden tener un efecto perjudicial sobre la productividad; por ello, cualquier medida que adopten las organizaciones para ofrecer apoyo fomentará la salud mental y ayudará a alcanzar la productividad necesaria.

El objetivo del artículo de López-Arellano et al. de 2023 era identificar patrones en la literatura sobre la calidad de la vida laboral y productividad en tiempos de pandemia, ya que provocó cambios en la forma de trabajar en beneficio del bienestar de los trabajadores. Utilizando un enfoque constructivista se realizó un análisis bibliométrico. Se obtuvieron 49 artículos de Web of Science en cuatro etapas de búsqueda entre 2012 y 2022. Se proporcionan los autores, palabras clave y naciones más representativas junto con publicaciones de alto impacto de revistas especializadas. Uno de los sectores más investigados es el de la salud, que permite a investigadores de todos los sectores.

En este artículo, Vilcarrromero-Ruiz et al. (2022) intentaron evaluar la eficacia de un programa de teletrabajo. Se determina que el programa que se aplicó en la muestra de población en respuesta a la pandemia, permitió una gestión organizativa favorable para superar el período de reclusión sin las dificultades que surgen en otros lugares de trabajo. Dado que es normal que los empleados incursionen en redes sociales y otros sitios web que no son específicamente relevantes para el trabajo, la supervisión es crucial desde una perspectiva flexible del trabajo. Se obtuvo los siguientes resultados que tiene sentido sugerir el cumplimiento de objetivos durante determinados periodos de tiempo como técnica de productividad. También es normal que los empleados se metan en redes sociales y otros sitios web que no son específicamente relevantes para su trabajo, la supervisión es crucial desde una perspectiva flexible del trabajo.

La variable del incentivo extrínseco se basa en las siguientes teorías. Así como la Teoría de la jerarquía de las necesidades según Abraham Maslow nos manifiesta que la motivación extrínseca está correlacionada con cuatro de las cinco necesidades humanas de Maslow según su teoría de la jerarquía de necesidades. La motivación extrínseca se produce cuando algo externo a la persona la empuja a hacer algo debido a una recompensa u otro incentivo. Los niveles de motivación

extrínseca corresponden a las necesidades fisiológicas, la seguridad, el sentimiento de pertenencia y amor, y la estima. Por ejemplo, cuando los empleados reciben una bonificación por alcanzar el 100% de su cuota de ventas, se desencadena una motivación extrínseca. Aunque cumplir los objetivos es un requisito del trabajo, este incentivo hace que el individuo se obsesione con hacerlo. (Maslow, 1943, citado en Soriano, 2001, pp. 3-5).

Según Chiavenato, (2012) como lo indica Maslow, que todos los individuos que se encuentran en una escala de necesidades, que son cinco, así como: (a) Fisiológicas: Al ser biológica y referirse al exceso de experiencia de las personas, se considera la necesidad primaria, junto con respirar, comer, dormir y tener un lugar donde vivir, (b) Seguridad: comprende resguardo, tranquilidad y seguridad que cada persona percibe, (c) Afiliación: Analiza cómo manejar los sentimientos personales e incluye la apropiación, el apego y el afecto por un segmento específico de la población. Se cumple siempre que se hayan abordado los anteriores, (d) Estima: Consiste en el cumplimiento de las tres necesidades mencionadas anteriormente, también menciona sobre el respeto que se debe tener con las personas de entorno, así como aceptación y autoestima, y si lo logran se sentirán más apreciados en el mundo y (e) Autorrealización: Es significativo porque, en la cúspide de la pirámide, es donde la persona reside y realiza su propósito en la vida. Aquí, todas las habilidades se adquieren por automotivación, como en el caso de los científicos y los artistas, que se sienten motivados para estudiar o pintar. La motivación extrínseca según Herzberg

Según la teoría bifactorial de Herzberg, las personas tienen dos categorías de necesidades que son independientes entre sí y que afectan al comportamiento de distintas maneras (Chiavenato, 2009). Este modelo de motivación se basa en esta idea. Según la hipótesis, dos elementos -los motivacionales, también conocidos como factores internos, y los higiénicos, también conocidos como extrínsecos- afectan a la motivación de las personas. Según Herzberg, los factores higiénicos forman parte de la vida cotidiana de las personas y repercuten en su forma de trabajar, Herzberg afirma que están vinculadas al descontento. Dado que la empresa gestiona y decide los factores higiénicos, un individuo no puede influir en ellos (Herzberg, 1959, citado en Dresda, 2014, p.17). Algunos ejemplos de

motivación extrínseca en el trabajo son la remuneración, la estabilidad en el empleo, el estatus, el progreso, etc.

Según la propuesta de Chiavenato (2009), las directrices de Herzberg se crearon para animar a dos miembros, ingenieros y colaboradores a comunicar libremente sus sentimientos, ya sean positivos o negativos, en el lugar de trabajo. Así como (a) Factores de insatisfacciones o higiénicos: Está relacionado con el entorno del trabajo, donde se observa que los colaboradores se sienten descontentos con las instalaciones de su lugar de trabajo y no con sus tareas y (b) Factores de satisfacción o motivación: Está relacionada con la logros, desarrollo y valor del colaborador.

La teoría de la motivación extrínseca de Alderfer demuestra cómo reelaboró la teoría de Maslow de la jerarquía de las exigencias, que consta de cinco fases, en su teoría de la existencia, la relación y el crecimiento (ERC). Alderfer clasifica las exigencias en tres grupos, dos de los cuales relaciona con la motivación intrínseca. Las exigencias de la jerarquía de necesidades de Maslow relativas a la fisiología y la seguridad están vinculadas al primer nivel (existencia), que se refiere a las necesidades fundamentales y tangibles que son satisfechas por fuerzas externas. La relación se refiere a las demandas sociales, de aceptabilidad y de reconocimiento esperadas por el individuo (Alderfer, 1972; referenciado en Naranjo, 2009, p. 158).

Según esta teoría, las personas vuelven a ver y responder a la necesidad en el nivel inmediato inferior cuando ven negada la satisfacción de un deseo superior. Además, según Alderfer (1972), mencionado por Osorio (2016) en la página 93, las demandas de existencia y relación pueden invertirse bajo condiciones específicas. En otras palabras, la motivación extrínseca se refleja en dos de los tres pasos de la teoría ERC.

La motivación extrínseca según McGregor nos manifiesta que, sobre la base de los estilos de gestión, la teoría X de Douglas McGregor -que es un complemento de la teoría Y del mismo autor- se inspiró en los trabajos de Likert de 1967. Suscriben esta noción quienes creen que las personas son incapaces de apreciar su esfuerzo. Carecen de ambición, prefieren que se les dirija a tomar las riendas,

se despreocupan de los objetivos de la empresa y no están dispuestos a contribuir. El "uso de incentivos, la gestión mediante recompensas o castigos extrínsecos para modificar el comportamiento" (McGregor, 1981, citado en Terlato, 2017, p. 14) es, por tanto, algo que consideran apropiado. Para aumentar la productividad laboral, este grupo de personas responde a una estimulación externa (McGregor, 1981, citado en Terlato, 2017, p. 14). Según la teoría X, hay dos cosas que influyen en los seres humanos. La primera está asociada con recompensas como incentivos, salarios, bonificaciones y otras compensaciones. El segundo elemento tiene que ver con las penalizaciones. Ambos operan como motivadores para influir en las acciones de los individuos con el fin de lograr los objetivos de la compañía (McGregor, 1981; Terlato, 2017; p. 15).

#### Formas de motivación extrínseca

Según Robbins. & Judge (2009), la motivación extrínseca se puede dar de varias maneras, como pago o recompensa, premios, incentivos, etc. y "el salario no es un factor que aumente significativamente la motivación laboral, pero motiva a los colaboradores" (p. 227). Dado que el salario es necesario e importante, debemos comprender qué y cómo se paga a los colaboradores, por lo que la gerencia debe tomar algunas decisiones estratégicas, como crear una estructura salarial.

A continuación, pasamos en detalle a los fundamentos teóricos de la variable productividad del personal:

El autor Chiavenato (2017) lo describe como los actos de los actores que persiguen objetivos predeterminados, así como métodos específicos y tácticos para lograr esos objetivos. De esta manera, la productividad incluye diversas características del personal, tales como: habilidades, responsabilidades, calificaciones, habilidades relacionadas con el propósito de la organización; inducir conductas que afecten positiva o negativamente los resultados de la empresa.

Según el autor Chiavenato (2017), La variable productividad del personal se define como el porcentaje de horas de trabajo que se relaciona directamente con el colaborador de forma independiente en su trabajo y especifica que la existencia de una hora de descanso es necesaria para que los colaboradores puedan realizar sus actividades al cien por ciento, pero debido a la falta de vacaciones oportunas, la

fuerza laboral disminuye en un veinticinco por ciento, lo que afecta la productividad de la corporación.

Según Varun y Rajat (2017), la producción es lo que los colaboradores producen en la empresa, debido a los recursos proporcionados y requeridos para la producción, de acuerdo con el tiempo y las actividades asignadas para la implementación. De esta manera, se conceptualiza como el vínculo entre el número de bienes y servicios producidos por un socio y el número de recursos colaboradores para su ejecución, cuya productividad ayuda a evaluar la productividad de los colaboradores en sus diversas funciones. áreas de trabajo seleccionadas (Vertakova y Maltseva, 2020)

Según Lorenzo (2018), la productividad del personal significa una medida de eficiencia en el lugar de trabajo realizado durante un determinado período de tiempo, que permite calcular la eficiencia de colaborador o un equipo. También se refiere a un factor estratégico que determina la productividad de una corporación.

La productividad laboral de una empresa puede evaluarse mediante diversos métodos, algunos de los cuales se enumeran a continuación:

Según el autor Villar (2018) tiene tres técnicas principales. El primero se llama Key Performance Indicador (KPI), también llamado indicador estratégico, que consiste principalmente en medir sus precios y actividades para compararlos, ya que es una técnica muy veloz. En segundo lugar, es una técnica de análisis de costo-beneficio, que examina a los colaboradores, los precios y los métodos que utilizan. Para finalizar, un modelo aleatorio basado en la realización del efecto en cada parte de la empresa. competitividad y solidez financiera. Por último, utilizar la solidez financiera y la competitividad de la empresa para materializar el efecto en todas las áreas de la empresa es la base del modelo de oportunidad, que se basa en materializar el efecto en todas las áreas de la organización. tanto la estabilidad en las finanzas como la competitividad.

Los autores Matabanchoy et al. (2018) afirman que, en sus dos estudios, discuten dos técnicas: la técnica de vigilancia, que implica mirar al colaborador, analizarlo y anotar la información necesaria para un análisis estimado; y la técnica de escala gráfica, que implica identificar al colaborador utilizando juicios pre

especificados, como competencia, cualidades y habilidades internas en la corporación.

La medición de la productividad permite favorecer a la gerencia, a los socios ya ellos mismos. Una medida de la productividad El papel que juega es muy importante en la canalización de proyectos, costos y recursos entre otros usos competitivos, en los colaboradores, facilita la delegación, se vuelve efectivo e importante también en términos de supervisión y crecimiento de los subordinados.

También permite a los trabajadores a centrarse en los objetivos en lugar de las actividades. Las medidas de productividad, como la totalidad de las medidas de las ciencias sociales y del comportamiento, tienen problemas. El principal problema es la recopilación y difusión de las métricas de productividad en sí mismas en relación con los resultados de las medidas, así como los problemas para identificar el desempeño laboral.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo de investigación: La presente tesis ejecuto un modelo aplicado con el fin de recolectar datos para el desarrollo de soluciones a los problemas en un tiempo predeterminado, lo cual nos admitió percibir sobre la motivación extrínseca y productividad del personal en una corporación de servicios-Surco.

Según Carrasco (2007), la investigación aplicada se contrasta por tener metas realistas, rápidas y concretas, es decir, desarrolla concretas, es decir, la investigación está diseñado para poder realizar, modificar o aplicar modificaciones concretas en un lugar predeterminado.

#### **Diseño de Investigación:**

Este estudio se contextualizó en un diseño de investigación no experimental. De esta manera lo manifiesta el autor Sampiere (2014) menciona que un estudio de diseño no experimental se desarrolla sin manipulación intencional de las variables en estudio. En pocas palabras, una variable no debe ser cambiada intencionalmente para ver su impacto en las demás variables. Su corte fue transversal, nos facilitó recolectar información en un solo momento, dentro de un tiempo determinado.

Se describió las variables tal y como se encontraban en su estado natural, el estudio fue transversal y descriptivo.

Según Maguiña, Soto, Lama y Correa (2020), este tipo de investigación observacional trata de analizar los datos de las variables en función de la población durante un periodo de tiempo determinado y el estudio descriptivo. La exploración descriptiva es un tipo de estudio que, según Guevara, Verdesoto y Castro (2020), tiene como objetivo caracterizar los rasgos esenciales del tema investigado a través de la formulación de preguntas de investigación y del análisis de los datos recolectados.

Se aplicó un enfoque cuantitativo ya que se utilizó la recolección de datos para evaluar la hipótesis, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Se basa

en la evaluación y el estudio estadístico, con el fin de poner en marcha políticas, actitudes para probar teorías y, finalmente, directrices.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que para evaluar las teorías emplearemos la recolección de datos para comprobar las hipótesis a partir de la evaluación y estudios estadísticos de instrucciones, actitudes y como resultado. para probar teorías

El nivel fue correlacional ya que el objetivo es identificar y comprender cómo se relacionan entre sí las variables de estudio seleccionadas. Según Cifuentes (2016), el objetivo de este tipo de grado de investigación es determinar la relación entre dos o más categorías, variables o sucesos en un determinado escenario.

Según Monje (2011), este es el nivel correlacional porque es un estudio que busca comprender las relaciones entre un par o más de definiciones o variables en un campo de estudio determinado.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1. Motivación extrínseca

Definición conceptual

Para Ramírez (2017), la motivación extrínseca se refiere a un conjunto de recompensas salariales, recompensas, méritos e incentivos; lo cual es muy importante para que el personal de la empresa pueda desempeñar sus funciones con eficacia; Los objetivos fijados conjuntamente por las empresas también son alcanzables.

La motivación extrínseca, según Ramírez (2017) se refiere a los incentivos o recompensas que provienen de fuentes externas, como dinero en efectivo, ascensos, elogios, posibilidades profesionales y otros. En otras palabras, es algo que es típicamente observable o una meta por la que un empleado debe esforzarse. En la motivación extrínseca se incluyen diferentes teorías que definen el comportamiento psicológico y diversas técnicas de motivación. (pg.19).

Para Ramírez, (2017), al hablar de motivación extrínseca se considera al conjunto de retribuciones salariales, remuneraciones, méritos e incentivos; las cuales son muy importante para que los colaboradores de una corporación

alcancen efectivamente la culminación de las tareas asignadas; asimismo, se pueda lograr conseguir los objetivos plasmados por la corporación.

Según el autor Bueno, (2017) El impulso que alguien crea en otro con el objetivo de que realice una tarea se conoce como motivación extrínseca. Cuando un individuo realiza un esfuerzo con fines distintos a la tarea que tiene entre manos, ese esfuerzo sirve simplemente como medio para alcanzar un fin que hará feliz a esa persona.

Según su Importancia:

De acuerdo con Álvarez y Rojas (2021), la motivación extrínseca se define como recompensas, beneficios o estímulos que se pueden obtener como resultado del desempeño eficiente de los colaboradores; adicionalmente, es importante señalar que, a cambio de su avance en el ámbito profesional, existe una retribución que otorga bienestar por su progreso en el crecimiento laboral.

Por este motivo es importante la motivación en los colaboradores para que destaquen en las actividades que son de gran importancia para la corporación. En consecuencia, el colaborador que se localice acomodado con las retribuciones que le otorga la corporación en la que laboran, se verificara que alcancen a realizar las tareas indicadas de la manera más productiva, ya que se hallan más motivados y de esta manera conseguirán comprometerse con más cargos en su trabajo.

Según su Clasificación:

Iturriaga (2017) afirma que desde hace tiempo se ha observado que las empresas y su personal distinguen entre dos tipos de recompensas:(a) Beneficios tangibles: Dado que las recompensas externas pueden ser positivas o negativas, entre ellas se encuentran el salario, los ascensos y las multas y (b) Recompensas intangibles: Pueden adoptar la forma de intimidación o desaprobación, además de reconocimiento y agradecimiento.

Definición operacional:

Para determinar la variable número 1: Para la motivación extrínseca, se elaboró un cuestionario con 15 preguntas en una escala tipo Likert. La encuesta se utilizó como un método que se ajusta directamente a las siguientes dimensiones:

Méritos e incentivos, recompensas salariales y ascenso laboral. Así como (a) Incentivos y méritos: Soto y Raigosa (2008) afirman que las recompensas económicas y laborales, cuando son reconocidas por los trabajadores, fomentan un cambio positivo en sus habilidades y talentos, lo que a su vez aumenta la confianza de los trabajadores, (b) Recompensas salariales: Según Salcedo y Salcedo (2017) éstas fueron creadas para que los colaboradores se motiven y a su vez alentarse más con el fin de finalizar con sus tareas planteadas. Por ello, animan al colaborador a centrarse más en terminar sus tareas antes de abandonar su puesto de trabajo y (c) Ascenso laboral: Según los autores Palligua, y Arteaga, (2019) están enlazado, las capacidades, el aprendizaje individual y la destreza del colaborador que les hace aspirar a un ascenso, que a su vez significa tener una mejor condición, salario y un excelente bienestar. En relación a la apreciación de su productividad laboral.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2. Productividad del personal

Definición conceptual

Según Robbins & Coulter, (2014). medir la productividad de los empleados implica determinar la eficiencia con la que se ha utilizado un determinado factor o recurso en el proceso de producción. La eficiencia se define como el logro del mayor o más alto rendimiento utilizando el menor número posible de recursos. Es decir, cuanto mejor sea la producción y, por tanto, cuanto mayor sea la eficiencia, menos recursos serán necesarios para producir una determinada cantidad.

La productividad de los colaboradores es calcular el desempeño donde se considera la eficiencia y la eficacia (Robbins & Coulter, 2014).

De importancia: Para los autores Chiang y San Martin (2015), la productividad del personal se basa lograr las metas utilizando los recursos de manera efectiva, lo que repercute en la rentabilidad de las corporaciones. Por lo tanto, corporaciones deben invertir en su eficiencia y talento humano. La productividad del colaborador de cada compañía favorece al logro de las metas de la corporación.

Técnicas para evaluar la productividad del personal:

Definición operacional:

Para determinar la variable número 2: Para la productividad del personal, se elaboró un cuestionario con 13 preguntas en una escala tipo Likert. La encuesta se utilizó como un método. La productividad se midió con las dimensiones de eficacia y eficiencia de Robbins y Coulter (2014) en una escala de Likert.

Según Núñez, (2021) manifiesta tres dimensiones para la productividad del personal, las cuales son las siguientes:(a) Eficiencia esta es la relación conceptual entre todos los recursos utilizados por los colaboradores para finalizar sus tareas. Se recibe cuando los recursos se utilizan poco o nada para lograr las metas establecidas. Se necesitan menos recursos para lograr los objetivos especificados, a menos que se logren más objetivos con métodos precisos o en circunstancias excepcionales más allá de los objetivos establecidos.

Todo esto se hace para utilizar intencionadamente estos recursos,(b) Eficacia se denomina de esta forma a la realización continua de metas y objetivos, mencionando el talento para lograr todo lo propuesto, para conseguir la satisfacción del cliente con los resultados alcanzables, es necesario tener en cuenta tanto la calidad como la proporción excepcionales y (c) Efectividad es cuando se alcance lo pensado desde el inicio, consiste en la implementación de resultados conforme a lo proyectado, costos, horas de trabajo y otros recursos. También es reconocido por la unión que hay entre la eficiencia y eficacia, sin ningún error.

Escala de medición: Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Vara (2012) define a la población como el grupo de individuos elegidos para ser objeto de investigación por presentar rasgos similares en un entorno determinado. En base a ello, cuarenta empleados de una empresa de servicios del distrito de Surco conforman la población.

#### **Muestra**

Estuvo constituida por 40 trabajadores, es decir toda la población de trabajadores del área GER de una corporación de servicios, ubicado en el distrito de Surco a

este hecho se le denomina muestra censal. A partir de esto, Cantoni (2009) confirma si la población es accesible, se debe utilizar un censo, es decir, Se debe trabajar con el número total de la población.

### **Muestreo**

No fue necesario utilizar ninguna herramienta porque estábamos trabajando con toda la población.

### **Criterios de inclusión**

Estuvieron incluidos en la fuerza laboral de la empresa de servicios con los mismos requisitos socioeconómicos, educativos y lingüísticos que quienes laboran de manera permanente en la empresa servicios en Surco.

### **Criterios de exclusión**

Quedaron excluidos los empleados que no pertenezcan a la condición del área GER (Gestión especializada de recaudación). Trabajadores que se fueron. Empleados que no deseen participar en este análisis.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Para evaluar el nivel de motivación extrínseca y productividad del personal del área de estudio, el trabajo de indagación se aplicó la encuesta a los empleados del área GER. Para valorar el nivel de motivación extrínseca y productividad del personal del área de estudio

Según el autor Tacillo, (2016) señala que un método es una forma o una variación que hace con el propósito de recolectar datos relevantes con un instrumento que fue desarrollado previamente para realizar una encuesta diseñada de acuerdo a las variables de la encuesta. Se consideró una escala Likert a la hora de evaluar los estudios: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Según el autor Muñoz, (2011) Nos describe que es un proceso de recopilación de información o datos, que luego se aplica en forma de texto a través de preguntas.

En este estudio se aplicó un cuestionario para recopilar datos que permitan extraer conclusiones sobre las variables investigadas.

El cuestionario es la herramienta, y los investigadores lo validaron. La encuesta consto de 28 ítems con 5 respuestas posibles para la escala de Likert. Con el uso de este instrumento, el investigador pudo elaborar y formular varias preguntas con el fin de recopilar datos para el estudio.

Las opiniones de tres profesionales en la materia fueron cruciales para la validez del instrumento, fueron expertos profesionales en el área de metodología de la investigación, entre ellos tenemos: al Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham, Dr. Julio, Manrique Céspedes y Dra. Rosa Elvira, Villanueva Figueroa.

Se aplicó el alfa de Cronbach en diez colaboradores de la empresa de manera aleatoria, para evaluar la fiabilidad del instrumento procesada en el programa SPSS26.

Según Santos (2017), se menciona que se propuso para desarrollar el coeficiente en el año 1951 por Cronbach como un estadístico que puede utilizarse para determinar o evaluar la confiabilidad de una prueba obtenida a partir de la adición de varias mediciones, lo que también ayuda a evaluar la confiabilidad de las preguntas. (p.6)

Según el autor Hernández et al. (2014) es una clasificación donde el instrumento aplicado proporciona resultado fijos y consistentes.

Bernarda, Mesquita y Guilhem (2018) afirman que el alfa de Cronbach es un coeficiente que puede utilizarse para evaluar la fiabilidad de un instrumento, examinar las respuestas de los encuestados y determinar la relación entre las variables que lo componen.

Según lo que manifiesta los autores Tuapanta, Duque, et al (2017), quienes mencionan que los valores superiores a 0.7-0.9 corresponde una fiabilidad "Muy buena" por lo tanto para la primera variable Motivación extrínseca el alfa de Cronbach es 0,713 de un total de quince elementos y de la segunda variable productividad del personal le corresponde el alfa de Cronbach 0.796 de un total de trece elementos, por lo tanto, el instrumento es aplicable y muy buena para la

recolección de datos. La fiabilidad del instrumento de información consta con un nivel muy bueno de fiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

El problema se desarrolló y diseño de acuerdo con la realidad del problema global y la realidad del problema local. Se desarrolló la formulación y ordenamiento de objetivos y justificaciones hipotéticas. Luego se exploraron y recopilamos los antecedentes nacionales e internacionales y los fundamentos teóricos de cada variable en estudio. Se procedió con la identificación de ambos instrumentos: a) encuesta sobre motivación extrínseca y b) encuesta sobre productividad del personal y así aplicar herramientas para recolectar información directamente a los colaboradores de la empresa en estudio.

Luego de recibir alguna información, se procedió a organizar y guardar las encuestas recolectadas según dimensiones y variables en Excel para ejecutarlas a través del programa SPSS vs 26 y entregarnos los resultados. Los resultados serán discutidos e interpretados, se realizará las discusiones, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se escribirán los datos finales.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el capítulo de resultados se aplicó tablas para mostrar estadísticas descriptivas, y utilizamos la herramienta Excel para dar formato a los datos del informe para esta sección.

Según Rivas (2017), el análisis descriptivo permite examinar los datos recopilados y destaca el hecho de que describir el tema de investigación es tan importante como proporcionar respuestas y confirmar hipótesis.

Por facilitar el cálculo de la enumeración entre las variables y las dimensiones, se optó por la prueba estadística inferencial donde se realiza el contraste de la hipótesis general y particular utilizando el programa SPSS versión 26. Los valores estadísticos derivados de los parámetros y de la realización de la inferencia se referirán, según Salazar y Del Catillo (2018).

### **3.7. Aspectos Éticos**

El respeto de la propiedad intelectual se defendió como un ideal ético, porque se han analizado sin modificaciones las fuentes nacionales e internacionales, se ha evitado el plagio y se ha citado a cada autor en las referencias de nuestro trabajo.

Para que se pueda realizar el presente estudio los colaboradores otorgaran su consentimiento informado y se les permitirá decidir espontáneamente si incluirse o excluirse del estudio, observando que la información recolectada será reservada y anónima, por lo que no se podrá identificar el nombre completo.

Asimismo, se tendrá en cuenta el punto tercero del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, el cual fue autorizado mediante Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV., que dice que la ciencia absoluta debe aceptar la integridad a su favor en comparación con el trabajo de investigación realizado, de igual manera este trabajo se realizara con el marco de criterios éticos, debido a que se considerara los argumentos de diversos autores al analizar el trabajo de investigación realizado de la misma manera.

Según Álvarez (2018), recientemente se han formado códigos, leyes y directrices para el crecimiento de la mejora de la calidad de los estudios como consecuencia de los numerosos errores éticos que se han cometido. En nuestro país, la ética muchas veces no domina la perspectiva social, pero durante su desarrollo del estudio de investigación es importante priorizar lo que es bueno, según el autor, Carcausto (2017) manifiesta que la ética es más que priorizar el respeto de los investigadores la consideración transmite en el acápite de la parte metodológica que en algunos escenarios es tratado superficialmente” (p.58)

Por lo tanto, al desarrollar una investigación científica aplicada, es importante seguir el estilo APA7 desde el inicio hasta el final del trabajo de investigación y también es importante mantener confidencialidad de la indagación recopilada a partir de la colaboración en la tesis de investigación.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptiva

Tabla 1

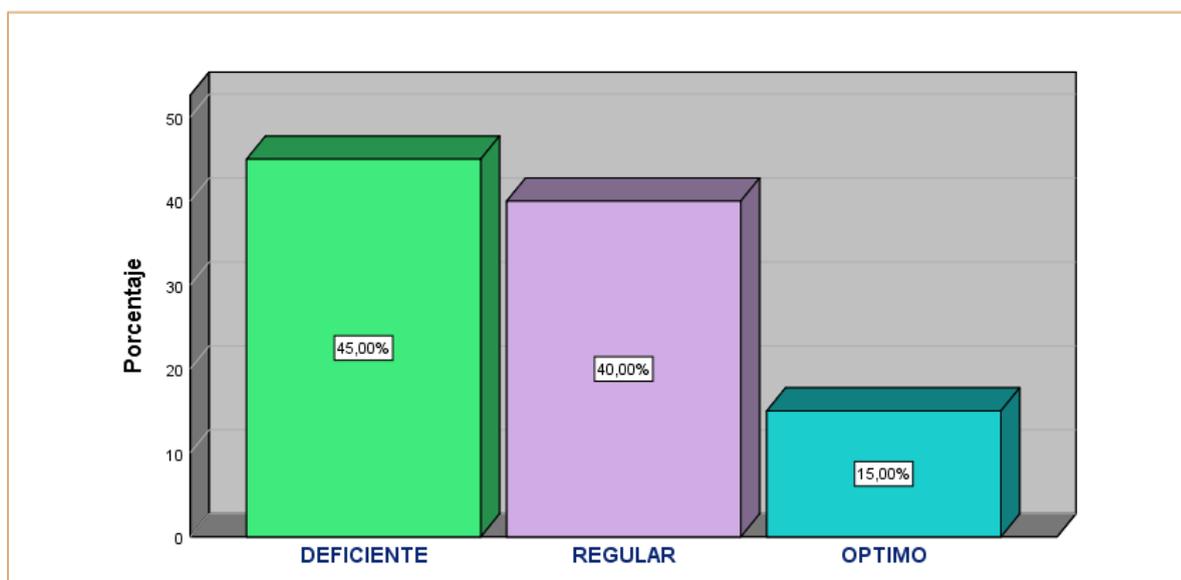
*Motivación extrínseca en una empresa de servicios Surco-2023*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	18	45,0	45,0	45,0
	REGULAR	16	40,0	40,0	85,0
	OPTIMO	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 1

*Motivación extrínseca en una empresa de servicios Surco-2023*

### **Motivación extrínseca**



La motivación extrínseca se aplica a un nivel deficiente por el 45% en la empresa de servicios Surco, a un nivel regular por el 40% y a un nivel óptimo por el 15%, según los datos de la Tabla 1 y la Figura 1.

**Tabla 5**

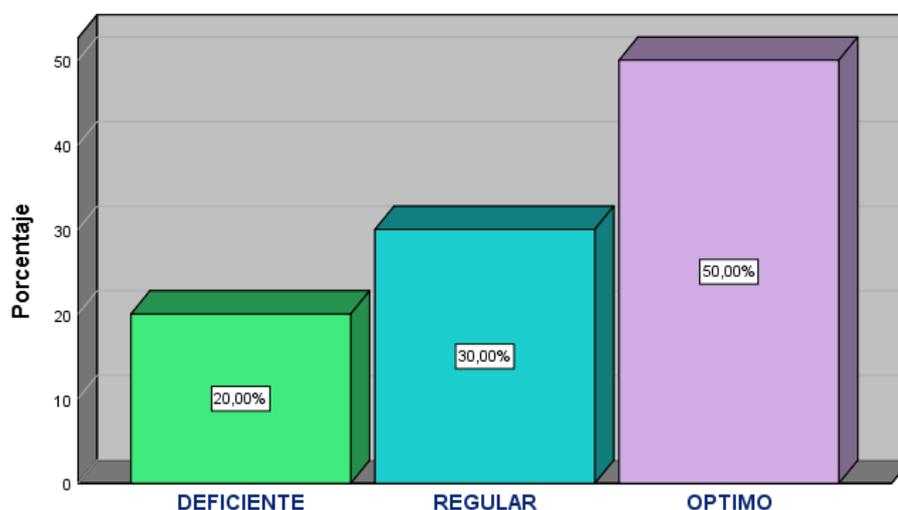
*Productividad del personal en una empresa de servicios Surco-2023*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	8	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	12	30,0	30,0	50,0
	OPTIMO	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Productividad del personal en una empresa de servicios Surco-2023*

***Productividad del personal***



La tabla 5 y la figura 5 presentan los resultados de la productividad del personal de la empresa de servicios Surco. La productividad del personal se sitúa en un nivel óptimo con el 50%, mientras que la productividad regular se sitúa en el 30% y un 20% a un nivel deficiente.

## Prueba de Normalidad:

Shapiro - Wilk	Kolmogorov – Smirnov
n<=50	n>50

### 1. Plantear la hipótesis

**Ho:** Existe una distribución normal entre los datos derivados del tamaño de la muestra.

**Ha:** No existe una distribución normal en los datos derivados del tamaño de la muestra.

### 2.. Nivel de confianza

Garantía: 95%.

Relevancia: 5%.

### 3. Criterio de decisión

Si p es inferior a 0,05, aceptamos Ha y rechazamos Ho.

Aceptamos Ho y rechazamos Ha si  $p \geq 0,05$ , que es mayor o igual que 0,05.

## Tabla 9

*Pruebas de normalidad para la variable Motivación extrínseca y Productividad del personal*

### Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.
<b>Motivación extrínseca</b>	,951	40	,085
<b>Productividad del personal</b>	,954	40	,101

a. Corrección de significación de Lilliefors

La variable motivación extrínseca tiene un valor p de  $0,085 > 0,05$  y la variable productividad del personal tiene un valor p de  $0,101 > 0,05$ , según los datos de Shapiro-Wilk. Como resultado, los datos del tamaño de la muestra no tienen una distribución normal. Llego a la conclusión de que la hipótesis se comprobará

utilizando estadísticos no paramétricos, concretamente el coeficiente de Rho Spearman.

Estadística Inferencial

## Prueba de Correlación y Contrastación de Hipótesis

### a. Regla de decisión

Existe una asociación sustancial cuando el valor sig.(Bilateral) es inferior a 0,05.

Un valor sig. bilateral  $>0,05$  indica que la asociación no es significativa.

### b. Criterio de decisión

Si  $p$  es inferior a 0,05, aceptamos  $H_a$  y rechazamos  $H_o$ .

Aceptamos la hipótesis de que  $p \geq 0,05$  y rechazamos la hipótesis de que  $p <= 0,05$ .

## Hipótesis General

**$H_o$ :** No existe relación entre la motivación extrínseca y la productividad del personal de una empresa de servicio Surco, 2023.

**$H_a$ :** Existe relación entre la motivación extrínseca y la productividad del personal de una empresa de servicio Surco, 2023.

## Tabla 10

*Correlación de las variables motivación extrínseca y la productividad del personal*

<b>Correlaciones</b>				
			Motivación extrínseca	Productividad del personal
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	40	40
	Productividad del personal	Coeficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	40	40

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

La tabla 10 reveló que el coeficiente de correlación de las dos variables investigadas era de 0,413, lo que indica una conexión positiva moderada sustancial entre ellas ( $p = 0,008$  inferior a 0,05). En consecuencia, se acepta  $H_a$  y se niega  $H_0$ . Se determina que la productividad del personal y la variable de motivación extrínseca están significativamente correlacionadas.

### Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la motivación extrínseca y la eficiencia del personal de una empresa de servicios Surco, 2023.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la motivación extrínseca y la eficiencia del personal de una empresa de servicios Surco, 2023.

**Tabla 11**

*Correlación de la variable motivación extrínseca y la dimensión eficiencia del personal*

		Correlaciones		
			Motivación extrínseca	Eficiencia
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,377*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	40	40
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,377*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El cuadro 11 muestra que la variable y la dimensión objeto de estudio tienen una conexión positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,377. Esta asociación es significativa ( $p = 0,016$  inferior a 0,05), lo que lleva a rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_a$ . Esta asociación es significativa ( $p = 0,016$  inferior a 0,05), lo que conduce al rechazo de  $H_0$  y a la aceptación de  $H_a$ . El estudio concluye que existe una correlación notable entre la dimensión Eficacia y el componente Motivación Extrínseca.

### Hipótesis Específica 2

**Ho:** No existe relación entre la motivación extrínseca y la eficacia del personal de una empresa de servicios Surco, 2023.

**Ha:** Existe relación entre la motivación extrínseca y la eficacia del personal de una empresa de servicios Surco, 2023.

**Tabla 12**

*Correlación de la variable motivación extrínseca y la dimensión eficacia del personal*

		Correlaciones	
		Motivación extrínseca	Eficacia
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Motivación extrínseca	Sig. (bilateral)	-,057
		N	40
Eficacia		Coefficiente de correlación	-,057
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

Como resultado, se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la hipótesis Ha. La Tabla 12 muestra que el coeficiente de correlación de la variable y dimensión analizadas fue (-0,057), una correlación inversa moderada, y no es significativa ( $p= 0,726$  mayor que 0,05). Se concluye que la dimensión Eficacia y la variable Motivación Extrínseca tienen una relación moderadamente inversa.

### Hipótesis Específica 3

**Ho:** No existe relación entre la motivación extrínseca y la efectividad del personal de una empresa de servicios Surco, 2023.

**Ha:** Existe relación entre la motivación extrínseca y la efectividad del personal de una empresa de servicios Surco, 2023.

**Tabla 13**

*Correlación de la variable motivación extrínseca y la dimensión efectividad del personal*

		<b>Correlaciones</b>	
		Motivación extrínseca	Efectividad
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,641**
		N	40
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,641**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

En la tabla 13 reveló que la variable y la dimensión investigadas tenían un vínculo algo positivo con un coeficiente de correlación de (0,641), que también era significativo ( $p= 0,000$  inferior a 0,05). Por tanto, se acepta  $H_a$  y se rechaza  $H_0$ . Llegamos a la conclusión de que la dimensión Eficacia y la variable Motivación extrínseca están significativamente correlacionadas.

## V. DISCUSIÓN

Utilizando la rho de spearman en relación con los resultados del objetivo particular 1, se encontró una correlación positiva baja ( $r=0,377$ ) entre la dimensión de eficiencia del personal y la variable Motivación extrínseca. Y además es significativa con un ( $p= 0,016$  menor que  $0,05$ ), entonces la variable motivación extrínseca influye directamente sobre la eficiencia. En la tabla 6 y el gráfico 6 muestran que sólo el 35% de los servicios Surco aplican la eficiencia a un nivel normal, y el 27,5% la aplican deficientemente. En cambio, el 37,5% de los Servicios Surco aplican la eficiencia a un nivel óptimo. De esta manera se confrontó el resultado con la investigación de López Navarro (2023) donde manifiestan que, en lugar de fomentar la motivación intrínseca, los juegos ayudan a que los colaboradores estén más motivados por recompensas y eviten la baja productividad laboral.

También es importante destacar que los colaboradores pueden mejorar la productividad a través de un compromiso laboral. Según el autor López Navarro (2023) los gerentes o directores que apliquen la práctica de maximizar la productividad podrán incrementar el compromiso de los colaboradores, y ser más eficientes en la labor que realicen de este modo lograrán grandes resultados para la corporación. La motivación extrínseca es vista como la conexión entre el salario, los beneficios, los méritos y los incentivos, según el autor Ramírez (2017). Esto es importante para los empleados de una empresa, ya que les permitirá cumplir los objetivos de manera eficaz.

También es importante indicar que la motivación extrínseca permitirá dar un impulso a los colaboradores, lo cual le permitirá que realice sus actividades y lograr buenos resultados y alcancen los objetivos. Según Bueno (2017) cuando un trabajador realice un esfuerzo con fines distintos, a la tarea que tiene entre manos, ese esfuerzo servirá simplemente como un medio para alcanzar un fin que hará feliz a una persona. De esta manera es importante mantener a nuestro personal motivado, porque solo así se podrán obtener resultados favorables, así como para la empresa y los colaboradores.

Se ha obtenido una correlación inversa moderada entre la variable Motivación Extrínseca y la dimensión eficacia del personal en relación con el objetivo específico 2 mediante la rho de spearman. Esta correlación no es

significativa ( $p=-0,726$  mayor que  $0,05$ ), lo que indica que la variable Motivación Extrínseca tiene una influencia inversa en la dimensión eficacia. Los resultados de la Tabla 7 y la Figura 7 muestran que el 75% de la empresa de servicios Surco aplica la eficacia a un nivel óptimo, frente a sólo el 12,5% que la aplica regular y el 12,5% que la aplica deficientemente.

Este resultado se puede comparar con la investigación del autor Castro y Miranda (2019). donde tuvo como conclusión principal que los colaboradores de una empresa están motivados por factores externos, así como la relación social, competencia y autonomía, o también estas desmotivados al no complacer esas necesidades. Iturriaga (2017) señala que desde hace tiempo se ha observado que tanto los empleadores como los trabajadores reconocen dos categorías de recompensas: beneficios concretos, como aumentos de sueldo, ascensos y castigos; y recompensas intangibles. Mientras que las recompensas intangibles, lo cual está comprendido por elogios, reconocimientos, intimidación o desaprobación. Al aplicar este tipo de recompensas lograremos que los trabajadores se sientan más motivados para realizar sus actividades laborales y puedan lograr comprometerse con más cargos en su área de trabajo, según los estudios de Iturriaga (2017). Para que los empleados realicen con éxito las tareas que les han sido asignadas, son cruciales la compensación y los incentivos basados en el mérito, ya que así se establece una relación entre la eficacia y la variable de motivación extrínseca.

Según lo manifestado de puede indicar que el estudio de la variable motivación extrínseca es de mucha importancia ya que gracias a los factores externos los supervisores, gerentes y jefes directos logren un impulso en los colaboradores, y puedan lograr un mejor desenvolvimiento en su área de trabajo, lo cual permitirá que el nivel de eficacia se incremente. De esta manera los autores Morales Hernández y Peinado y Camacho manifiesta que al obtener una productividad positiva nos permitirá obtener un mayor crecimiento económico y mejorar los empleos, las empresas mejoraran sus beneficios, los salarios aumentaran, de igual manera la rentabilidad de los proyectos asignados. una buena producción laboral siempre repercutirá en la productividad de la empresa.

En cuanto al objetivo específico 3, la dimensión eficacia y la variable motivación extrínseca se analizaron mediante la rho de spearman. Los resultados

mostraron una correlación moderadamente positiva ( $r=0,641$ ) y una diferencia significativa ( $p=0,000$  inferior a  $0,05$ ) entre las variables motivación extrínseca y eficacia del personal. Esto sugiere que la dimensión eficacia está directamente influida por la variable motivación extrínseca.

Los efectos de la Tabla 8 y la Figura 8 muestran que sólo el 35% de los empleados de una empresa de servicios Surco aplican la eficacia a un nivel regular, y el 27,5% la utilizan de forma deficiente. Por el contrario, el 37,5% de los empleados de una empresa de servicios Surco la utilizan de forma óptima. Así, el resultado se contrastó con la investigación de Bueno (2017), que define la motivación extrínseca como el impulso que un colaborador genera en otro con el objetivo de realizar una determinada actividad. Esta variable también está asociada a la dimensión eficacia.

Según Chiavenato (2017) manifiesta que la productividad del personal se define como el porcentaje de horas de trabajo que se relaciona directamente con el colaborador de forma independiente en su trabajo y especifica que la existencia de una hora de descanso es necesaria para que los colaboradores puedan realizar sus actividades al cien por ciento, pero debido a la falta de vacaciones oportunas, la fuerza laboral disminuye en un 25 por ciento, lo cual inquieta la productividad de la compañía.

Así, según Núñez (2021), la dimensión eficacia se cumple cuando los resultados se basan en el presupuesto, horas de trabajo y otros recursos que se planificaron, o cuando lo que se pretendía es igual a lo que se obtuvo. Por lo general, la eficacia se conoce más comúnmente como el producto de la eficiencia y la efectividad. De acuerdo a ello, podemos manifestar que estudiar la variable motivación extrínseca en las empresas es de mucha importancia, ya que genera impulsos que ocasionan grandes cambios en el comportamiento de los colaboradores, así como su forma de pensar, su esfuerzo, dando como aporte principal al sentimiento y la tranquilidad que tienen dentro de su lugar de trabajo, lo cual les permitirá que realicen sus labores de manera óptima, y evadiendo cualquier tipo de error, cumpliendo todo lo planteado mencionado anteriormente, lo cual, hace que el nivel de efectividad se incremente.

Con relación al objetivo general, se aplicó la rho de Spearman a las variables motivación extrínseca y productividad del personal. Los resultados

mostraron una correlación moderadamente positiva ( $r=0,413$ ) y una diferencia significativa ( $p=0,008$  menor que  $0,05$ ), lo que indica una relación directa entre las variables motivación extrínseca y productividad del personal. Los resultados de la Tabla 5 y la Figura 5 muestran que, en Servicios Surco, el 50% de la productividad del personal se encuentra en un nivel óptimo, frente al 30% en un nivel regular y el 20% en un nivel deficiente. Los hallazgos pueden compararse con la tesis de Yupanqui Conde (2023), que buscaba determinar la conexión entre la productividad de los empleados y la motivación extrínseca.

Además, el hallazgo principal indicó que existe una correlación sustancial ( $0,676$ ) entre las variables de productividad del personal y motivación extrínseca, lo que indica una relación directamente proporcional. Así, una correlación positiva en la productividad del personal se muestra por una correlación significativa con un coeficiente de correlación, según el estudio realizado por el autor Moreno (2022)., ya que es importante para los colaboradores puedan ser productivos para la compañía , ya que según se ha verificado que si un colaborador se encuentra desmotivado afectara la productividad laboral considerablemente.

## VI. CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo específico 1, el grado de correlación entre la variable Motivación Extrínseca y la dimensión eficiencia resultó ser de 0,377, con una significación estadística de 0,016. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una relación débilmente positiva entre la Motivación Extrínseca y la eficiencia del personal.
2. En relación con el objetivo específico 2, el estudio concluye que existe una relación moderadamente inversa entre la eficacia del personal y la motivación extrínseca. Se determinó el grado de correlación de -0,057 entre la variable motivación extrínseca y la dimensión eficacia, alcanzando una sig. de 0,726. En consecuencia, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.
3. En relación con el objetivo específico 3, se concluye que existe una relación moderadamente positiva entre la eficacia del personal y la motivación extrínseca. Se determinó el grado de correlación de 0,0641 entre la variable motivación extrínseca y la dimensión eficacia, alcanzando una sig. bilateral de 0,000. En consecuencia, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.
4. El estudio concluye que existe una relación moderadamente positiva entre la motivación extrínseca y la productividad del personal. El grado de correlación entre las variables resultó ser de 0,413, y se obtuvo una significación estadística de 0,008. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alternativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. En cuanto al primer objetivo específico, se aconseja que el Gerente de la división GER de la empresa de servicios Surco, desarrolle estrategias de motivación extrínseca. Estas estrategias deben abordar los siguientes aspectos: responsabilidad de los empleados, reconocimiento de habilidades y reconocimiento por el trabajo bien hecho. El reconocimiento del esfuerzo y de las habilidades sirve como catalizador para que los empleados sigan superándose y sean más productivos en su línea de trabajo.
2. Con relación al segundo objetivo específico, se recomienda que el Gerente de la división GER de la empresa de servicios Surco, desarrolle estrategias de motivación extrínseca, además del aumento salarial, a través de la valorización de las competencias de los colaboradores y de la asignación de nuevas tareas. Este enfoque incentivará a los colaboradores a desarrollar sus habilidades y competencias, producir un trabajo excelente y asumir una mayor iniciativa, lo que aumentará la eficacia de sus responsabilidades laborales.
3. En cuanto al objetivo específico tres, que corresponde al Gerente del área GER de la empresa de servicios Surco, se desarrollan estrategias de motivación extrínseca relacionadas con la promoción laboral. Para ello, se toman en cuenta las competencias demostradas dentro de su área de trabajo, así como los años de experiencia laboral en la organización. Lo anterior motivará al colaborador a elevar al máximo la eficacia de su trabajo.
4. En cuanto al objetivo general, se aconseja que el Gerente de la división GER de la empresa de servicios Surco implemente una estrategia de motivación extrínseca basada en la integración de recompensas monetarias por el cumplimiento de objetivos a corto plazo, designando un tiempo específico para que el empleado complete la tarea asignada de la mejor manera posible, y recompensando al empleado como resultado. La productividad de cada empleado en su línea de trabajo aumentará constantemente como resultado de la aplicación de este tipo de estrategia.

## REFERENCIAS

- Álvarez, J. y Rojas, J. *La motivación intrínseca y extrínseca en el aprendizaje del idioma inglés: un estudio de caso en estudiantes universitarios de la ciudad de Medellín*. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo, ISSN:Humanidadesy1989415513,2021,).<https://www.eumed.net/es/revistas/atlante/2021-mayo/motivacion-intrinseca- extrínseca>
- Álvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Dialnet<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Ardiles Abanto, A. L. C., Alva Loyola, M. E., & Oseda Gago, D. (2021). *Motivación y el desempeño de los docentes del instituto de educación superior tecnológico publico Chocope-2021*.
- Arévalo-Avecillas, D., Nájera-Acuña, S., & Piñero, E. A. (2018). *The influence of the implementation of information technologies in the productivity of service companies*. *Información Tecnológica*, 29(6), 199-212. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000600199>
- Ayala Siccha, J. A., & Cruzado Valverde, G. A. (2019). *Planeamiento y control de la producción para incrementar la productividad de la empresa pesquera Hillary SAC - Chimbote 2019*.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ta Edición)* (Patria. ed.). Grupo México:[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bernarda, L., Mesquita, E., Gómez, M. y Guilhem, D. (2018). *Good prácticas in normal childbirth: reliability análisis of an instrument by Cronbach's Alpha*. *Latino-Americana de Enfermagem* 26, <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2234.3000>
- Bueno, J. (2017). *La motivación en los alumnos de bajo rendimiento académico: desarrollo y programas de intervención*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Camilleri, M. A., Troise, C., & Morrison, A. M. (2023). *Motivations and commitment to work in the hospitality industry: Investigating employee psychology and*

- responsible organizational behaviors. Tourism review.*  
<https://doi.org/10.1108/TR-12-2022-0611>
- Cantoni Rabolini, N. M. (2009). *Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa*. Revista Argentina de Ciencias Sociales. (edición  
[https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs\\_v7\\_n2\\_06.htm](https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm)
- Carcasí, O., & Torres, G. M. (2019). *Motivación intrínseca, extrínseca asociada al nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las redes lampa*.
- Carcausto, W. (2017). *Publicaciones sobre ética en la investigación en revistas biomédicas peruanas indexadas*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6113283.pdf>
- Carrasco Díaz, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos. Línea). en 33
- Castro Sánchez, M. K. (2019). *Análisis del clima laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil*. [https://www.lareferencia.info/vufind/RecordEC\\_8c20f914a87ac8e4c28bbc4d4fb2dde2](https://www.lareferencia.info/vufind/RecordEC_8c20f914a87ac8e4c28bbc4d4fb2dde2)
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Revista Ciencia y Trabajo.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones* (2ª ed.) (Traducción de P. Mascaró Sacristán). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Cultura Organizacional*. País: México.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (Décima Edición). Editorial McGraw Hill. México.
- Cifuentes, I. (2016). *Relación entre el estilo de vida y el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores del área administrativa de una organización dedicada a la publicidad*. Por: Universidad Rafael Landívar, Guatemala  
 Disponible en: Publicado

- <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Cifuentes-Luisa.pdf>  
[consultado el 09 de febrero 2019].
- Dresda Arce, M. (2014). *Factores que influyen en la motivación laboral y propuesta de programa de motivación* (Tesis de ingeniero en gestión empresarial, Universidad Nacional Agraria La Molina). Recuperado de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2272>
- Eugenia, A. O. B., & Miriam, E. V. (2022). *Analysis of labor productivity in the bakery sector of Valle del Cauca, Colombia*. Revista de Ciencias Sociales, 28(2), 122-136. Scopus. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i2.37928>
- Guevara G., Verdesoto A. y Castro N. (2020). *Metodologías de investigaciones educativas (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción)*. Saberes del Mundo, 4(3), 163-173. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* -sexta edición. México: Mc GRAW Gill Educación.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22463>
- Huamán Meza, E. D., Bravo Segundo, K. D., & Larrea Cáceres, Y. V. (2019). *Bienestar financiero personal, productividad laboral, estrés financiero en Cusco - 2018*.
- Iturriaga, G. F. (2017). *La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales: Un estudio en el sector siderometalúrgico de La Rioja. España* [https://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE002648.pdf](https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002648.pdf)
- López-Arellano, J. R., A. Romero-Rubio, S., Sandoval-Félix, K. M., & Arellano, A. H. V. (2023). *Relationship between quality of work life and productivity in the pandemic: A bibliometric and systemic analysis*. RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao, 2023(E55), 327-343. Scopus.
- López-Navarro, E., Giorgetti, D., Isern-Mas, C., & Barone, P. (2023). *Gamification improves extrinsic but not intrinsic motivation to learning in undergraduate students: A counterbalanced study*. European Journal of Education and Psychology, 16(1), 1-18. Scopus. <https://doi.org/10.32457/ejep.v16i1.2007>

- Lora Loza, M. G. (2020). *Actitud, motivación y ansiedad y su relación con el rendimiento académico en estudiantes del posgrado*. Universidad César Vallejo 2017.
- Lorenzo, E. (2018). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017*. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://cutt.ly/HUT30dW>
- Maguiña J., Soto A., Lama J. y Correa L. (2020). *Estudios Transversales. Revista 178-(1). Medicina Humana*, 21 de Facultad 185. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2018). *Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida del trabajador. Universidad y salud*. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=pc16EAAAQBAJ&pg=PA103&dq=justificacion+teorica+2018&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjz14aOxPf6AhXLZjABHaOYAA0Q6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=justificacion%20teorica%202018&f=false>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa y Guía Didáctica*. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morales Hernández, M. A., & Peinado Camacho, J. de J. (2023). *Optimización de la productividad del personal técnico en una empresa automotriz de servicios. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3775>
- Moreno Galindo, E. (30 de enero de 2021). *Metodología de Investigación, pautas tesis*. Blogger. <https://tesis-investigacion-hacer-para-cientifica.blogspot.com/2021/01/justificacion-metodologica.html>
- Moreno Quispe, E. R. (2022). *Satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores de una entidad pública, Lima - 2021*.

- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. Segunda Edición Pearson Educación de México, S.A. de C.V.* México. <http://www.indesgua.org.gt/wpcontent/uploads/2016/08/Carlos Mu%C3%B1oz-Razo>
- Muñoz, G. A. D., & Lombeida, M. D. Q. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. Gestión Joven*, 22(1), 29-48.
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). *Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. Educación*, 33(2), 153170.
- Núñez, P. (2021), *La motivación y su relación con el rendimiento de los colaboradores de la empresa Chemifabrik S.A.C. – Lima, 2021.* (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8664/N%c3%b1ez%20Herrera%2c%20Paul.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Obando Montoya, J. D. (2023). *El proceso de investigación y su relación con la motivación intrínseca y extrínseca: el caso de investigación de los estudiantes de la i.e juan maría céspedes. Panorama*, 17(32).
- Osorio, M. (2016). *El impacto de la remuneración en la gestión de recursos humanos. Boletín de Estudios Económicos*, 71(217), 85-118. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1785964229?accountid=43860>
- Palligua, C., y Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Administración. Cuadernos Latinoamericanos de* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pansera, S. M., Valentini, N. C., de Souza, M. S., & Berleze, A. (2016). *Intrinsic and extrinsic motivation: Differences in gender and age. Psychology Escolar e Educational*, 20(2), 313-320. Scopus. <https://doi.org/10.1590/2175-353920150202972>
- Porres. Obtenido exitosa. San de Lima: Martin de RIL <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

- Ramírez, L. (2017). *La motivación extrínseca y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de Termil Editores S.R.L*, Cercado de Lima. (tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo – Lima.
- Rivas, L. (2017) –. *Tesis Estructura y metodología Primera edición. Derechos reservados. Editorial Trillas S. A.* México. Disponible en <https://www.pdfdrive.com/elaboraci%C3%B3n-detesis-estructura-y-metodolog%C3%ADa-e189734014.html>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson educación.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional* (Décima Edición). Editorial Pearson Educación. México. [https://books.google.com.pe/bookshl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins,+S.+\(2004\)](https://books.google.com.pe/bookshl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins,+S.+(2004))
- Rodríguez, J. F. G., Ramírez, A. A., Pérez, L. M., Meza, J. R., & Ramos, R. R. (2019). *Relación entre la innovación y la productividad laboral en la industria manufacturera de México*. *Investigación operacional*, 40(2), 249–.
- Rodríguez, Jenny K., Maradei, Fernanda, & Castellanos, Javier. (2019). *Productividad Laboral en Oficinas con uso de Sillas Basculantes*. *Información tecnológica*, 30(4), 127-134 <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000400127>
- Salazar C., y Del Castillo S., (2018) *Fundamentos básicos de estadística*. Primera Edición. estudiante. Sin editorial, <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Salcedo, J., y Salcedo, V. (2017). *Prácticas organizacionales saludables y su relación con el engagement en trabajadores de un colegio de Santiago de Cali*. Colombia.
- Salehpour, G., & Roohani, A. (2020). *Relationship between intrinsic/Extrinsic motivation and L2 speaking skill among iranian male and female EFL learners*. *Bellaterra Journal of Teaching and Learning Language and Literature*, 13(1), 43-59. Scopus. <https://doi.org/10.5565/rev/jtl3.803>
- Sampieri, R. (2014), *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed). México: Mc Graw Hill.

- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla.* (Tesis de licenciada)<https://bit.ly/3C070Up>
- Soriano, M. M. (2001). *La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. Proyecto social: Revista de Relaciones Laborales*, (9), 163-184.
- Soto, G., y Raigosa, J. (2008). *La motivación en equipos de ventas, plan de motivación. Administer.*
- Tacillo Yauli, E. F. (2016). *Metodología de la investigación científica.* Lima:
- Terlato, A. N. (2017). *Motivación, factores intrínsecos y performance. Un estudio sobre empresas del área metropolitana de Buenos Aires.* Recuperado de <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/628.pdf>
- Tsareva, N. A., & Boldyhanova, V. A. (2020). *Educating the Concepts of Retention Factor of a Company with the Case of Employee Engagement Level Increase. Propósitos y Representaciones*, 8(3), 1–8. <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.515>
- Tuapanta, Duque, et al. (2017). *Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso tic en docentes universitarios.* Descubre. <https://bit.ly/3aXtOlw>
- Vara Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis*
- Varun, G. y Rajat, A. (2017). *Factors affecting labor productivity: an integrative synthesis and productivity modelling.* Global Business and Economics Review. 19(3). <https://cutt.ly/4UT8N7W>
- Vertakova, Y. y Maltseva, I. (2020). *Labor productivity: analysis of the current level and identification of opportunities for its growth.* Revista Espacios, 41(27). <https://cutt.ly/5UT4wRj>
- Vilcarromero-Ruiz, R., Aldana-Zavala, J. J., & Colina-Ysea, F. J. (2022). *Job flexibility and productivity at teleworking.* Inter ciencia, 47(9), 381-386. Scopus.
- Villar, M. (2018). *Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de*<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utmachalasp/reader.action?docID=5759143&query=desempe%25C3%25B1o%2Blaboral>
- Villavicencio-Ayub, E., Quiroz-González, E., García-Meraz, M., & Santamaría-Plascencia, E. A. (2022). *Business support and effects derived from COVID-19: Implications on labor productivity.* Revista Brasileira de Medicina Do

Trabalho, 20(1), 3-10. Scopus. <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2022-719>

Wilson G., S., Cristhian G., S., & Marcela B., C. (2019). *Study on extrinsic motivation in college students studying remotely. Espacios*, 40(44). Scopus.

Yupanqui Conde, L. E. (2023). *Motivación extrínseca y rendimiento laboral de los trabajadores de una constructora en Lima, 2023*. Universidad César Valle

ANEXOS

ANEXO 01 – MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>MOTIVACION EXTRINSECA</b>	<p>Para Ramírez (2017), la motivación extrínseca se refiere a un conjunto de recompensas salariales, recompensas, méritos e incentivos; lo cual es muy importante para que el personal de la empresa pueda desempeñar sus funciones con eficacia; Los objetivos fijados conjuntamente por las empresas también son alcanzables.</p>	<p>Para poder medir la variable número 1: Motivación extrínseca se desarrolló un cuestionario conformado por 15 interrogantes, en una escala tipo Likert, utilizando la encuesta como técnica que está relacionado directamente con las siguientes dimensiones: Incentivos y méritos, Recompensas salariales y Ascenso laboral.</p>	<b>INCENTIVOS Y MERITOS</b>	Reconocimiento laboral	1	<p>Ordinal Tipo Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
					2	
				Bonos	3	
				Horarios flexibles	4	
					5	
			<b>RECOMPENSAS SALARIALES</b>	6		
				Salarios	7	
				Beneficios laborales	9	
				Horas extras	10	
			<b>ASCENSO LABORAL</b>	Retención del talento	11	
					12	
				Tiempo en el puesto	13	
					14	
				Capacitaciones	15	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	Según Robbins & Coulter, (2014). medir la productividad de los empleados implica determinar la eficiencia con la que se ha utilizado un determinado factor o recurso en el proceso de producción. La eficiencia se define como el logro del mayor o más alto rendimiento utilizando el menor número posible de recursos. Es decir, cuanto mejor sea la producción y, por tanto, cuanto mayor sea la eficiencia, menos recursos serán necesarios para producir una determinada cantidad.	Para poder medir la variable número 2: Productividad del personal se desarrolló un cuestionario conformado por 13 interrogantes, en una escala tipo Likert, utilizando la encuesta como técnica que está relacionado directamente con las siguientes dimensiones. La productividad se midió con las dimensiones de eficacia y eficiencia de Robbins y Coulter (2014) en una escala de Likert.	EFICIENCIA	Horas trabajadas	16	Ordinal Tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Logros de objetivos	17	
					18	
			Capacidades en el trabajo	19		
			EFICACIA	Recursos empleados	20	
				Errores	21	
					22	
				Desempeños	23	
			24			
			EFECTIVIDAD	Ambiente laboral	25	
				Rapidez en el trabajo	26	
				Procedimientos	27	
					28	

**ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD DEL**  
**PERSONAL**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**FICHA DE ENCUESTA**

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Motivación extrínseca y productividad del personal. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

**TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS**

**INSTRUCCIONES**

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

V1. MOTIVACIÓN EXTRINSECA				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ÍTEM	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Incentivos y méritos	Reconocimiento laboral	1	Tu jefe inmediato reconoce y felicita su buen trabajo					
		2	Reconoce la empresa el cumplimiento de los objetivos de cada colaborador					
	Bonos	3	Esta de acuerdo con las bonificaciones que le otorga la empresa por su buen desempeño laboral					
	Horarios flexibles	4	Esta de acuerdo con los horarios de trabajo que maneja la empresa					
		5	Considera que los colaboradores valoran los horarios de trabajo flexible					
Recompensas salariales	Salarios	6	Los salarios están relacionados de acuerdo a las competencias y formación de cada colaborador					
		7	Considera que el salario que percibe es el indicado					
		8	Considera que el pago de su salario se realiza de manera puntual					
	Beneficios laborales	9	La empresa establece todos los beneficios sociales a tiempo a cada colaborador (vale de alimento, movilidad, escolaridad, asignación familiar, etc)					
	Horas extras	10	La empresa tiene una política para pagar todas las horas extras a su colaborador					
Ascenso laboral	Retención del talento	11	El superior inmediato mira más los aciertos en el trabajo que los errores					
		12	Consideras que tu buen trabajo y el logro de metas te permitirá obtener un ascenso					
	Tiempo en el puesto	13	La empresa permite los ascensos basadas en los años de servicio que tienen sus colaboradores					
	Capacitaciones	14	Recibes capacitaciones de manera constante que te permita desarrollarte en tu carrera laboral					
		15	Ha recibido la capacitación y la orientación que necesita para hacer su trabajo correctamente					

V2. PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ÍTEM	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Eficiencia	Horas Trabajadas	16	Puede cumplir con sus objetivos antes del tiempo asignado					
	Logro de objetivos	17	Considera que con los objetivos previstos					
		18	Comparte la información de su trabajo con sus colegas para el lograr de los objetivos					
	Capacidades en el trabajo	19	La empresa donde trabaja fomenta el desarrollo de capacidades , el trabajo hábil y sincero que se beneficia de un buen clima laboral					
Eficacia	Recursos Empleados	20	Considera que cumple con sus actividades empleando la menor cantidad de recursos					
	Errores	21	Considera que hay errores frecuentes en su trabajo					
		22	La empresa tiene como política dar retroalimentación a todos los empleados para evitar errores en el trabajo					
	Desempeños	23	Crees que un buen desempeño laboral traerá mejores resultados en su trabajo diario					
		24	Considera que el desempeño laboral de sus compañero es el adecuado					
Efectividad	Ambiente Laboral	25	El ambiente laboral en la empresa mantiene una actitud positiva ante los cambios emergentes					
	Rapidez en el Trabajo	26	Considera que los empleados se comprometen a realizar sus actividades en el menor tiempo posible					
	Procedimientos	27	Cumple con os procedimientos establecidos en su área de trabajo					
		28	Planifica sus tareas diarias paso a paso de una manera que le ayude lograr sus objetivos					

## ANEXO 3: VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS



### Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación extrínseca y productividad del personal en una empresa de servicios surco-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Severino Antonio Díaz Saucedo	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional X )
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Ana Paucar León
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de la empresa de Servicios en el distrito de Surco.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9

**4. Soporte teórico**

- **Variable 1:** Motivación extrínseca

Para Ramírez (2017), la motivación extrínseca se refiere a un conjunto de recompensas salariales, recompensas, méritos e incentivos; lo cual es muy importante para que el personal de la empresa pueda desempeñar sus funciones con eficacia; Los objetivos fijados conjuntamente por las empresas también son alcanzables.

- **Variable 2:** Productividad del personal

Según Sevilla André, (2020), medir la productividad de los empleados implica determinar la eficiencia con la que se ha utilizado un determinado factor o recurso en el proceso de producción. La eficiencia se define como el logro del mayor o más alto rendimiento utilizando el menor número posible de recursos. Es decir, cuanto mejor sea la producción y, por tanto, cuanto mayor sea la eficiencia, menos recursos serán necesarios para producir una determinada cantidad.(pr.2).

Variable	Dimensiones	Definición
Motivación extrínseca	Incentivos y méritos	De acuerdo con Soto, y Raigosa, (2008) nos menciona a las compensaciones monetarias y laboral, mismas que son apreciadas por los colaboradores impulsa una mejora de sus capacidades y competencias que a su vez produce confianza en los trabajadores.
	Recompensas salariales	Según Salcedo y Salcedo (2017) éstas fueron creadas para que los jornaleros puedan motivarse, a su vez alentarse más con el fin de culminar las actividades planteadas. Por tal razón, están estimulan los logros específicos, de igual manera, influye en que el colaborador se direcciones más a lograr sus actividades dejando de lado el tiempo que laboran.



	Ascenso laboral	De acuerdo al autor Palligua, y Arteaga, (2019) se encuentra enlazado, capacidades, destrezas y aprendizajes de cada colaborador que les hace soñar con un ascenso, que a su vez significa mejorar su salario, su condición y bienestar. Todo esto basada en la apreciación de su rendimiento de trabajo.
Productividad del personal	Eficiencia	Según Núñez, (2021) esta es la relación conceptual entre todos los recursos utilizados por los colaboradores para finalizar sus tareas. Se recibe cuando los recursos se utilizan poco o nada para lograr las metas establecidas. Los recursos empleados son menores para conseguir los objetivos trazados o sino en el caso de que se alcance más objetivos empleando los recursos exactos o en el mejor de los casos por debajo de lo plasmado. Todo ello con el fin de utilizar estos recursos de
	Eficacia	Según Núñez, (2021) se denomina de esta forma a la realización continua de metas y objetivos, mencionando el talento para lograr todo lo propuesto, para lograr la satisfacción de los clientes en relación a los resultados alcanzables que se deben tener en cuenta la excelente calidad y proporción.
	Efectividad	Según Núñez, (2021) Se denomina de esta forma a la realización continua de metas y objetivos, mencionando el talento para lograr todo lo propuesto, para lograr la satisfacción de los clientes en relación a los resultados alcanzables que se deben tener en cuenta la excelente calidad y proporción.



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

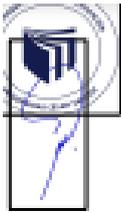
A continuación, a usted le presento el cuestionario "Impacto de la motivación extrínseca en la productividad del personal de una empresa de servicios Surco-2023" elaborado por Ana Paucar Loayza en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Variable del instrumento: Motivación extrínseca**

- Primera dimensión: Incentivos y méritos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento laboral	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Bonos	3	4	4	4	
Horarios flexibles	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Recompensas salariales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Salarios	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Beneficios laborales	9	4	4	4	
Horas extras	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Ascenso laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Retención del talento	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
Tiempo en el puesto	13	4	4	4	
Capacitaciones	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

**Variable del instrumento: Productividad del personal**

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Horas trabajadas	16	4	4	4	
Logros de objetivos	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Capacidades en el trabajo	19	4	4	4	



- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohesión	Relevancia	Observaciones
Recursos empleados	20	4	4	4	
Errores	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Desempeños	23	4	4	4	
	24	4	4	4	

- Tercera dimensión: Efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohesión	Relevancia	Observaciones
Ambiente laboral	25	4	4	4	
Rapidez en el trabajo	26	4	4	4	
Procedimientos	27	4	4	4	
	28	4	4	4	

Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo  
DNI N° 07162975

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



**Anexo 2: Evaluación por Juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación extrínseca y productividad del personal en una empresa de servicios surco-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Dr. Julio César Marique Céspedes	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Ana Paucar León
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los colaboradores de la empresa de Servicios en el distrito de Surco.
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9



4. Soporte teórico

• **Variable 1:** Motivación extrínseca

Para Ramírez (2017), la motivación extrínseca se refiere a un conjunto de recompensas salariales, recompensas, méritos e incentivos; lo cual es muy importante para que el personal de la empresa pueda desempeñar sus funciones con eficacia; Los objetivos fijados conjuntamente por las empresas también son alcanzables.

• **Variable 2:** Productividad del personal

Según Sevilla André, (2020), medir la productividad de los empleados implica determinar la eficiencia con la que se ha utilizado un determinado factor o recurso en el proceso de producción. La eficiencia se define como el logro del mayor o más alto rendimiento utilizando el menor número posible de recursos. Es decir, cuanto mejor sea la producción y, por tanto, cuanto mayor sea la eficiencia, menos recursos serán necesarios para producir una determinada cantidad.(prr.2).

Variable	Dimensiones	Definición
Motivación extrínseca	Incentivos y méritos	De acuerdo con Soto, y Raigosa, (2008) nos menciona a las compensaciones monetarias y laboral, mismas que son apreciadas por los colaboradores impulsa una mejora de sus capacidades y competencias que a su vez produce confianza en los trabajadores.
	Recompensas salariales	Según Salcedo y Salcedo (2017) éstas fueron creadas para que los jornaleros puedan motivarse, a su vez alentarse más con el fin de culminar las actividades planteadas. Por tal razón, están estimulan los logros específicos, de igual manera, influye en que el colaborador se direcciones más a lograr sus actividades dejando de lado el tiempo que laboran.



	Asistencia laboral	De acuerdo al autor Parilgus, y Anselga, (2019) se encuentra entendido, capacidades, destrezas y aprendizajes de cada colaborador que los hace sentir con un accesorio, que a su vez significa mejorar su salario, su condición y bienestar. Todo esto basada en la apreciación de su rendimiento de trabajo.
Productividad del personal	Eficiencia	Según Núñez, (2021) esta es la relación conceptual entre todos los recursos utilizados por los colaboradores para finalizar sus tareas. Se recibe cuando los recursos se utilizan poco o nada para lograr las metas establecidas. Los recursos empleados son menores para conseguir los objetivos trazados o sino en el caso de que se alcance más objetivos empleando los recursos exactos o en el mejor de los casos por debajo de lo planeado. Todo ello con el fin de utilizar estos recursos de
	Eficacia	Según Núñez, (2021) se denomina de esta forma a la realización continua de metas y objetivos, mencionando el talento para lograr todo lo propuesto, para lograr la satisfacción de los clientes en relación a los resultados alcanzables que se deben tener en cuenta la excelente calidad y proporción.
	Efectividad	Según Núñez, (2021) Se denomina de esta forma a la realización continua de metas y objetivos, mencionando el talento para lograr todo lo propuesto, para lograr la satisfacción de los clientes en relación a los resultados alcanzables que se deben tener en cuenta la excelente calidad y proporción.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Impacto de la motivación extrínseca en la productividad del personal de una empresa de servicios Surco-2023" elaborado por Ana Paucar Loayza en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o con la

sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Variable del Instrumento:** Motivación extrínseca

- Primera dimensión: Incentivos y méritos

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohesión	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento laboral	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Bonos	3	4	4	4	
Horarios flexibles	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Recompensas salariales

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohesión	Relevancia	Observaciones
Salarios	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Beneficios laborales	9	4	4	4	
Horas extras	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Ascenso laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohesión	Relevancia	Observaciones
Retención del talento	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
Tiempo en el puesto	13	4	4	4	
Capacitaciones	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

**Variable del Instrumento:** Productividad del personal

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohesión	Relevancia	Observaciones
Horas trabajadas	16	4	4	4	
Logros de objetivos	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Capacidades en el trabajo	19	4	4	4	



- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recursos empleados	20	4	4	4	
Errores	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Desempeños	23	4	4	4	
	24	4	4	4	

- Tercera dimensión: Efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambiente laboral	25	4	4	4	
Rapidez en el trabajo	26	4	4	4	
Procedimientos	27	4	4	4	
	28	4	4	4	



Dr. Wladimir César Marique Céspedes  
DNI N° 66695445

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 **expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revisiastareas.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación extrínseca y productividad del personal en una empresa de servicios surco-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.



**1. Datos generales del juez**

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	De Rosa Elvira Villanueva Figueroa	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Ana Paucar Leon
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los colaboradores de la empresa de Servicios en el distrito de Surco.
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Motivación extrínseca

Para Ramírez (2017), la motivación extrínseca se refiere a un conjunto de recompensas salariales, recompensas, méritos e incentivos; lo cual es muy importante para que el personal de la empresa pueda desempeñar sus funciones con eficacia; Los objetivos fijados conjuntamente por las empresas también son alcanzables.

- **Variable 2:** Productividad del personal

Según Sevilla André, (2020), medir la productividad de los empleados implica determinar la eficiencia con la que se ha utilizado un determinado factor o recurso en el proceso de producción. La eficiencia se define como el logro del mayor o más alto rendimiento utilizando el menor número posible de recursos. Es decir, cuanto mejor sea la producción y, por tanto, cuanto mayor sea la eficiencia, menos recursos serán necesarios para producir una determinada cantidad. (prr.2).

Variable	Dimensiones	Definición
Motivación extrínseca	Incentivos y méritos	De acuerdo con Soto, y Raigosa, (2008) nos menciona a las compensaciones monetarias y laboral, mismas que son apreciadas por los colaboradores impulsa una mejora de sus capacidades y competencias que a su vez produce confianza en los trabajadores.
	Recompensas salariales	Según Salcedo y Salcedo (2017) éstas fueron creadas para que los jornaleros puedan motivarse, a su vez alentarse más con el fin de culminar las actividades planteadas. Por tal razón, están estimulan los logros específicos, de igual manera, influye en que el colaborador se dirija más a lograr sus actividades dejando de lado el tiempo que laboran.



	Ascenso laboral	De acuerdo al autor Palligua, y Artesaga, (2019) se encuentra enlazado, capacidades, destrezas y aprendizajes de cada colaborador que les hace soñar con un ascenso, que a su vez significa mejorar su salario, su condición y bienestar. Todo esto basada en la apreciación de su rendimiento de trabajo.
Productividad del personal	Eficiencia	Según Núñez, (2021) esta es la relación conceptual entre todos los recursos utilizados por los colaboradores para finalizar sus tareas. Se recibe cuando los recursos se utilizan poco o nada para lograr las metas establecidas. Los recursos empleados son menores para conseguir los objetivos trazados o sino en el caso de que se alcance más objetivos empleando los recursos exactos o en el mejor de los casos por debajo de lo plasmado. Todo ello con el fin de utilizar estos recursos de
	Eficacia	Según Núñez, (2021) se denomina de esta forma a la realización continua de metas y objetivos, mencionando el talento para lograr todo lo propuesto, para lograr la satisfacción de los clientes en relación a los resultados alcanzables que se deben tener en cuenta la excelente calidad y proporción.
	Efectividad	Según Núñez, (2021) Se denomina de esta forma a la realización continua de metas y objetivos, mencionando el talento para lograr todo lo propuesto, para lograr la satisfacción de los clientes en relación a los resultados alcanzables que se deben tener en cuenta la excelente calidad y proporción.

**6. Presentación de Instrucciones para el Juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Impacto de la motivación extrínseca en la productividad del personal de una empresa de servicios Surco-2023" elaborado por Ana Paucar Loen en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado.

sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Variable del instrumento:** Motivación extrínseca

- Primera dimensión: Incentivos y méritos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento laboral	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Bonos	3	4	4	4	
Horarios flexibles	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Recompensas salariales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Salarios	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Beneficios laborales	9	4	4	4	
Horas extras	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Ascenso laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Retención del talento	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
Tiempo en el puesto	13	4	4	4	
Capacitaciones	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Productividad del personal

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Horas trabajadas	16	4	4	4	
Logros de objetivos	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Capacidades en el trabajo	19	4	4	4	

• Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohesión	Relevancia	Observaciones
Recursos empleados	20	4	4	4	
Errores	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Desempeños	23	4	4	4	
	24	4	4	4	

• Tercera dimensión: Efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohesión	Relevancia	Observaciones
Ambiente laboral	25	4	4	4	
Rapidez en el trabajo	26	4	4	4	
Procedimientos	27	4	4	4	
	28	4	4	4	



.....  
 Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa  
 DNI N° 07586867

Pd.

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luikkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revisiaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## ANEXO 4: FIABILIDAD - ALFA DE CRONBACH

### Análisis de confiabilidad de Motivación extrínseca

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluidos <sup>s</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	15

### Análisis de confiabilidad de Productividad del personal

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluidos <sup>s</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	13

## ANEXO 5: CLASIFICACIÓN DE NIVELES DE FIABILIDAD-TUAPANTA Y DUQU

Indice	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]

**Fuentes:** Tuapanta, J; Duque, M; et al (2017)

### ANEXO 6: BASE DE DATOS EXCEL

Nro.	Variable 1: Motivación extrínseca															Variable 2: Productividad del personal								Σ V1	Σ D1 V1	Σ D2 V1	Σ D3 V1	Σ V2	Σ D1 V2	Σ D2 V2	Σ D3 V2					
	Incentivos y méritos					Reconocimiento salarial					Ascenso laboral					Eficiencia				Eficacia												Efectividad				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23									P24	P25	P26	P27	P28
1	4	4	3	5	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	58	20	18	20	53	16	21	16	
2	5	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	60	21	20	19	56	17	21	18	
3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	56	19	18	19	53	16	21	16	
4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	61	22	20	19	56	17	21	18	
5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	56	19	18	19	53	16	21	16	
6	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	62	22	21	19	56	17	21	18		
7	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	56	18	19	19	55	17	21	17	
8	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	63	22	21	20	57	17	20	17	
9	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	57	18	20	19	57	19	20	18	
10	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	66	23	20	19	58	18	20	20	
11	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	57	19	19	19	58	18	22	18	
12	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	64	23	19	22	59	18	21	20	
13	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	57	19	20	18	58	19	21	18
14	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	63	23	18	22	58	18	21	19	
15	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58	18	21	19	54	17	21	16	
16	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	64	22	20	22	56	17	21	18	
17	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58	18	20	20	53	16	21	16	
18	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	65	22	20	23	58	17	22	19	
19	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	55	18	19	18	54	15	22	17	
20	5	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	61	22	19	20	58	16	22	20	
21	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	55	19	19	17	54	15	21	18	
22	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	63	23	19	21	57	17	21	19	
23	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	58	19	20	19	51	16	18	17	
24	5	4	4	5	5	4	2	5	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	63	23	18	22	54	18	18	18	
25	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	57	18	19	20	54	17	20	17	
26	5	4	3	5	5	4	2	5	3	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	60	22	18	20	60	19	22	19	
27	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	56	18	19	19	59	18	23	18	
28	5	4	3	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	61	22	19	20	60	19	23	18	
29	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	59	19	20	20	60	18	23	19	
30	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	65	23	20	22	61	19	23	19	
31	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	60	19	21	20	58	17	23	18
32	5	4	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	61	22	18	21	56	18	20	18
33	5	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	59	19	21	19	50	15	18	17
34	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	61	21	19	21	52	17	18	17
35	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	60	19	20	21	53	16	19	18
36	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	64	23	19	22	59	18	21	20	
37	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	58	19	19	20	59	17	22	20
38	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	63	23	19	21	58	17	22	19
39	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	58	19	20	19	56	15	22	19	
40	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	63	23	20	20	59	18	21	20	



**ANEXO 8: BASE DE DATOS PROGRAMA SPSS26**

	V1	V1D1	V1D2	V1D3	V2	V2D1	V2D2	V2D3	VAR01	D1_TRANSFORMADA	D2_TRANSFORMADA	D3_TRANSFORMADA
1	58	20	18	20	53	16	21	16	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR
2	60	21	20	19	56	17	21	18	REGULAR	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE
3	56	19	18	19	53	16	21	16	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
4	61	22	20	19	56	17	21	18	REGULAR	OPTIMO	REGULAR	DEFICIENTE
5	56	19	18	19	53	16	21	16	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
6	62	22	21	19	56	17	21	18	REGULAR	OPTIMO	OPTIMO	DEFICIENTE
7	56	18	19	19	55	17	21	17	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
8	63	22	21	20	57	17	20	20	REGULAR	OPTIMO	OPTIMO	REGULAR
9	57	18	20	19	57	19	20	18	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE
10	66	23	20	23	58	18	20	20	OPTIMO	OPTIMO	REGULAR	OPTIMO
11	57	19	19	19	58	18	22	18	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
12	64	23	19	22	59	18	21	20	OPTIMO	OPTIMO	DEFICIENTE	OPTIMO
13	57	19	20	18	58	19	21	18	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE
14	63	23	18	22	58	18	21	19	REGULAR	OPTIMO	DEFICIENTE	OPTIMO
15	58	18	21	19	54	17	21	16	DEFICIENTE	DEFICIENTE	OPTIMO	DEFICIENTE
16	64	22	20	22	56	17	21	18	OPTIMO	OPTIMO	REGULAR	OPTIMO
17	58	18	20	20	53	16	21	16	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	REGULAR
18	65	22	20	23	58	17	22	19	OPTIMO	OPTIMO	REGULAR	OPTIMO
19	55	18	19	18	54	15	22	17	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
20	61	22	19	20	58	16	22	20	REGULAR	OPTIMO	DEFICIENTE	REGULAR
21	55	19	19	17	54	15	21	18	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
22	63	23	19	21	57	17	21	19	REGULAR	OPTIMO	DEFICIENTE	REGULAR
23	58	19	20	19	51	16	18	17	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE

## ANEXO 9: RESULTADOS DESCRIPTIVOS

**Tabla 2**

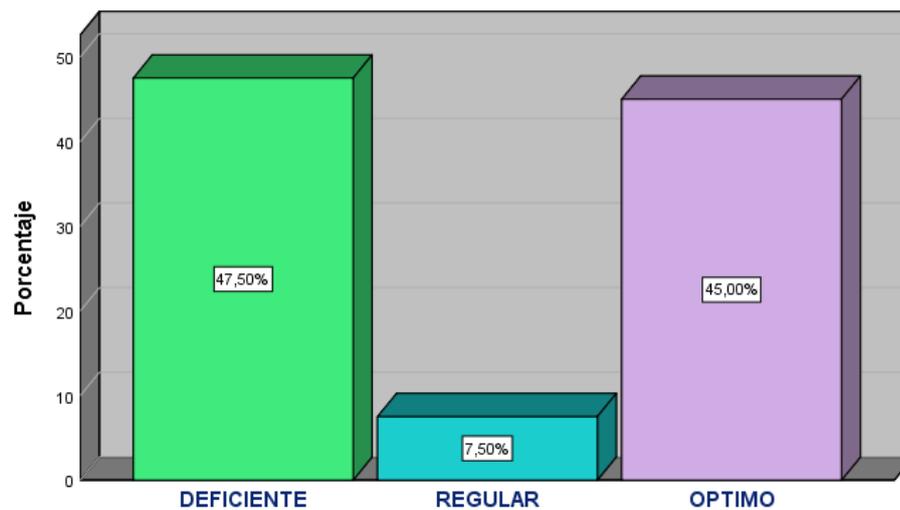
*Dimensión Incentivos y méritos en una empresa de servicios Surco-2023*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	19	47,5	47,5	47,5
	REGULAR	3	7,5	7,5	55,0
	OPTIMO	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Dimensión Incentivos y méritos en una empresa de servicios Surco-2023*

### *Incentivos y méritos*



De los datos de la Tabla 2 y la Figura 2 se desprende que el 47,5% de la empresa de servicios Surco emplean incentivos y méritos a un nivel deficiente, el 45% a un nivel óptimo y el 7,5% de forma regular.

## ANEXO 10: RESULTADOS DESCRIPTIVOS

**Tabla 3**

*Dimensión Recompensa salarial en una empresa de servicios Surco-2023*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	21	52,5	52,5	52,5
	REGULAR	14	35,0	35,0	87,5
	OPTIMO	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Dimensión Recompensa salarial en una empresa de servicios Surco-2023*

### **Recompensa salarial**



El 52,5% de la empresa de servicios Surco aplica la retribución salarial en un nivel deficiente, frente a sólo el 35% en un nivel regular y el 12,5% en un nivel óptimo, según los resultados de la Tabla 3 y la Figura 3.

## ANEXO 11: RESULTADOS DESCRIPTIVOS

**Tabla 4**

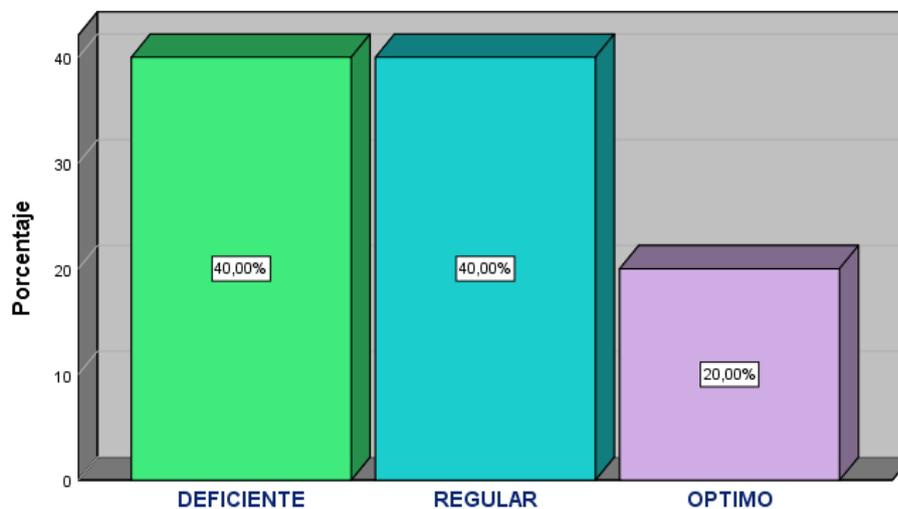
*Dimensión Ascenso laboral en una empresa de servicios Surco-2023*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	16	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	16	40,0	40,0	80,0
	OPTIMO	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Dimensión Ascenso laboral en una empresa de servicios Surco-2023*

### **Ascenso laboral**



De los datos de la Tabla 4 y la Figura 4 se desprende que el 40% de la empresa de servicios Surco aplican promociones de empleo en un nivel deficiente, el 40% en un nivel regular y el 20% en un nivel óptimo.

## ANEXO 12: RESULTADOS DESCRIPTIVOS

**Tabla 6**

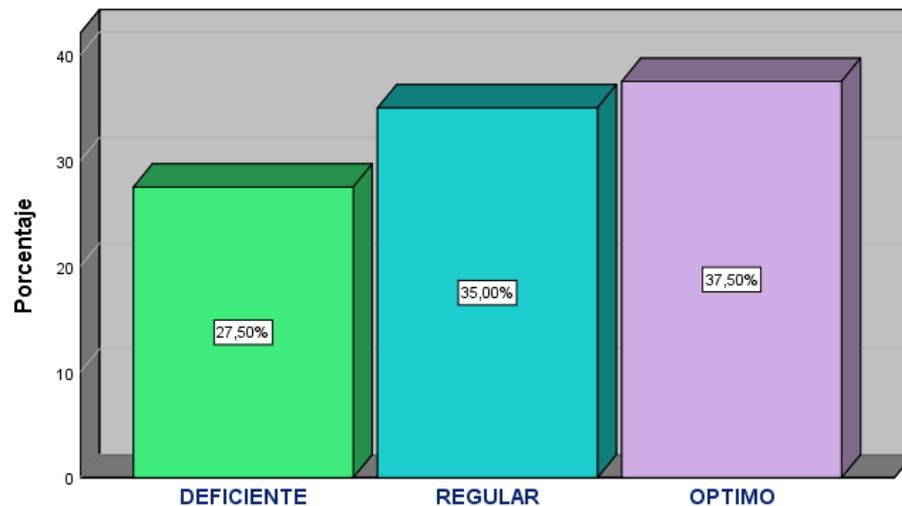
*Dimensión Eficiencia en una empresa de servicios Surco-2023*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEFICIENTE	11	27,5	27,5	27,5
REGULAR	14	35,0	35,0	62,5
OPTIMO	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Dimensión Eficiencia en una empresa de servicios Surco-2023*

### ***Eficiencia***



Los resultados de la Tabla 6 y la Figura 6 muestran que sólo el 35% de la empresa de servicios Surco aplican la eficiencia a un nivel regular, y el 27,5% la aplican deficiente. Por el contrario, el 37,5% aplican la eficiencia a un nivel óptimo.

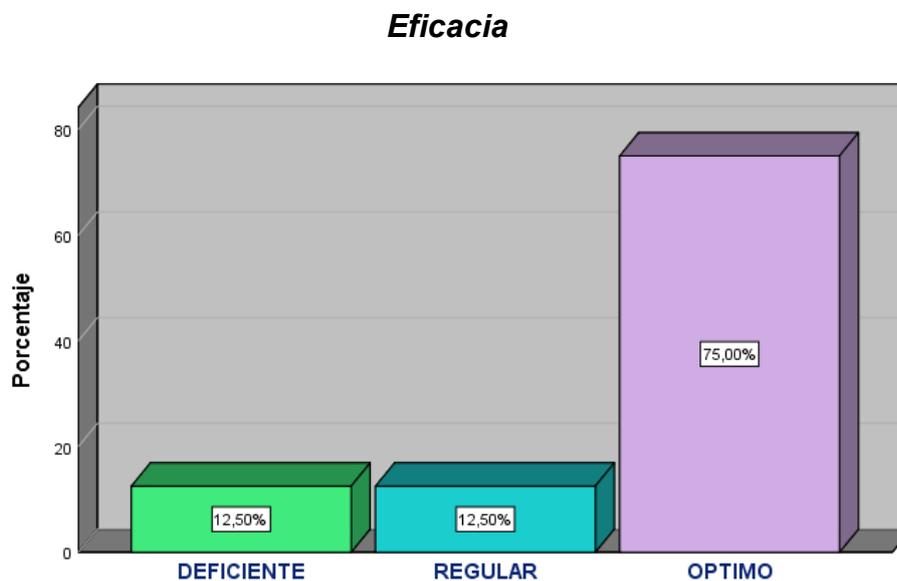
## ANEXO 13: RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 7

*Dimensión Eficacia en una empresa de servicios Surco-2023*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	5	12,5	12,5	12,5
	REGULAR	5	12,5	12,5	25,0
	OPTIMO	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 7

*Dimensión Eficacia en una empresa de servicios Surco-2023*

Según los datos presentados en la Tabla 7 y la Figura 7, es evidente que el 75% de la empresa de servicios Surco emplea niveles óptimos de eficiencia, frente al 12,5% que aplica niveles regulares y el 12,5% que aplica niveles deficientes.

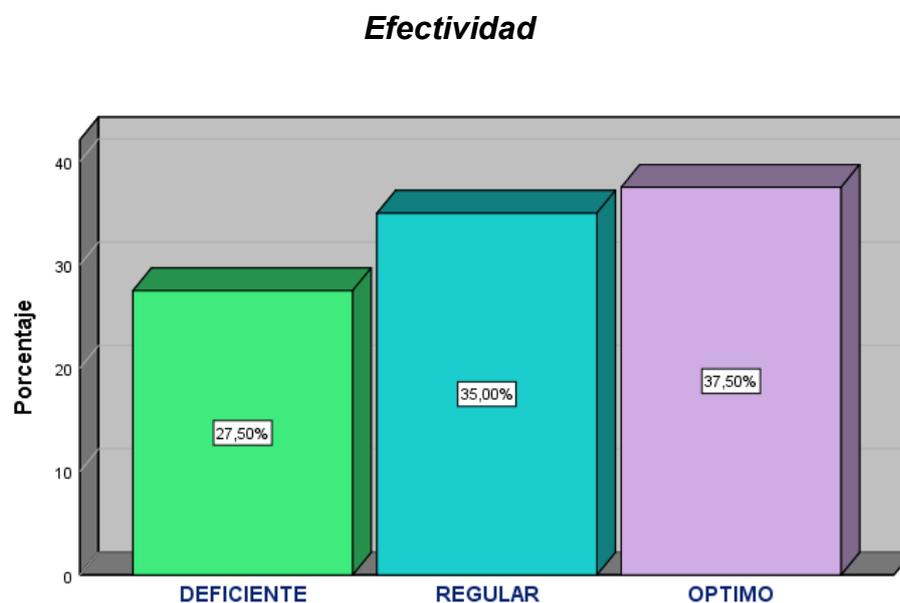
## ANEXO 14: RESULTADOS DESCRIPTIVO

Tabla 8

*Dimensión Efectividad en una empresa de servicios Surco-2023*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	11	27,5	27,5	27,5
	REGULAR	14	35,0	35,0	62,5
	OPTIMO	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 8

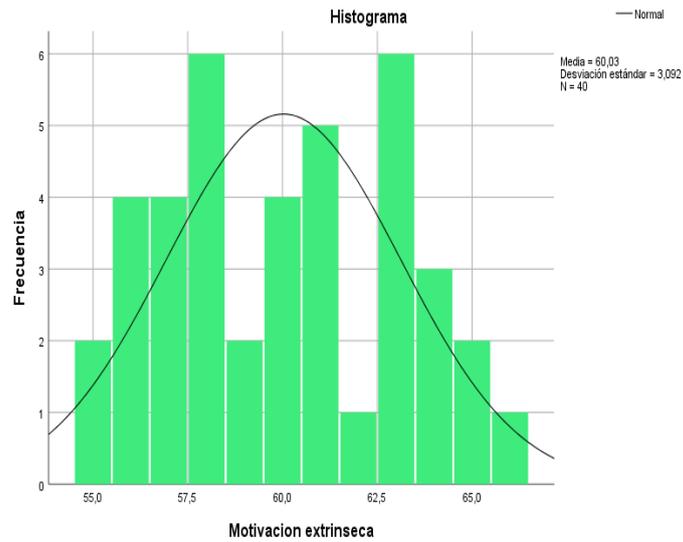
*Dimensión Efectividad en una empresa de servicios Surco-2023*

Los datos de la Tabla 8 y la Figura 8 muestran que sólo el 35% de los Servicios Surco aplican la eficacia a un nivel regular y el 27,5% a un nivel deficiente, mientras que el 37,5% la aplican a un nivel óptimo.

## ANEXO 15: PRUEBA DE NORMAVILIDAD MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

**Figura 9**

*Histograma de distribución para la motivación extrínseca*

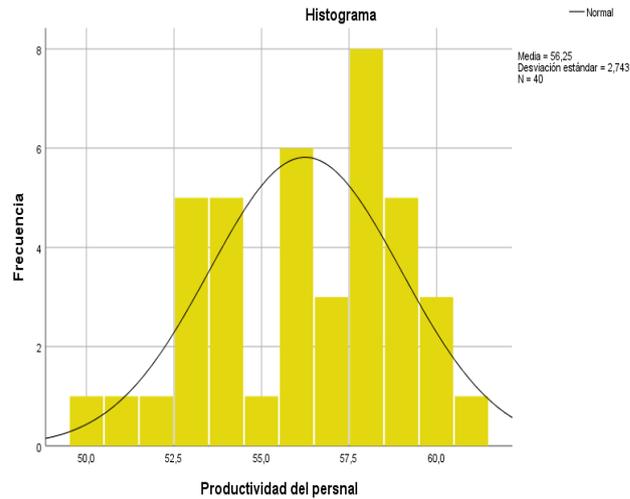


El gráfico de campana de Gauss ilustra la distribución no es normal de los datos derivados del tamaño de la muestra para la variable Motivación extrínseca.

## ANEXO 16: PRUEBA DE NORMAVILIDAD PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

Figura 10

### Histograma de distribución para la productividad del personal



El gráfico de campana de Gauss ilustra la distribución no es normal de los datos derivados del tamaño de la muestra para la variable Productividad del personal.



## ANEXO 17: MEDICIÓN DE LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

Dónde:

**O1**= Medición de la Motivación Extrínseca.

**O2**= Medición de la Productividad del Personal.

**M**= Colaboradores de la empresa de Servicios

**r**= Vinculación entre las variables.

Esquema:

