



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Motivación y la Productividad Laboral en los Colaboradores de
la Empresa Grau Logística Express S.A. - Callao 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Bach. Erique Armas, Hermelinda Amelia (ORCID: 0000-0001-7193-6285)

Bach. Quispe Pinchi, Sandra Lucero (ORCID: 0000-0002-5844-5171)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karín Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis la dedicamos con gran amor toda nuestra familia por el apoyo incondicional, porque siempre nos impulsan a ser mejores tanto en lo personal y laboral.

Agradecimiento

A Dios, por la bendición de la vida y darnos la fortaleza para enfrentar cada obstáculo.

A nuestras familias, amigos y personas especiales que están en nuestras vidas, por creer en nosotras.

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 14 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 3.5. Procedimientos | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos | 18 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 31 |
| VI. CONCLUSIONES | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS | 38 |
| ANEXOS | 46 |

Índice de Tabla

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Escala de Likert de Variable Motivación | 16 |
| Tabla 2. Escala de Likert de Variable Producción Laboral | 16 |
| Tabla 3. Escala de Fiabilidad de la Variable Motivación | 17 |
| Tabla 4. Estadística de Fiabilidad de la Variable Motivación | 17 |
| Tabla 5. Escala de Fiabilidad de la Variable Productividad Laboral | 17 |
| Tabla 6. Estadística de Fiabilidad | 17 |
| Tabla 7. Frecuencia de la Variable Motivación en la Empresa Grau Logística Express S.A | 20 |
| Tabla 8. Frecuencias de la Variable Productividad Laboral | 20 |
| Tabla 9. Frecuencias de la Dimensión Motivación Extrínseca | 22 |
| Tabla 10. Frecuencias de la Dimensión Motivación Intrínseca | 23 |
| Tabla 11. Cruce entre las Variables Motivación y Productividad Laboral | 24 |
| Tabla 12. Cruce entre la Dimensiones Motivación Extrínseca y Productividad Laboral | 25 |
| Tabla 13. Cruce entre la Dimensión Motivación Extrínseca y Productividad Laboral | 26 |
| Tabla 14. Prueba de Normalidad para las Variables y Dimensiones | 27 |
| Tabla 15. Prueba de Hipótesis General | 28 |
| Tabla 16. Prueba de Hipótesis Específica 1 | 29 |
| Tabla 17. Prueba de Hipótesis Específica 2 | 30 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Histograma de frecuencia de la variable motivación | 20 |
| Figura 2. Histograma de frecuencia de la variable productividad laboral | 21 |
| Figura 3. Histograma de frecuencia de la dimensión motivación extrínseca | 22 |
| Figura 4. Histograma de frecuencia de la dimensión motivación intrínseca | 23 |
| Figura 5. Histograma de cruce entre las variables motivación y productividad laboral | 24 |
| Figura 6. Histograma del cruce entre las dimensiones motivación extrínseca y productividad laboral | 25 |
| Figura 7. Histograma Cruce entre la dimensión motivación intrínseca y productividad laboral | 26 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad identificar la relación entre motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A. El estudio fue descriptivo correlacional de tipo básico, con diseño no experimental y corte transversal. La población y muestra estuvo constituida por 25 colaboradores del área administrativa. En la encuesta, de 20 preguntas relacionadas con la variable motivación; y 30 preguntas, a la variable productividad laboral, se aplicó la escala tipo Likert. La información obtenida se procesó con el programa SPSS, con el que se obtuvo una fiabilidad Alfa de Cronbach en la variable motivación, de 0,943; en la de productividad laboral, de 0,957; y un coeficiente $p < 0.05$. Con estos datos, se concluyó que la motivación tenía una influencia significativamente alta en la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., lo cual es la base fundamental para aumentar el desempeño y la productividad en la empresa. De esa manera, se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras claves: *Motivación, productividad laboral, motivación extrínseca, motivación intrínseca.*

Abstract

The purpose of this research was to identify the relationship between motivation and work productivity in the employees of the Grau Logística Express S.A. company. The study was descriptive correlational and basic type, with a non-experimental design and a cross-sectional section. The population and sample were 25 employees from the administrative area. In the survey, of 20 questions related to the motivation variable; and 30 questions, related to the labor productivity variable, the Likert-type scale was applied. The information obtained was processed with the SPSS program, with which a Cronbach's alpha reliability was obtained for the motivation variable of 0.943; in the of labor productivity, 0.957; and a coefficient $p < 0.05$. With these data, it was concluded that motivation had a significantly high influence on labor productivity in the employees of the Grau Logística Express S.A. company, which is the fundamental basis for increasing performance and productivity in the company. Thus, the alternative hypothesis was accepted.

Keywords: Motivation, labor productivity, extrinsic motivation, intrinsic motivation.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, en todo el mundo, se están dando grandes cambios a nivel social, cultural y económico; y se está atravesando por una crisis sanitaria. Como consecuencia, las empresas de diferentes sectores no solo han sufrido diversos efectos, básicamente económicos, sino que muchas han quebrado. De acuerdo con un análisis del Instituto Estadounidense de la Bancarrota, difundido por Tendencias El Tiempo (Empresas reconocidas a nivel mundial que quebraron por la pandemia, Colombia, 2020), un 26% más de compañías expresaron estar en quiebra. Como resultado, se generó una gran desmotivación laboral, agravado por un confinamiento poblacional que obligó a que muchos trabajadores realizarán sus tareas desde casa, afectándose, entre otros, las capacitaciones, la confianza frente a un trabajo presencial, al virtual o al de desarrollo mixto. En este tiempo de alarma, a los trabajadores también desanimó la carga laboral, el despido de personal o la disminución en el sueldo de muchos, por la falta de ingresos en la organización.

A nivel nacional y local, el contexto fue casi el mismo, con la particularidad de que un 30% de las empresas tuvieron que cambiar de rubro para salvar su negocio, o simplemente entraron en liquidación, según la (Alrededor del 30% de empresas cambio de rubro durante el estado de emergencia, Perú, 2020). Estos hechos generaron la desmotivación de los trabajadores, lo cual incidió en la productividad laboral.

La empresa Grau Logística Express S.A. no fue ajena al escenario descrito. Debido a que no todo el personal cuenta con el equipo necesario para realizar trabajo remoto, ha perdido motivación y, por consiguiente, productividad laboral. Asimismo, se ha detectado que los trabajadores no están logrando los objetivos propuestos, dejando de cumplir algunas funciones asignadas; y se ha reducido la comunicación asertiva que debe tener la empresa con sus colaboradores para mantener la productividad. En toda empresa se requiere que los trabajadores estén motivados en forma constante, y que reciban respeto y reconocimiento por parte de sus superiores, para realizar un trabajo productivo.

Ya que la empresa Grau Logística Express S.A. requiere ganar competitividad en el mercado, se planteó mejorar la motivación sobre la base de la

Teoría de Herzberg, definiendo si los factores motivación intrínseca y motivación extrínseca, incidían en el aumento de la productividad del trabajador, siendo todo lo anterior la justificación teórica de la presente investigación. Como ya se indicó, la debilidad hallada en la empresa fue la desmotivación de los colaboradores, lo cual originó que se cuestionara la buena gestión de la empresa, de modo específico en el área administrativa.

Este estudio ayudó a establecer el estado de la motivación y la productividad laboral, planteándose el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao 2020?; y nuestro problema específico (a) ¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao 2020?, y (b) ¿qué relación existe entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la Empresa Grau Logística Express S.A., Callao 2020?; desde la perspectiva teórica de Herzberg, para quien existen inconvenientes en el desempeño de los colaboradores que causan la baja productividad.

Nuestro trabajo de investigación explica el estudio acerca de motivación y la productividad laboral de acuerdo al enfoque teórico de Herzberg; quien se manifestó que existen inconvenientes en el desempeño de los colaboradores, acción que causa la baja productividad.

Nuestra investigación se justificó teóricamente en el enfoque de Herzberg, al respecto este enfoque de la motivación requiere administradores que deben preocuparse por mantener a sus colaboradores motivados. Según Hernández (2018) Se obtuvo la teoría que cubrirá vacíos de conocimiento. El estudio se justificó Metodológicamente por la aplicación de las encuestas tiene un nivel correlacional significativo entre la motivación y la productividad laboral el cual da solución a la nueva teoría de conocimientos válidos y fiables según Bernal, C. (2016) Por otro lado, la Justificación social, proporcionó información para que las organizaciones con similar particularidad a la empresa reconozcan el vínculo de la motivación y productividad laboral de los empleados con el fin de tomar decisiones para el mejoramiento de la organización, Según Hernández (2018); Así mismo, la justificación práctica de nuestra presente investigación fue guía para otras

organizaciones que muestran la misma debilidad o falencias mencionadas para ello nuestra investigación sirvió para mejorar la motivación de los trabajadores y la productividad laboral en sus respectivas áreas.

Con relación a los objetivos de este trabajo, el objetivo general es Determinar la relación que existe entre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau logística Express S.A. Callao 2020; mientras que los objetivos específicos (a) Determinar la relación existente entre motivación extrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A, Callao, 2020 y (b) Determinar la relación existente entre motivación intrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A, Callao 2020.

Finalmente, la hipótesis general fue: Existe relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao 2020; en tanto que las hipótesis específicas (a) Existe relación entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao 2020 y (b) Existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao 2020

II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo se realizó con información teórica sobre variables y el tema en estudio, en repositorios, libros y artículos.

Citado por Reeve (2010), Risco (2020) planteó que la motivación da energía a la persona y direcciona su conducta o su actuar. El investigador agregó que la fuerza conlleva a que la conducta tenga energía, que es indefinidamente intensa, persistente y fuerte; y que la dirección de la conducta tiene el objetivo de conducir al logro de alguna meta o rendimiento determinado (p. 6). Según la Teoría de Maslow, los seres humanos tienen tendencia a buscar en forma constante su autorrealización. Para ello, deben satisfacer una pirámide de necesidades jerárquicas, en cuya base están las necesidades básicas hasta alcanzar la autorrealización (Bech, 2020).

La motivación tiene dos dimensiones: intrínseca y extrínseca. De acuerdo con Reeve (2010), la Teoría de Herzberg indica que la motivación intrínseca es el instinto innato que compromete los intereses personales y el trabajo en el propio talento, buscando superar los desafíos. Se trata de una motivación que brota en la persona en forma natural a partir de las carencias psicológicas e impulsos naturales del autodesarrollo. De esa manera, el individuo al tener una motivación intrínseca procede por interés propio, y es llevado por la percepción del desafío que les proporciona la tarea (p. 83).

Citando a otros investigadores, Risco (2020) indicó que la motivación intrínseca tenía los siguientes valores: (a) Valoración de trabajo: Es la forma de implementar y plantear el sistema de la empresa y especificar la importancia de cada colaborador (Bizneo, 2020). (b) Libertad: Es la capacidad que tienen los individuos para ejercer su voluntad propia (Raffino, 2020a). (c) Reconocimiento: Es un ejercicio que se emplea para demostrar respeto, alentar y reforzar la conducta del trabajador (Sordo, 2020). (d) Estado de ánimo: Es una sensación generalizada y un pensamiento eventual que está unido a los sentimientos de las personas (Fowler, s.f.). (e) Responsabilidad: Es la habilidad de evaluar y reconocer las secuelas de una acción definida, conducida con pleno conocimiento y voluntad (Westreicher, 2020a). (f) Uso de capacidades: Es una circunstancia o varias

condiciones, aptitud o habilidades, principalmente intelectuales, que permite el crecimiento de algo, el desarrollo de una actividad o función de un cargo (Adsuara, 2020). (g) Deseo de capacidades: Es la aspiración de desarrollo de las personas, que desean conseguir, obtener o fortalecer sus competencias, para desarrollar sus propias metas en el tiempo (Forbes Staff, 2020). (h) Deseo de superación: Es el desarrollo a través del cual los individuos evolucionan su manera de pensar, alcanzan nuevas competencias para lograr un objetivo propuesto que le genere felicidad (Juárez, 2020). (i) Eficiencia: Es el vínculo del uso correcto de recursos para alcanzar la producción deseada, aprovechando al máximo los insumos (Agnieszka, & Barno, 2019) (J) Sentirse escuchado: El escuchar proporciona al individuo sentirse respetado. Cuando se escucha, se crea un universo de interrelación (Chouza, 2016).

La Motivación extrínseca según Reeve (2010) sostuvo que era parte de diversos planes de incentivos y consecuencias en el ambiente, que a su vez devenían en un compromiso conductual de haz esto y obtendrás aquello. Es decir, existe como una motivación para adquirir algo. “Esto” es la conducta solicitada, y “aquello” es un estímulo o afecto extrínseco, (p. 84).

Al igual que para intrínseca, Risco (2020) indicó que, sobre la base de otros estudios que investigó, la motivación extrínseca tenía los siguientes componentes: (a) Comunicación: Es la acción voluntaria en la cual se trasmite información entre seres vivos (Raffino, 2020b) (b) Equipamiento: Que implica obtener todo lo que se requiere para el desarrollo de actividades (Sánchez, 2020). (c) Capacidades: Son las condiciones que tiene un individuo para desempeñar determinadas actividades intelectuales, artísticas o físicas (Significados.com, 2018). (d) Remuneración: Según Runa (2017), se trata de las retribuciones hechas al colaborador por sus funciones desempeñadas en la organización. (e) Respaldo de jefatura: Es el reconocimiento y apoyo por parte de un superior ante un esfuerzo que se ha realizado de manera óptima (Vásquez, 2016). (f) Ambiente de trabajo: Son las condiciones técnicas, físicas, humanas y ambientales en la que los colaboradores llevan sus funciones laborales (EAE Business School, s.f.). (g) Actitud de compañeros: Es la relación que se establece entre compañeros de trabajo (Torres, 2016).

Se revisó el trabajo de Santos y Mendes (2019), quienes, en su investigación sobre la motivación en el trabajo y su influencia en la calidad de vida, el desempeño y la productividad, plantearon que la motivación estaba relacionada con factores intrínsecos y extrínsecos asociados con las percepciones del individuo, y estos a su vez al medio ambiente laboral, al desarrollo del trabajo y del trabajador; y es que un empleado motivado tiende a producir más.

También se analizó la investigación de Ignacio (2019), que tuvo la finalidad de contrastar la relación entre motivación y productividad laboral. Con enfoque cuantitativo, diseño correlacional no experimental trasversal, la investigación se realizó sobre una población de 234 personas y una muestra de 176 colaboradores administrativos. Tras el análisis, el investigador encontró que las variables motivación y productividad laboral tenían una correlación positiva y significativa de $p < .00$ con grado muy moderado, y un $r = - 0.655$ en la variable productividad laboral.

A su vez, se tomó nota de las conclusiones de la investigación de Ekhsan, Aeni, Parashakti y Fahlevi (2019), quienes recomendaron que debía incrementarse el capital humano dentro de una organización para explorar la motivación, la satisfacción laboral y la compensación, ya que estas dimensiones tenían una influencia significativa en la productividad de los empleados.

De otro lado, está el trabajo de Sutrisno y Sunarsi (2019), orientado a definir el impacto de la motivación y disciplina laboral sobre productividad en los trabajadores. El método utilizado fue explicativo, la técnica utilizada el análisis estadístico con pruebas de regresión, correlación, determinación y prueba de hipótesis. Los resultados fueron significativos en la productividad de los empleados en un 48.6%; mientras que la prueba de hipótesis tuvo significancia de $0,000 < 0.05$. La motivación y la disciplina laboral, de modo simultáneo, tuvieron un resultado significativo en la productividad de los colaboradores en 56.2%.

En palabras de Lagos (2019), la motivación es el realce que da una persona hacia una manera de incrementar o satisfacer una necesidad, y con ello el estímulo para conseguirlo (p. 28). En tanto que la productividad el vínculo del número de productos entre la cantidad de bienes, el cual se obtiene mediante un procedimiento rentable y de recursos usados para lograr la producción. De igual forma, se define

como el vínculo de los objetivos y el periodo utilizado para lograr obtener: a menor duración del que conlleva alcanzar el objetivo, mayor será la producción. (p. 30)

Para esta investigación, también fue útil el estudio de Vásquez (2018), en el cual se halló una correlación entre motivación intrínseca y productividad laboral, de modelo descriptivo, que involucró un censo a 42 trabajadores de los departamentos de la policía municipal de tránsito de San Pedro Sacatepéquez (Guatemala), cuyas respuestas se marcaron con la escala de Likert. El investigador concluyó que la motivación intrínseca tenía una relación significativa con la variable 'productividad laboral'. Dentro de las organizaciones, Coccia (2018) opinó que la motivación siempre era significativa; y, acerca de la teoría sobre autodeterminación, que se trata de un enfoque de la motivación y la personalidad humana basado en los recursos internos evolucionados de los seres humanos, para el desarrollo de la personalidad y la autorregulación del comportamiento. Y sobre la motivación intrínseca, Hall, Ochoa y Sáenz-López (2018) afirmaron que esta buscaba relacionar una actividad con la satisfacción inherente por sí misma, llevando al individuo a experimentar disfrute y placer por el hecho lograr convertirse en responsable por sí mismo.

Según Basit, Hermina y Al Kautsar (2018), las empresas no solo esperan reclutar empleados capaces, adecuados y expertos, sino también que trabajen en forma comprometida y logren resultados óptimos. Para lograr ello afirmaban los autores, si bien se necesita motivación para trabajar, se requiere la muy importante motivación interna para estimular el deseo del empleado de trabajar en forma comprometida y ser entusiasta para lograr una mayor productividad. En el ambiente laboral, se dice que la condición es apropiada si una persona puede realizar su actividad de manera óptima, de forma sana, segura y cómoda; ya que las condiciones ambientales desfavorables requieren más energía y tiempo. La finalidad del estudio fue conocer la influencia de la motivación interna y el ambiente laboral en la productividad, con el uso de métodos asociativos de correlación causal. El resultado fue que la productividad estaba influenciada por la motivación interna, la cual es muy importante y valorada por el empleado.

Para Da Rosa, Da Silva y Queiroz (2018), Actualmente el mercado laboral requiere personas competitivas y motivadas que busquen alcanzar las metas

organizacionales. Por ese motivo, las empresas, además de atraer empleados, los mantienen capacitados y motivados. De esa manera, la formación es eficaz para añadir importancia al individuo, a la empresa y también al consumidor. Por tanto, las personas formadas aumentan la productividad y, en consecuencia, el beneficio de la organización. La investigación tuvo como objeto explorar la importancia de mantener a los empleados capacitados y motivados para percibir mejor el desempeño de sus tareas. Este trabajo cualitativo concluyó que el entrenamiento permite al individuo mejorar su desempeño, lo educa para obtener recompensas, y para ser bien evaluados en su ambiente de trabajo; además de que los empleados, cuando son reconocidos por la ejecución de sus tareas y profesionalidad, se sienten motivados, ya que muchos no solo quieren trabajar y recibir su salario, sino el reconocimiento de sus superiores.

De otro lado, Macedo (2018) reflexionaba en que la motivación en el lugar de trabajo es un elemento que ha generado diversas discusiones y aportado nuevos descubrimientos y entendimientos sobre los factores que llevan a un individuo a sentirse plenamente satisfecho en el ejercicio de sus funciones. Así, a partir de sus impactos y trascendencia en el ámbito organizacional, este trabajo tuvo como finalidad general analizar los factores motivacionales de los servidores públicos. A su vez, los objetivos específicos se enfocaron en identificar los factores motivacionales presentes en la institución de acuerdo con la percepción de los empleados, y verificar los impactos derivados de los factores motivacionales sobre su desempeño profesional. Este estudio cuantitativo se realizó mediante cuestionarios a 35 empleados de una institución pública de educación especial. En el análisis descriptivo, se pudo constatar como resultado que la flexibilidad, el cumplimiento con el trabajo realizado y la estabilidad laboral, eran los principales factores motivacionales que se destacaron según la percepción de los empleados; mientras que los desmotivadores fueron los bajos salarios, las instalaciones inadecuadas en la institución y la presencia de un entorno laboral deficiente.

Con relación a la segunda variable de este trabajo productividad laboral, citando a Herrera (2012), Carranza y Gomero (2018) dijeron que era la velocidad con la que se ejecutan funciones o labores; y no constantemente es una alteración

física, ya que también hay modificaciones intelectuales los cuales son impalpables, como el pensamiento, lo espiritual y la creatividad (p. 21).

De acuerdo con Alamar y Guijarro (2018), la productividad es la correlación existente entre los recursos propios de la empresa designada a sus operaciones; es el rendimiento que se logra obtener del mismo. Esto implica la interacción entre diferentes circunstancias del ámbito de operación. El fruto logrado está relacionado con distintos recursos como son producción por y producción por material. Sin embargo, la productividad es afectada por distintos factores entre ellos calidad y posibles materiales, la existencia y el espacio en producción de maquinaria, la conducta y la mano de obra calificada y existencia de los administradores. (p. 5)

Carranza y Gomero (2018) definieron las siguientes dimensiones de la variable productividad: (a)Eficiencia: Es la correlación de la labor realizada por el trabajador, el empeño y el periodo ejecutado al realizarse; esto quiere decir, en lograr los objetivos de la organización empleando menos tiempo y recursos. Citando a otros investigadores Carranza y Gomero (2018) dividieron la eficiencia en los siguientes indicadores (a1) Personas: Es definida como el ser humano, considerado único e inigualable (Lepe, 2020). (a2) Insumos: Es todo objeto apto de brindar servicio para satisfacer las necesidades del hombre (Pedrosa, 2020). (a3) Tiempo: Es el formato, modelo y grupo de procesos por el cual un individuo u organización distribuye sus horarios disponibles, de acuerdo con las labores que debe desarrollar y priorizar (Ekon, 2020). (a4) Instalaciones: Es el lugar en el cual se ejecuta los procesos de elaboración de una organización (Quiroa, 2020). (b)Eficacia: Es alcanzar las metas que se plantea una organización tras ejecutar distintas operaciones. Según Carranza y Gomero (2018), esta dimensión integra los siguientes indicadores (b1) Calidad: De acuerdo con la Norma ISO 9001, tras citar a Ishikawa (1988), es un acto a realizar, manufacturar, diseñar y cuidar el producto, el cual debe ser asequible, útil y sobre todo satisfacer las necesidades del consumidor. (b2) Satisfacción del usuario: Que relaciona a la organización con el individuo (Ionos, 2020). (b3) Quejas: Manifestación escrita o verbal ante una disconformidad respecto a una situación dada (Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación de Colombia [MinTIC], 2020). (c) Organización del trabajo: Establece diferentes características como el control y las relaciones con el

personal, dirección, diseño de tareas, comunicación y demás formas que determinan la función o aspecto, para desarrollar los trabajos y lograr los objetivos planteados por la empresa. Carranza y Gomero (2018) estimaron que esta dimensión se subdividía en los siguientes indicadores : (c1) Planeamiento: Es una fase de procesos dentro de la empresa antes de la toma de decisiones, basada en prácticas para alcanzar una meta (Enciclopedia Económica, 2021). (c2) Organización: Es un conjunto colectivo conformado por una comunidad, enfocado a una meta en común dentro de una cultura, espacio y tiempo definido (Raffino, 2021). (c3) Dirección: Es una serie de procesos que ayudan a gestionar los bienes de la empresa, para, así, lograr las metas proyectadas por la administración (Westreicher, (2020).

Cruz (2017) investigó la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad, a las que halló estrechamente relacionadas. El tipo de estudio que el investigador realizó fue descriptivo correlacional sobre una muestra de 25 trabajadores, y la información fue obtenida con ayuda de un cuestionario-encuesta. Al final de la investigación, se rechazó la hipótesis nula, ya que la satisfacción laboral tenía una incidencia directa con la productividad.

A nivel local, está la investigación de Quispe (2017), que logró relacionar motivación y productividad laboral. El estudio fue de corte transversal y descriptivo correlacional. Para la recolección de información, se hizo un censo a 90 personas, quienes respondieron un cuestionario con escala Likert. Al final, se halló existencia correlacional directa entre la motivación y la productividad laboral, y esto se corroboró con la prueba de correlación estadística Rho de Spearman ($Rho=0,801$), que arrojó una significancia bilateral de $=0,000$.

Por otra parte, está el trabajo de Marín y Placencia (2017), cuya finalidad fue identificar el vínculo entre motivación y satisfacción laboral, al mismo tiempo de definir el nivel de la motivación laboral en los colaboradores a partir de la teoría de Herzberg, los factores higiénicos y los motivacionales. La hipótesis sobre el estudio propuesta se confirmó y tuvo nivel alto, tanto en motivación laboral y en la satisfacción laboral en los colaboradores.

En otro ámbito del estudio de la motivación, Barroso (2017) implementó un programa para aumentar la creatividad, innovación y los emprendimientos en estudiantes sobre la base de intervenciones anteriores en empresas comerciales, para mejorar el desempeño de los empleados mediante el uso del pensamiento crítico y creativo. En todos los casos, los resultados demostraron que el programa fue eficaz, tanto para los colaboradores como para los estudiantes, y el factor más importante para mejorar la innovación y el espíritu organizacional fue la motivación intrínseca. Según el investigador, las personas son más creativas cuando hacen lo que les gusta, en lugar de simplemente hacer lo que saben o lo que se les pide; y cuanto más creativas sean las personas, se podría esperar un mejor rendimiento y una mayor productividad. Para Bischoff (2017), dentro de las organizaciones, la motivación es uno de los factores de mayor relevancia, ya que permite la generación de un entorno propicio para el desarrollo de las tareas, y mejora el clima organizacional y el desempeño operativo. Por ello es que la motivación humana es motivo de preocupación, debido a que un individuo motivado para realizar su trabajo, de forma individual y colectiva, tiende a proporcionar mejores resultados, por lo que ha comenzado a entenderse como un combustible para la productividad *ad intra* de las organizaciones.

En el 2017, el magíster en Gestión del Talento Humano, Melissa Pizarro, realizó una investigación cuantitativa para establecer la correlación entre motivación y productividad laboral de 50 trabajadores, mediante un enfoque transversal y descriptivo correlacional. El resultado de la investigación arrojó una relación significativa de $p = 0,000$, que indica ser menor a $\alpha = 0.05$, dando como resultado la existencia correlacional positiva entre motivación y productividad.

La motivación hace que las personas busquen la realización de determinados objetivos. A nivel laboral, la motivación tiene una significativa incidencia respecto de la ejecución de las tareas asignadas, llevando, así, al óptimo funcionamiento de la empresa donde se labora, con mayor eficiencia y eficacia, cumpliendo los objetivos que la organización desea conseguir (Benavides, 2016).

En cuanto a la motivación extrínseca, Berumen, Pérez e Ibarra (2016) indicaron que era una herramienta con la cual los gerentes podían hacer un seguimiento a la satisfacción laboral e implementar medidas para mejorar la

satisfacción y el compromiso con la organización, siendo estos beneficios bastante sustanciales.

Con respecto de la motivación laboral, para Koryakovtseva, Doronina, Panchenko, Karabulatova y Abdullina (2016) es sumamente primordial para la realización de tareas urgentes, ya que soluciona el problema asociado con la necesidad de mejorar la productividad y control de calidad. Según los investigadores, la motivación es interdisciplinaria, ya que es ampliamente utilizado en diversos campos científicos. La complejidad de la interpretación en este caso está predeterminada por la complejidad de la motivación como un proceso y fenómeno. Por tanto, las autoras de este trabajo consideran necesario definir el término 'motivación' dentro de conceptos básicos como: motivación, incentivo, estructura motivacional de personalidad, sus necesidades e intereses, metas y expectativas relacionadas, valores de la esfera motivacional de los trabajadores.

Sobre la productividad, Fontalvo, De la Hoz y Morelos (2017) afirmaron que es la afinidad existente entre el volumen producido y los bienes usados para lograr dicho nivel de producción. Es decir, que es la manera de utilizar los factores de producción durante la transformación de los productos y servicios para satisfacer las exigencias del público. Los investigadores agregaron que la productividad es un elemento fundamental para las organizaciones, puesto que los servicios y productos no serán competitivos si no cumplen con los estándares de productividad.

A menudo, la productividad se mide por la eficiencia de los trabajadores, según Funso, Sammy y Gerryshom (2016). Los autores se concentraron en las formas o factores que puedan mejorar la productividad, entre ellos, la motivación laboral, la seguridad en el trabajo, los factores ambientales y la limitación física. Y clasificaron los factores promotores de la productividad en cuatro grupos que incluyen aspectos organizativos, económicos, físicos, sociopsicológicos y motivacionales, siendo este último la motivación de interés capital para asegurar el aumento de la productividad.

Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) afirmaron que la productividad era una dimensión de la efectividad para el uso de los elementos en la transformación del

producto. Los investigadores opinaron que, si se produce con un solo agente, la labor entonces se entiende como el número de producción individual de trabajo, en el cual se nombra productividad laboral, por ende, se dice que un empleado con alta productividad elaborará gran cantidad de productos. (pp. 12,13)

Illescas (2015) también investigó a la productividad como efecto de la satisfacción laboral y el cumplimiento de las metas de la organización. El investigador, quien hizo un estudio no experimental y transversal correlacional sobre 75 funcionarios, concluyó que el nivel de satisfacción de los funcionarios que investigó era aceptable y descubrió tres problemas esenciales: el incremento de las horas laborales, el consiguiente descontento y el estrés laboral.

La revisión de la investigación de Gonzáles (2015) no experimental y descriptiva, aplicada a 63 trabajadores también es relevante porque determinó qué factores influyeron en el aumento de la motivación en la organización que estudió, hallándose que los trabajadores valoraban mucho los beneficios alimenticios que recibían, generándose un compromiso para con la empresa de parte los empleados.

Por último, según Acuña y Tito (2015), en el sector empresarial, es esencial que los trabajadores se encuentren motivados y sean competitivos. Sin embargo, esta tarea no es fácil, ya que la inseguridad, la economía y otros aspectos como la alta competitividad en el mercado, distraen y desmotivan a los trabajadores, pero que podría lograrse una disposición motivacional eficiente si se lograra enlazar entre todos los participantes del proceso productivo las ganancias con el logro obtenido.

III. METODOLOGÍA

En esta sección, se precisó el tipo de diseño de estudio, la muestra, el instrumento aplicado con el que se recopiló la información, los procedimientos, el método usado en el análisis de datos y el aspecto ético.

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Debido a su grado de dificultad, se decidió realizar una investigación descriptiva, lográndose establecer los perfiles del individuo y sus propiedades, los grupos, sociedad, procedimientos, objetivos. De esa manera, se calculó y recolectó datos que reportaron informaciones diversas que incluían aspectos, variables, dimensiones y componentes del problema a explorar (Hernández, 2018). También se pudo conocer y describir las características del sujeto de estudio, que en este caso es la Empresa Grau Logística Express S.A.

Esta investigación también es no experimental con corte transversal, ya que para el estudio se recolectó la información en un único momento. A su vez, el tipo correlacional de este trabajo permitió establecer la relación existente entre las variables motivación y productividad laboral sin que estas fueran modificadas ni manipuladas (Hernández, 2018).

La muestra de la investigación se definió con la letra M ; así como X_1 y X_2 que fueron las variables estudiadas, que fueron relacionadas con la letra r (Ver imagen N° 2.)

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual: Variable 1 Motivación; Según Risco (2020) cita a Reeve (2010), Que nos dice que la motivación da energía a la persona y direcciona su conducta o su actuar. La fuerza conlleva a que la conducta tenga energía, que es indefinidamente intensa, persistente y fuerte, la dirección de la conducta tiene el objetivo, que conduce al logro de alguna meta o rendimiento determinado (p. 6).

Definición operacional: La motivación comprende dos aspectos relacionados al comportamiento de los individuos en la organización, que se dimensionaron en motivación extrínseca, y hace referencia a los diversos planes de incentivos y

consecuencias en el ambiente organizacional. Es decir, el individuo se motiva por el deseo de lograr un beneficio o, de manera contraria, para evitar un castigo. También se tiene la motivación intrínseca, que es la intuición del propio individuo que lo lleva a realizar su tarea no por lo que valla a recibir, sino por desarrollo propio en busca de su autorrealización.

Definición Conceptual Variable 2: productividad laboral; Según Carranza y Gomero (2018), tras citar a Herrera (2012), Que define a la productividad como la velocidad con la que se ejecuta funciones o labores; y no constantemente es una alteración física, ya que también hay modificaciones intelectuales los cuales son impalpables, como el pensamiento, en lo espiritual y la creatividad (p. 21).

Definición operacional: Productividad laboral yace en tres dimensiones que mencionamos a continuación eficiencia continuamos con eficacia y finalmente organización del trabajo, cada dimensión cuenta con sus indicadores respectivos que fueron evaluados para la preparación de la encuesta con el propósito de obtener datos que fueron analizados en el SPSS.

3.3. Población, Muestra, Muestreo, Unidad de Análisis

La población es un grupo de sucesiones en el cual todos los casos concuerdan con el índice de especificaciones (Hernández, 2018). Para la presente investigación, el grupo de individuos que pertenecieron a la población de estudio fueron los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A, constituido por 25 trabajadores del área administrativa.

Con el objeto de determinar la población se utilizó la muestra censal. Ello, por la población reducida, ya que el estudio se realizó en el área administrativa de Grau Logística Express S.A. El muestreo fue por conveniencia, debido a que se excluyó a los trabajadores de otras áreas de la empresa de estudio.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo con Hernández (2018), las técnicas son el núcleo material que se dispone para recopilar y acumular datos.

El instrumento utilizado en la presente investigación para indagar en la variable motivación fue el cuestionario propuesto por Risco (2020) véase la Tabla

1; y para la variable de productividad laboral, el modelo de Carranza y Gomero (2018) véase la Tabla 2, que fueron adecuados por Erique, Quispe y Rojas (2021), para medir la clasificación de la motivación y la relación con la productividad laboral; en ambos casos utilizando la escala de Likert. De esa manera, el cuestionario de esta investigación estuvo conformado por 20 preguntas sobre motivación (véase el Anexo 3); y el cuestionario de productividad laboral, por 30 preguntas (véase el Anexo 4).

La validez es el nivel de precisión con que el instrumento calcula la variable sometida a medición. En otras palabras, refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos (Hernández, 2018, p. 79). De esa manera, con el instrumento se validaron las preguntas de los cuestionarios de las variables motivación y productividad laboral de esta investigación, propuestos en el primero caso por Risco (2019); y en el segundo, por Carranza y Gomero (2018).

Tabla 1

Escala de Likert de Variable Motivación

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|--------------|-----------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | Insatisfecho | Aceptable | Satisfecho | Muy satisfecho |

Nota. Tomado de Motivación del personal y calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019 (Tesis de maestría en Gestión Pública), por R. Risco, 2020. (p. 65)

Tabla 2

Escala de Likert de Variable Producción Laboral

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

Nota. Recuperado de Gestión del talento humano y productividad laboral de los trabajadores en la Institución Educativa Miguel Grau Seminario, San Juan de Lurigancho, 2018 (tesis de maestría), por I. Carranza y A. Gomero, 2018 (p. 113)

En cuanto a la confiabilidad, Hernández (2018) sostuvo que es una herramienta de cálculo permitiendo la aplicación reiteradamente generando resultados similares. En esta investigación, se seleccionó a 25 personas con idénticas características en la que se aplicó el instrumento para confirmar la fiabilidad. La información fue procesada con el programa SPSS.

La fiabilidad de las variables analizadas se presenta en las tablas 3, 4 y 5; y la estadística de la fiabilidad, en la Tabla 6.

Tabla 3

Escala de Fiabilidad de la Variable Motivación

| | | N° | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 25 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | total | 25 | 100,0 |

Nota. ^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. Esta tabla se elaboró a partir de los juicios de expertos que validaron la fiabilidad de la variable 'motivación'.

Tabla 4

Estadística de Fiabilidad de la Variable Motivación

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,943 | 20 |

Nota. Para la primera variable, la confiabilidad arrojada por el Alfa de Cronbach fue de 0,943, lo cual evidenció una buena confiabilidad.

Tabla 5

Escala de Fiabilidad de la Variable Productividad Laboral

| | | N° | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 25 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | total | 25 | 100,0 |

Nota: ^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procesamiento. Esta tabla de resumen de procesamiento de casos se elaboró con los juicios de expertos que validaron la fiabilidad de la variable productividad laboral.

Tabla 6

Estadística de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,957 | 30 |

Nota. Para la segunda variable, la confiabilidad arrojada por el Alfa de Cronbach fue de 0,957, lo cual evidenció buena confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

La investigación se realizó en la empresa Grau Logística Express S.A., que tuvo inicio el 15 de noviembre del 2020, con la finalidad de precisar la correlación de las variables motivación y productividad laboral en sus empleados. El estudio se desarrolló de acuerdo con la propuesta teórica de Herzberg.

3.6. Método de Análisis de Datos

Para cada variable se preparó una data, la cual se guardó en un archivo y se realizó un análisis descriptivo con ayuda del programa SPSS.

Según Hurtado (2017), la estadística es la ciencia encargada de desarrollar técnicas, métodos y procedimientos para manipular datos, su orden, descripción, presentación, estudio o explicación, que colaboran a la investigación científica de la discusión, para la obtención de conocimientos sobre la realidad del estudio, mejorando la práctica desarrollada y la toma de decisiones.

De acuerdo con Rendón, Villasis y Miranda (2018), la estadística descriptiva se encarga de formular recomendaciones de manera detallada y simple, que admite incluir información en tablas o figuras dentro de la investigación. Antes de efectuar un estudio descriptivo, se debe reformular el propósito del estudio y puntualizar el nivel de medición de las diferentes variables que fueron anotadas en la investigación. El propósito de las figuras es facilitar la pesquisa exacta del resultado. El propósito de la estadística descriptiva es contradecir o probar la validez de cualquier hipótesis planteada. Pero antes debe obtenerse información sobre los datos. En la presentación, el desarrollo del estudio debe tener conexión con los resultados a conseguirse; desde luego, debe existir relación con lo que se está investigando. En esta investigación se analizaron los resultados obtenidos con ayuda del programa SPSS, respecto a las pruebas de hipótesis y normalidad, y sobre el instrumento de recolección de datos.

3.7. Aspectos Éticos

La investigación se realizó siguiendo los métodos fijados por la Universidad César Vallejo. Para obtener la muestra, se gestionó los permisos correspondientes y no hubo datos adulterados. De esa manera, se buscó obtener cifras que

generarán conocimiento para la Empresa. También se consignó los aportes de los investigadores que sirvieron de base para elaborar esta investigación, con sus respectivas referencias, para evitar además cualquier rastro de plagio.

De otro lado, los trabajadores fueron elegidos de manera equitativa y justa, y sin recelo personal o privilegio; se tomó en consideración la libertad de los encuestados.

Sobre la ética en la generación de nuevo conocimiento, Bernal (2016) afirmó que los pensamientos deben ser utilizados de forma correcta; es decir, que no se cometan sucesos inapropiados que desfavorezcan la investigación. Por dicha razón este trabajo respetó los derechos de autor usando las normas APA y las citas textuales que se extrajo de teorías ayudando a tener un pensamiento más claro y preciso, es así que el presente proyecto de investigación muestra una forma ética con responsabilidad sin que perjudique la veracidad de la Empresa Grau Logística Express S.A.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo (Análisis Univariado)

Tabla 7

Frecuencia de la Variable Motivación en la Empresa Grau Logística Express S.A.

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|---------|------------|-------|-------------|----------------|
| Válido | Malo | 13 | 52,0 | 52,0 | 52,0 |
| | Regular | 9 | 36,0 | 36,0 | 88,0 |
| | Bueno | 3 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: El cuadro nos muestra la frecuencia que tiene la variable motivación dentro de la Empresa Grau Logística Express.

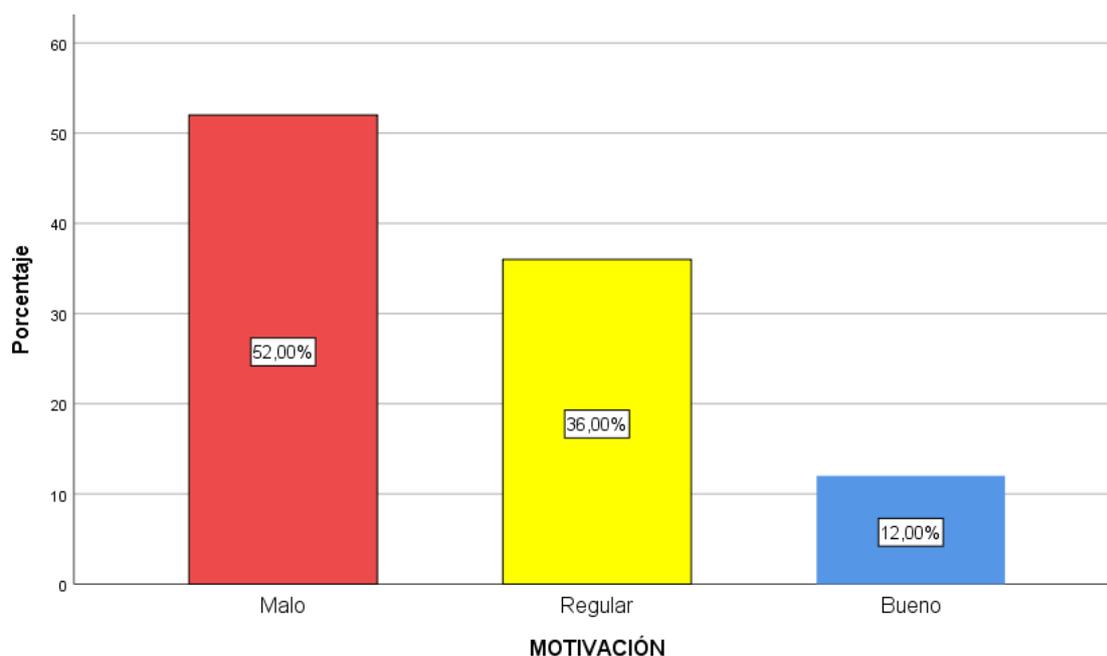


Figura 1. Histograma de frecuencia de la variable motivación.

Nota: Como se aprecia en la Tabla 7 y en la Figura 1, del 100% de encuestados, un 52% expresó que recibía una mala motivación por parte de la empresa; mientras que un 36%, un nivel regular; y solo un 12% indicó que la motivación dentro de la empresa Grau Logística Express S.A.

Tabla 8

Frecuencias de la Variable Productividad Laboral

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|---------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Malo | 12 | 48,0 | 48,0 | 48,0 |
| | Regular | 10 | 40,0 | 40,0 | 88,0 |
| | Bueno | 3 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Tabla de la frecuencia de la variable productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express.

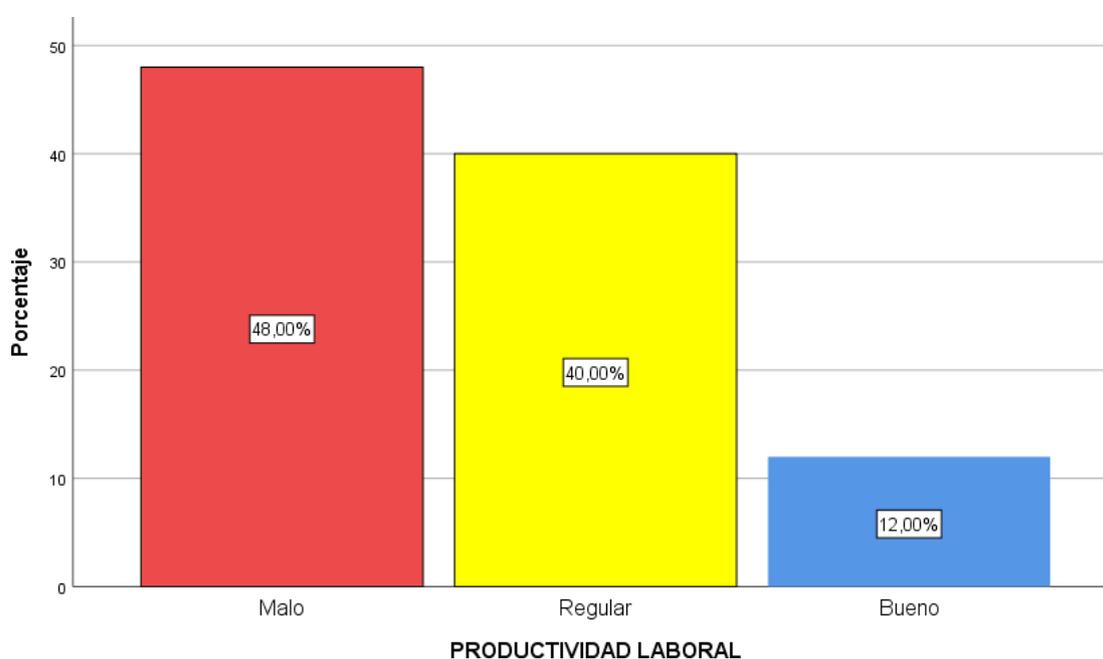


Figura 2. Histograma de frecuencia de la variable productividad laboral.

Nota: Asimismo, en la tabla 8 y figura 2 se aprecia que el 100% de los encuestados; el 48% expresó que la productividad laboral es mala dentro de la empresa Grau Logística Express S.A., mientras que el 40% manifestó que la productividad laboral es regular y el 12% manifestó que es buena la productividad laboral en los trabajadores de la organización en estudio.

Tabla 9

Frecuencias de la Dimensión Motivación Extrínseca

| | | Frecuencia | | % | % válido | % acumulado |
|--------|---------|------------|-------|-------|-------------|----------------|
| Válido | Malo | 14 | 56,0 | 56,0 | 56,0 | |
| | Regular | 8 | 32,0 | 32,0 | 88,0 | |
| | Bueno | 3 | 12,0 | 12,0 | 100,0 | |
| Total | | 25 | 100,0 | 100,0 | | |

Nota: Tabla que muestra la frecuencia de la dimensión motivación extrínseca en la empresa Grau Logística Express.

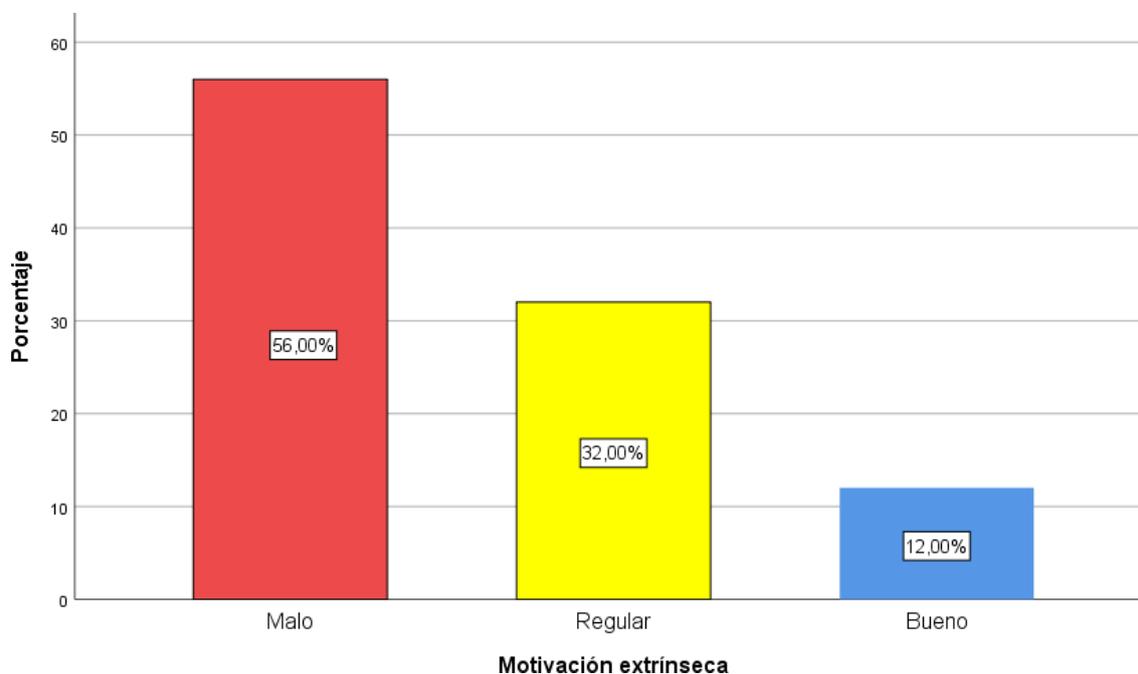


Figura 3. Histograma de frecuencia de la dimensión motivación extrínseca.

Nota: Mientras que en la tabla 9 y la figura 3 se evidencia que del 100% de los encuetados; el 56% expreso un nivel malo de la motivación extrínseca de la empresa, mientras que el 32% manifestó que tienen un nivel regular, por otro lado, el 12% dice que es bueno la motivación extrínseca dentro de la empresa Grau Logística Express S.A.

Tabla 10

Frecuencias de la Dimensión Motivación Intrínseca

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|---------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Malo | 13 | 52,0 | 52,0 | 52,0 |
| | Regular | 7 | 28,0 | 28,0 | 88,0 |
| | Bueno | 5 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Tabla que muestra la frecuencia de la dimensión intrínseca en la empresa Grau Logística Express.

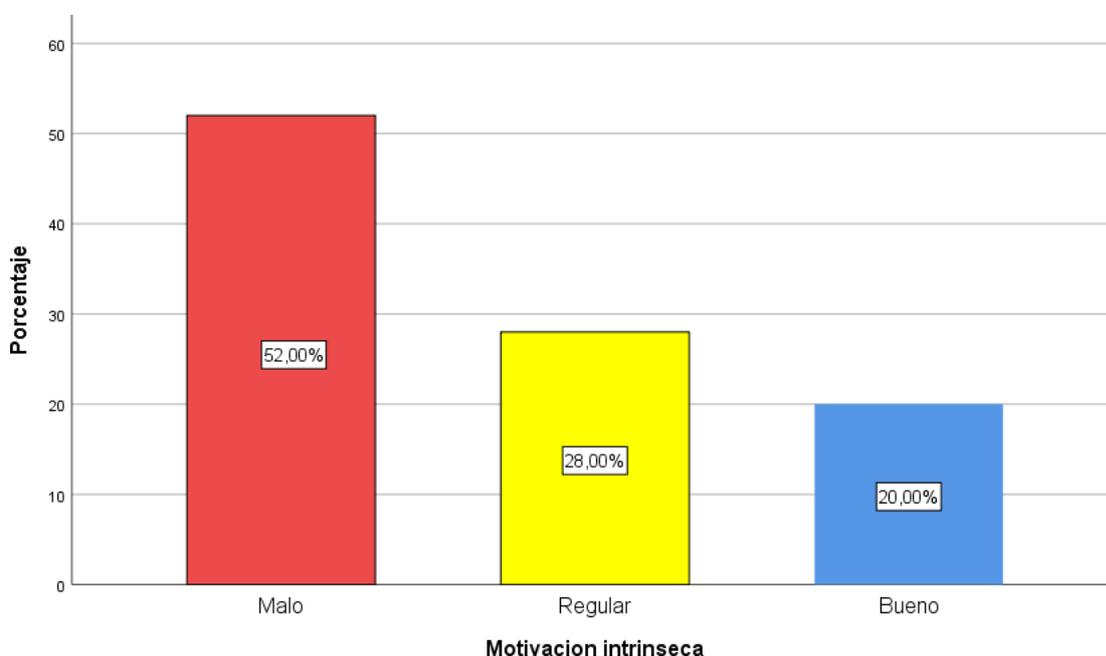


Figura 4. Histograma de frecuencia de la dimensión motivación intrínseca.

Nota: En la tabla 10 y la figura 4, se observó que del 100% de los encuestados; el 52% expreso un nivel malo referente a la motivación intrínseca de la empresa, mientras que el 28% manifestó que tienen un nivel regular, por otro lado, el 20% dice que es bueno la motivación intrínseca dentro de la empresa Grau Logística Express S.A.

4.2. Análisis Descriptivo Bivariada

Tabla 11

Cruce entre las Variables Motivación y Productividad Laboral

| % total | | Productividad laboral | | | Total |
|---------|---------|-----------------------|---------|-------|-------|
| | | Malo | Regular | Bueno | |
| | Malo | 40% | 8% | 4% | |
| | Regular | 4% | 32% | | |
| | Bueno | 4% | | 8% | |
| Total | | 48% | 40% | 12% | 100% |

Nota: Tabla cruzada de la variable Motivación y Productividad Laboral

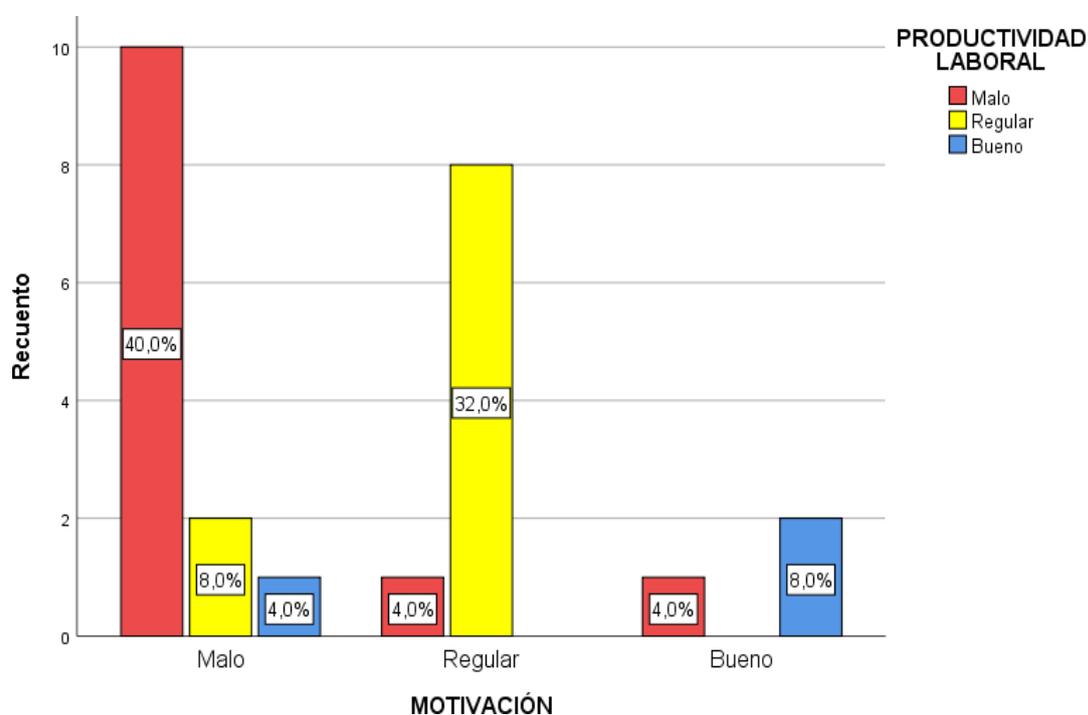


Figura 5. Histograma de cruce entre las variables motivación y productividad laboral.

Nota: En la tabla 11 y la figura 5 se observó que del 100% de los encuestados; el 40% expreso que el cruce de las variables motivación y productividad laboral tiene un resultado malo, mientras que el 32% nos dicen que es regular y el 8% es bueno dentro de la empresa Grau Logística Express S.A.

Tabla 12

Cruce entre la Dimensiones Motivación Extrínseca y Productividad Laboral

| % total | | Productividad laboral | | | Total |
|-----------------------|---------|-----------------------|---------|-------|-------|
| | | Malo | Regular | Bueno | |
| Motivación Extrínseca | Malo | 40% | 12% | 4% | 56% |
| | Regular | 4% | 28% | | 32% |
| | Bueno | 4% | | 8% | 12% |
| Total | | 48% | 40% | 12% | 100% |

Nota: Tabla cruzada Motivación Extrínseca y Productividad Laboral

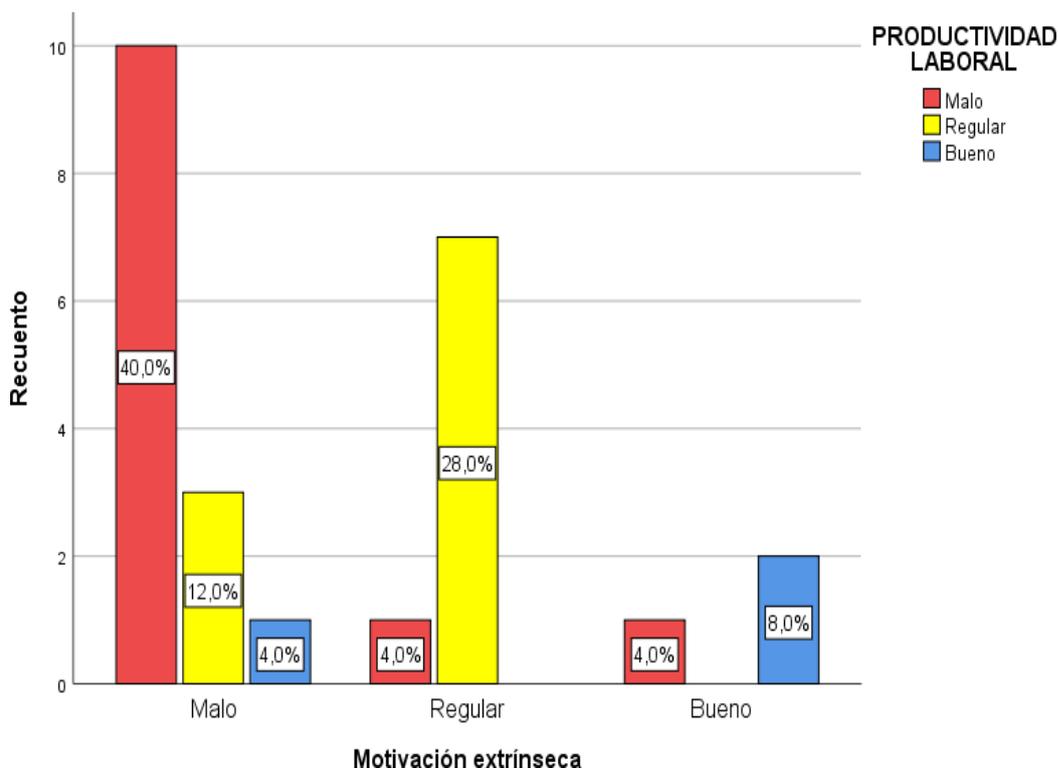


Figura 6. Histograma del cruce entre las dimensiones motivación extrínseca y productividad laboral.

Nota: Como se parecía en la tabla 12 y la figura 6, del 100% de los encuestados; el 40% expresó que el cruce de las variables motivación extrínseca y productividad laboral tiene un resultado malo, mientras que el 28% nos dicen que es regular y el 8% es bueno dentro de la empresa Grau Logística Express S.A.

Tabla 13

Cruce entre la Dimensión Motivación Extrínseca y Productividad Laboral

| % total | | Productividad laboral | | | Total |
|--------------------------|---------|-----------------------|---------|-------|-------|
| | | Malo | Regular | Bueno | |
| Motivación Intrínseca | Malo | 40% | 12% | | 52% |
| | Regular | 4% | 12% | 4% | 28% |
| | Bueno | 4% | 8% | 8% | 20% |
| Total | | 48% | 40% | 12% | 100% |

Nota: Tabla cruzada Motivación Intrínseca y Productividad Laboral

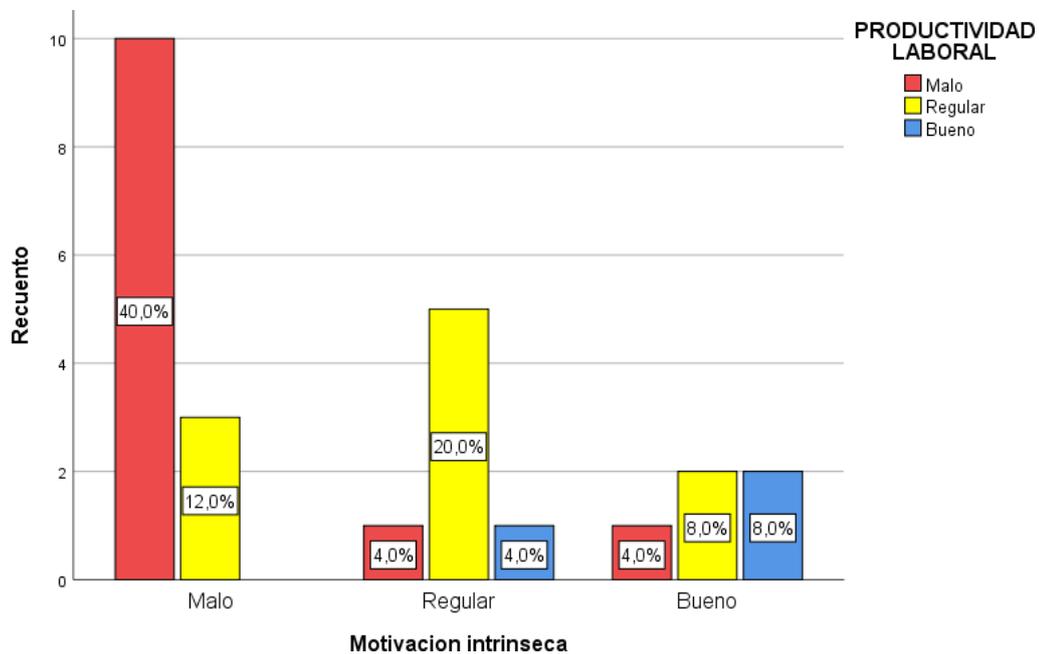


Figura 7. Histograma Cruce entre la dimensión motivación intrínseca y productividad laboral

Nota: En la tabla 13 y la figura 7, se aprecia que del 100% de los encuestados; el 40% expresó que el cruce de las variables motivación intrínseca y productividad laboral tiene un resultado malo, mientras que el 20% nos dicen que es regular y el 8% es bueno dentro de la empresa Grau Logística Express S.A.

4.3. Prueba de Normalidad

Hipótesis estadística

Hipótesis nula valor $p > 0.05$ Los datos siguen una distribución normal

Hipótesis alterna valor $p < 0.05$ Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 14

Prueba de Normalidad para las Variables y Dimensiones

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Motivación | ,322 | 25 | ,000 | ,752 | 25 | ,000 |
| Motivación extrínseca | ,344 | 25 | ,000 | ,732 | 25 | ,000 |
| Motivación intrínseca | ,322 | 25 | ,000 | ,749 | 25 | ,000 |
| Productividad laboral | ,300 | 25 | ,000 | ,767 | 25 | ,000 |

Nota. ^a Correlación de significación de Lilliefors.

Nota: Se observa de la tabla 14, la prueba de normalidad que nos permitió definir la bondad de ajuste de la distribución de las variables motivación y productividad laboral; de este modo las dimensiones motivación extrínseca y motivación intrínseca, se determinó optar por la prueba de Kolmogorov-Smirnov pero al ser la muestra menor a 50 le corresponde el análisis a partir de los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk. Obteniendo el Valor de $p < 0.05$. Corresponde aplicar el estadígrafo de Rho de Spearman usada en la prueba de hipótesis que señala rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

4.4. Análisis Inferencial Bivariada

Prueba de hipótesis general

Ho: No Existe relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A.

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A.

Tabla 15

Prueba de Hipótesis General

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------|-----------------------|
| | | | Motivación n | Productividad Laboral |
| Rho de Spearman | Motivación | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,553** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,004 |
| | | N | 25 | 25 |
| | Productividad laboral | Coeficiente de correlación | ,553** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,004 | |
| | | N | 25 | 25 |

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

Nota: De la tabla 15, se halló correlaciones correspondientes a las variables motivación y productividad laboral con una significancia de 0,553 positiva; entonces se puede deduce que hay relación afirmativa entre las variables. Al manifestar un arco de inclinación afirmativa se llega a concluir que la existencia de correlación proporcional directa.

En cuanto a la significancia bilateral = $0.000 < 0,004$ nos direcciona a declinar la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna afirmando la existencia de relación significativa entre la motivación y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A.

Ha: Existe relación entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A.

Tabla 16

Prueba de Hipótesis Específica 1

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | Motivación extrínseca | Productividad Laboral |
| Rho de Spearman | Motivación extrínseca | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,505** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,010 |
| | | N | 25 | 25 |
| | S | Coeficiente de correlación | ,505** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,010 | |
| | | N | 25 | 25 |

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

Nota: De la tabla 16, se observó que la correlación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable productividad laboral es significativa al 0,505 positivo con ello concluye la existencia de relación afirmativa entre las variables; al manifestar una curva con inclinación afirmativa se concluye que coexiste relación y directamente proporcional, asumiendo que a gran intromisión la motivación extrínseca es mayor la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A.

De acuerdo a Sig. (Bilateral) = 0,000 < 0,010 el cual se declina a negar la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna el cual manifiesta correlación significativa entre la motivación extrínseca y la productividad laboral.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis estadística.

H₀: No existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A.

H_a: Existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A.

Tabla 17

Prueba de Hipótesis Específica 2

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | Motivación intrínseca | Productividad Laboral |
| Rho de Spearman | Motivación intrínseca | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,615** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | | N | 25 | 25 |
| | Productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,615** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | | N | 25 | 25 |

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

En la Tabla 17, se observó que la correlación entre las dimensiones motivación intrínseca y productividad laboral era de 0,615 positivo, lo cual posibilita afirmar la existencia de una relación afirmativa entre las variables mencionadas. Al presentar un arco con inclinación positiva, se concluye que hay una relación directamente proporcional; es decir que, a mayor motivación intrínseca, mayor será la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A.

Y debido al Sig. (Bilateral) = 0,000 < 0,001, se declina negar la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, que asevera la existencia de una relación significativa entre la motivación intrínseca y la productividad laboral.

V. DISCUSIÓN

En la investigación donde se estudia las variables motivación y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., cuya finalidad fue relacionar la motivación y la productividad laboral, motivación extrínseca con la productividad laboral y la motivación intrínseca con la productividad laboral.

Para la realización de nuestra investigación se efectuó un análisis al entorno de nuestras variables tomando como antecedentes tesis internacionales, nacionales y locales con la finalidad de realizar una comparación con los resultados obtenidos de nuestra investigación respecto a otras investigaciones semejantes, deslindando nuestras variables de estudio, destacando la información de coincidencia o discrepancia respecto a los antecedentes y las fuentes teóricas mencionadas en el presente trabajo.

En cuanto a la contribución de Benavides (2016), Indica que la motivación influye en que las personas busquen la realización de determinados objetivos, ya que la motivación es una actividad propia que tiene efectos inmediatos para la búsqueda de las mismas.

A nivel laboral, la motivación tiene una significativa incidencia respecto a la ejecución de las tareas asignadas, que lleva, así, al óptimo funcionamiento de la empresa. Otro aspecto de la motivación a destacar es el importante papel que cumple al interior de las organizaciones (Coccia, 2018) que, según la teoría de la autodeterminación, es un enfoque basado en los recursos internos evolucionados de los seres humanos para el desarrollo de la personalidad y la autorregulación del comportamiento. Sobre la autorrealización, Bech (2020) indicó que, según la teoría de Maslow, los seres humanos tienen tendencia a la búsqueda constante el logro de objetivos a partir de necesidades jerárquicas que parten desde las básicas hasta alcanzar la autorrealización (pirámide de Maslow).

Para dar una explicación acerca de los resultados obtenidos en la investigación, se comienza con la hipótesis general, que plantea la pregunta sobre si existe relación significativa entre la motivación y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A. El valor de $p < 0.05$, con

un grado de significancia igual de 0,553 positivo y de Sig. (bilateral) = 0.000<0,004, permitió declinar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que existe relación significativa entre motivación y productividad laboral. De acuerdo con las indagaciones realizadas, este resultado es semejante a lo hallado por Quispe (2017) en su tesis *La motivación y la productividad laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa SEKUR PERÚ S.A., San Isidro, 2017*, quien concluyó que sí existía relación significativa entre motivación y productividad, ya que obtuvo un Rho de Spearman de 0.801 y sig. bilateral de 0.000.

También se encontró coincidencias con el trabajo de Ignacio (2019), *Motivación y productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote 2017*, quien concluyó que la variable 'motivación' tenía una relación positiva y muy significativa luego de obtener un $p < .00$, y a la vez un grado muy moderado de $r = - 0.655$, con la variable 'productividad laboral'.

La tesis *Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017*, de Zavaleta (2017), también fue útil. El investigador llegó a definir la cuota de relación entre la variable 'motivación' y 'productividad' tras obtener de la tabla del chi cuadrado un grado de libertad y confiabilidad del 5%. Dicho porcentaje permitió concluir que no existía relación significativa entre las variables 'motivación' y 'productividad laboral', por lo cual tuvo que aceptarse la hipótesis nula.

Por último, se contrastó el trabajo de Pizarro (2016), *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una institución privada, 2016*, cuyo coeficiente Alfa de Cronbach en la variable 'motivación' alcanzó 0,852, lo cual determinó una fuerte confiabilidad; al igual que en la variable 'productividad laboral', tras obtenerse 0.805; así como un grado de significancia ($p = 0.000$ advierte que es menor a $\alpha = 0.05$). Al realizar la debida constatación en la tabla, se llegó a la conclusión que había relación positiva entre las variables 'motivación' y 'productividad', con un Rho de Spearman de = 0.618, con los datos obtenidos se concluye que existe una relación positiva entre la motivación y la productividad laboral.

En resumen, se encontró coincidencia con las investigaciones Quispe (2017), Ignacio (2019) y Pizarro (2016), ya que demostraron que la motivación estaba relacionada con la productividad. Sin embargo, no hubo similitud con Zavaleta (2017), ya que se aceptó la hipótesis nula, es decir, que no había relación relevante entre motivación y productividad laboral.

En relación con la primera hipótesis específica, que plantea la existencia de relación entre la motivación extrínseca y la productividad laboral, el análisis de dichas dimensiones fue significativa al lograr un 0,505 positivo. El hecho de tener una curva de tendencia positiva permitió establecer que la relación era directamente proporcional, es decir, a mayor injerencia de la motivación extrínseca, mayor será la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A. A su vez, con la Sig. (bilateral) de $= 0,000 < 0,010$, se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que indicaba que sí existía una relación significativa entre la motivación extrínseca y la productividad laboral.

Para indagar más sobre la motivación extrínseca, se revisó el trabajo Berumen et al. (2016), quienes indicaron esa variable se usaba para medir la motivación extrínseca de los empleados. Al realizar esta actividad, los gerentes pueden hacer un seguimiento de la satisfacción laboral y, luego, implementar medidas destinadas a mejorar la satisfacción y el compromiso organizacional. Los beneficios de confiar en una herramienta de este tipo son bastante sustanciales: desde el seguimiento de la motivación de los empleados hasta saber cómo mejorar el compromiso organizacional.

En cuanto a la segunda hipótesis, sobre si existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A. Callao, del análisis realizado se observó que la relación entre motivación intrínseca y productividad laboral era significativa, al obtenerse un 0,615 positivo. La curva de tendencia positiva obtenida también permite concluir que la relación es directamente proporcional, es decir, a mayor injerencia de la motivación intrínseca, mayor será la productividad laboral. Y, debido al Sig. (bilateral) $= 0,000 < 0,001$, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, confirmando la relación significativa entre motivación intrínseca y productividad laboral.

Respecto de la motivación intrínseca y la productividad laboral, se analizó la investigación de Vásquez (2018), que sirvió para determinar la correlación entre dichas variables por medio de un estudio descriptivo sobre una población de 42 trabajadores de los departamentos de la policía municipal de tránsito de San Pedro Sacatepéquez (San Marcos, Guatemala), con ayuda de un cuestionario con respuestas de tipo Likert. Al final se comprobó que la motivación intrínseca si tenía relación de modo significativo con la productividad laboral. De acuerdo con la teoría de Herzberg, la motivación intrínseca es el instinto inherente al compromiso con los intereses propios y con el trabajo en las propias capacidades para superar los desafíos. La motivación intrínseca brota de forma espontánea de las necesidades psicológicas.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones son el resumen, lo más importante de la investigación; y su significado debe ser congruente con los datos (Hernández, 2018). De esa manera, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: El análisis univariado de la variable motivación mostró que el 52% de encuestados tenía un nivel bajo en dicho índice en relación con la productividad laboral; mientras que el 36%, un nivel regular; y el 12%, un buen nivel. Asimismo, el análisis univariado de la variable productividad laboral vinculada con la motivación, registró un 48% con nivel bajo; un 40%, con nivel regular; y un 12% con un alto índice, en la empresa Grau Logística Express SA. En el cruce de las variables motivación y productividad laboral se registró un coeficiente correlacional de 0,553 y una significancia bilateral de $=0.004$, lo cual confirmó la existencia de una correlación positiva media entre las variables referidas. En conclusión, los resultados del análisis univariado obtenidos alcanzaron una correlación media, que indicó que la motivación fue percibida en un 52% como de nivel medio, con respeto a la productividad laboral, que alcanzó un 48%.

Segunda: El resultado descriptivo univariado de la dimensión motivación extrínseca muestra que el 56% tenía un nivel bajo; mientras que un 32%, nivel regular; y un 12%, nivel alto, respecto de la productividad laboral. Los resultados obtenidos después de analizar la estadística bivariada, confirmaron un coeficiente de correlación de 0,505 y de sig. (bilateral) = 0.010, lo cual indicó rechazar la hipótesis nula y admitir la alterna, y a su vez afirmar la relación media entre las variables. Todo lo anterior posibilita concluir sobre la existencia de relación entre la motivación extrínseca y la productividad laboral.

Tercera: El resultado descriptivo univariado sobre la dimensión 'motivación intrínseca' en relación con la productividad, un 52% dijo tener un nivel bajo; un 28%, nivel regular; y un 20%, un nivel alto de productividad laboral. Luego de análisis estadístico bivariado, los resultados dieron un coeficiente de correlación de 0,615 y de sig. (bilateral) = 0.001, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y admitir la alterna, afirmándose en consecuencia la relación media entre las variables

estudiadas. Así, se concluye que 'motivación intrínseca' y 'productividad laboral' tienen una relación moderada.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de haber concluido la investigación, se plantea las siguientes recomendaciones:

Primera: Se recomienda a la empresa Grau Logística Express S.A. que motive a sus colaboradores, ya que los resultados muestran un alto índice de desmotivación respecto de la productividad laboral, implementando capacitaciones que fortalezcan los elementos motivacionales y eliminen las características desmotivadoras y promuevan el mayor desempeño y el que se cuente con un buen ambiente de trabajo.

Segunda: Se recomienda mejorar la comunicación entre los colaboradores. El gerente debe promover labores de integración que ayuden a fortalecer el lazo del equipo de trabajo, así como el incentivo monetario como recompensa para mejorar la productividad. Asimismo, debe reconocerse los logros de los colaboradores, facilitarles medios óptimos para laborar y brindar oportunidad de escala laboral para perfeccionar la motivación extrínseca dentro de la empresa Grau Logística Express S.A.

Tercera: Se recomienda reforzar los factores de crecimiento personal mediante capacitaciones recurrentes que los ayuden a sentirse autorrealizados. Se recomienda al gerente de la empresa Grau Logística Express S.A. analizar en forma periódica los logros profesionales de cada colaborador; esto ayudará que aquel se sienta satisfecho, induciéndolo a un mayor grado de motivación intrínseca, para potenciar su rendimiento laboral dentro de la organización.

REFERENCIAS

- Acuña, P., & Tito, P. (2015). *Impacto de la motivación en la productividad empresarial: Caso gerencia de infraestructura en Telefónica del Perú*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11709>
- Adsuara, G. (2020). *Habilidades de una persona: Lista y ejemplos*. <https://www.psicologia-online.com/habilidades-de-una-persona-lista-y-ejemplos-4904.html>
- Agnieszka, S., & Barno, L. (2019). *Eficiencia y productividad en arquitectura*. <https://books.google.com.pe/books?id=JHIJEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=eficiencia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjd7vfly7PvAhWFD7kGHQzXCMYQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=eficiencia&f=false>
- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). *Cómo mejorar la productividad de tu empresa*. <http://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/02/Cap.-1-Introducción-a-la-productividad-y-entorno-de-la-empresa-española.pdf>
- Alrededor del 30% de empresas cambio de rubro durante el estado de emergencia, Perú. (2020, 1 de julio). Radio Programas del Perú (RPP). Recuperado de <https://rpp.pe/peru/actualidad/coronavirus-en-peru-alrededor-del-30-de-empresas-familiares-quebraron-o-cambiaron-de-rubro-durante-el-estado-de-emergencia-noticia-1276834?ref=rpp>
- Barroso, F. G. (2017). *Motivation for increasing creativity, innovation, and entrepreneurship. An experience from the classroom to business firms*. https://journalsojs3.fe.up.pt/index.php/jim/article/view/2183-0606_005.003_0005
- Basit, A. A., Hermina, T., & Al Kautsar, M. (2018). *The influence of internal motivation and work environment on employee productivity*. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3424>

- Bech, L. (2020). *Conoce la Pirámide de Maslow y descubre en qué nivel te encuentras para alcanzar tus objetivos*. <https://www.hola.com/estar-bien/20200424166500/piramide-de-maslow-mejorar-vida-lb/>
- Benavides, O. (2016). *Motivación laboral de los egresados del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Nariño*. <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v18n1/v18n1a02.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson.
- Berumen, S. A., Pérez, L. P., & Ibarra, K. A. (2016). Extrinsic motivation index: A new tool for managing labor productivity. *Int. Journal of Business Science and Applied Management*, vol. 11, Issue 1. https://www.businessandmanagement.org/download.php?file=2016/11_1--1-17-Berumen,Perez-Mejino,Ibarra.pdf
- Bischoff, R. (2017). *A motivação pelo trabalho: Um estudo de caso em uma indústria de alimentos de Guaraciaba - SC (Tesis de licenciatura)*. Universidade Federal da Fronteira Sul. Chapecó, Brasil.
- Bizneo. (2020). *Valoración de puestos de trabajo*. <https://www.bizneo.com/blog/valoracion-de-puestos-de-trabajo/>
- Carranza, A., & Gomero, I. (2018). *Gestión del talento humano y productividad laboral de los trabajadores en la Institución Educativa Miguel Grau Seminario, San Juan de Lurigancho, 2018 (Tesis de licenciatura)*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez, N. (2016). *Productividad en el Perú: Medición, determinantes e implicancias*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf>
- Chouza, A. (2016). *La importancia de saber escuchar*. <http://albertochouza.com/la-importancia-de-saber-escuchar/>

- Coccia, M. (2018). *Motivation and theory of self-determination: Some management implications in organizations*.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3316045
- Cruz, P. (2017). Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi Cia. Ltda. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>
- Da Rosa, M., Da Silva, M. R., & Queiroz, A. F. (2018). Desempenho Profissional: Influências e Importância da Motivação no Mercado de Trabalho. *Revista de Ciências Gerenciais*, 22(36), pp. 120-128. <https://doi.org/10.17921/1415-6571.2018v22n36p120-128>
- EAE Business School. (s.f.). *¿Cuáles son los componentes de un ambiente de trabajo óptimo?*
<https://www.eaeprogramas.es/blog/negocio/empresa/cuales-son-los-componentes-de-un-ambiente-de-trabajo-optimo>
- Ekhsan, M., Aeni, M., Parashakti, R., & Fahlevi, M. (2019). *The impact of motivation, work satisfaction and compensation on employee's productivity in coal companies*.
<https://doi.org/10.2991/icoemis-19.2019.55>
- Ekon. (2020). *La importancia de una buena gestión del tiempo para tu empresa*.
www.ekon.es/gestion-del-tiempo-empresa.
- Empresas reconocidas a nivel mundial que quebraron por la pandemia, Colombia. (2020, 3 de setiembre). El Tiempo.
<https://www.eltiempo.com/economia/empresas/pandemia-por-coronavirus-empresas-que-se-declararon-en-bancarrotas-535556>
- Enciclopedia Económica. (2021). *Planeamiento*.
<https://enciclopediaeconomica.com/planeamiento/Ekon> (2020) La importancia de una buena gestión del tiempo para tu empresa Recuperado de ekon.es/gestion-del-tiempo-empresa.

- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). *La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional*. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- Forbes Staff. (2020, 4 de mayo). *La capacidad de aprender y desaprender desplaza los títulos*. <https://forbescentroamerica.com/2020/05/04/la-capacidad-de-aprender-y-desaprender-desplaza-los-titulos/>
- Fowler, W. (s.f.). *Productividad personal: Tu estado de ánimo y tu productividad tienen una relación muy fuerte. Esto es lo que sabemos sobre ello*. <https://facilethings.com/blog/es/mood-and-productivity-have-a-strong-relationship>
- Funso, A., Lettema, S., & Gerryshom, M. (2016). Impact of Motivation on Productivity of Craftsmen in Construction Firms in Lagos, Nigeria. *International Journal of Economics and Finance*, 8(4), pp. 271. doi:10.5539/ijef.v8n4p271
- González, L. (2015). Diagnóstico para identificar los factores de motivación prevalentes en el contexto laboral de los trabajadores de una empresa privada, desde una perspectiva tridimensional, México (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana. Xalapa, México. Recuperado de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/42046/GonzalezOrtigozaLiliana.pdf>
- Hall, J. A., Ochoa, P. Y., & y Sáenz-López, P. (2018). *Intensidad, salud, motivación y adherencia en educación física*. Huelva, España: Universidad de Huelva. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ATpgDwAAQBAJ&pg=PA124&dq=motivaci%C3%B3n+intr%C3%ADnseca&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwir1dO4l8_vAhVRA9QKH9xDgcQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20intr%C3%ADnseca&f=false
- Hernández, S. (2018). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: MccGraw-Hill.
- Herrera, J. (2012). *Productividad*. Bloomington, IN: Palibrio.

- Hurtado, M. (2017). *La estadística en la investigación científica*.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ohEv3vWLBd4J:https://revista.usanpedro.edu.pe/index.php/CPD/article/view/256/246+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Ignacio, D. (2019). Motivación y productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote 2019 (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46952>
- Illescas, C. (2015). Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito (Tesis de licenciatura). Universidad San Francisco de Quito. Quito, Ecuador.
<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4852>
- Ionos. (2020). *La satisfacción del cliente: Qué es y cómo se mide*.
<https://www.ionos.mx/startupguide/gestion/que-es-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Juárez, J. (2020). *Superación personal: ¿Qué es y cómo alcanzarla?*
<https://psicologiaymundo.com/habitos-saludables/buenos-habitos/superacion-personal/>
- Koryakovtseva, O. A., Doronina, I. I., Panchenko, T. M., Karabulatova, I. S., & Abdullina, Z. M. (2016). Research of Category “Motivation” as a Basic Tool of Personnel Management. *International Review of Management and Marketing*, vol. 6(S1), pp. 293-291.
<https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/viewFile/1918/pdf>
- Lagos, E. (2019). La motivación en la productividad laboral. *Voz Zootécnica*, 4, pp. 25-30. <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/vozzootecnista/article/view/69>
- Lepe, C. (2020). *¿Qué es la persona?: Concepto, definición y ejemplos*.
<https://familia.edu.mx/que-es-la-persona-concepto-definicion-y-ejemplos/>
- Macedo, G. (2018). *Motivação no ambiente de trabalho: Estudo dos fatores motivacionais de servidores de uma instituição pública de educação*

especial.

<http://repositorio.ufu.br/handle/123456789/23747>

Marín, H., & Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_abstract

Ministerio de las Tecnologías de la Comunicación y las Comunicaciones de Colombia [MinTIC]. (2020). *Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)*. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-PQRSD/>

Norma ISO 9001. (2016, 13 setiembre). *Desarrollo del concepto calidad*.
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Pedrosa, S. (2017, 15 marzo). *Insumo*.
<https://economipedia.com/definiciones/insumo.html>

Pizarro, M. (2016). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una institución privada, 2016* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8719>

Quispe, S. (2017). *La motivación y la productividad laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa SEKUR PERÚ S.A., San Isidro, 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13040pi>

Quiroa, M. (2020, 7 de mayo). *Recursos materiales*.
<https://economipedia.com/definiciones/recursos-materiales.html>

Raffino, M. (2020a). *Libertad*.

<https://concepto.de/libertad/>

Raffino, M. (2020b). *Comunicación*.
<https://concepto.de/comunicacion/>

- Raffino, M. (2021). *Organización*.
<https://concepto.de/organizacion/>
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*.
https://www.academia.edu/29224888/Motivacion_y_Emocion_John_Marshall_Reeve
- Rendón, M., Villasis, M., & Miranda, M. (2018). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), pp. 397-407.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Risco, R. (2020). Motivación del personal y calidad del servicio al usuario en el Municipio Provincial de Tumbes, 2019 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/49417>
- Runa. (2017, 9 de noviembre). *Remuneraciones: ¿Qué son y cuáles son los tipos?*
<https://runahr.com/recursos/nomina/remuneraciones/>
- Sánchez, J. (2020, 4 de marzo). *Mobiliario*.
<https://economipedia.com/definiciones/mobiliario.html>
- Santos, M. M., & Mendes, C. (2019). *Motivação no trabalho: influência na qualidade de vida, no desempenho e na produtividade*. <https://fave.univertix.net/wp-content/uploads/2019/11/A-59-MOTIVA%C3%87%C3%83O-NO-TRABALHO-INFLU%C3%8ANCIA-NA-QUALIDADE-DE-VIDA-NO-DESEMPENHO-E-NA-PRODUTIVIDADE.pdf>
- Significados.com. (2018, 24 agosto). *Significado de capacidad*.
<https://www.significados.com/capacidad/>
- Sordo, A. (2020). *Reconocimiento laboral: Por qué deberías practicarlo desde hoy*.
<https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>
- Sutrisno, S., & Sunarsi, D. (2019). The effect of work motivation and discipline on employee productivity at PT. Anugerah Agung in Jakarta. *Jurnal*

Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, 6(2), pp. 187-196. <https://doi.org/10.26858/ja.v6i2.13438>

Torres, V. (2016, 17 de mayo). *Compañerismo en el trabajo*. <http://lineadecajasyatencionalcliente.es/recursos-humanos/companerismo-en-el-trabajo/>

Vásquez, F. (2016). *La importancia de percibir el apoyo del jefe*. <https://www.3goffice.com/la-importancia-de-percibir-el-apoyo-del-jefe/>

Vásquez, M. (2018). Motivación intrínseca y productividad laboral (Estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos), Guatemala (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>

Westreicher, G. (2020a). *Responsabilidad*. <https://economipedia.com/definiciones/responsabilidad.html>

Westreicher, G. (2020, 7 de junio). *Dirección empresarial*. <https://economipedia.com/definiciones/direccion-empresarial.html>

Zavaleta, J. (2017). Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12069>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Operacionalización de las variables | | |
|--|--|---|-----------------------|-------------------------------------|---|---|
| | | | | Dimensión | Indicador | Metodología |
| General | General | General | Independiente | | | |
| ¿Qué relación existe entre motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express SA, Callao, 2020? | Determinar la relación que existe entre motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau logística Express S.A., Callao, 2020. | Existe relación significativa entre motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao, 2020. | Motivación | Extrínseca | <ul style="list-style-type: none"> Remuneración. Respaldo de jefatura. Ambiente de trabajo. Actitud de compañeros. Comunicación. Capacidades. Equipamiento. | <ul style="list-style-type: none"> Tipo de investigación: Descriptiva-correlacional. Diseño de la investigación: No experimental. Método de investigación: Cuantitativo. Población: 25 trabajadores Ficha de redacción de datos: Encuesta. Instrumentos de investigación: Cuestionario. |
| Específicos | Específicos | Específicos | | Intrínseca | <ul style="list-style-type: none"> Valoración del trabajo. Libertad. Reconocimiento. Estado de ánimo. Responsabilidad. Uso de capacidades. Deseo de capacidades. Deseo de superación. Sentirse escuchado. Eficiencia. | |
| <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre motivación extrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao, 2020? ¿Qué relación existe entre motivación intrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la Empresa Grau Logística Express S.A., Callao, 2020? | <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación existente entre motivación extrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao, 2020. Determinar la relación existente entre motivación intrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao, 2020. | <ul style="list-style-type: none"> Existe relación entre Motivación Extrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao, 2020. Existe relación entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A., Callao, 2020. | Dependiente | Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> Personas. Insumos. Tiempo. Instalaciones. | |
| | | | Productividad laboral | Eficacia | <ul style="list-style-type: none"> Calidad Satisfacción de usuario Quejas | |
| | | | | Organización del trabajo | <ul style="list-style-type: none"> Planificación Organización Dirección | |

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala | Tipo de Escala |
|-----------------------------|---|---|--|---|--|----------------|
| V1 Motivación | Según Risco (2020), quien citó a Reeve (2010), que dice que la motivación da energía a la persona y direcciona su conducta o su actuar. «La fuerza conlleva a que la conducta tenga energía, que es indefinidamente intensa, persistente y fuerte, la dirección de la conducta tiene el objetivo, que conduce al logro de alguna meta o rendimiento determinado» (p 6). | La motivación comprende dos aspectos relacionados al comportamiento de los individuos en la organización: 'motivación extrínseca', que hace referencia a los diversos planes de incentivos y consecuencias en el ambiente organizacional, es decir, el individuo se motiva por el deseo de lograr un beneficio o de manera contraria evitar un castigo; y la 'motivación intrínseca', que es la intuición del propio individuo llevándolo a realizar su tarea no por lo que valla a recibir, sino por desarrollo propio en busca de la autorrealización . | Motivación extrínseca. | <ul style="list-style-type: none"> ● Remuneración. ● Respaldo de jefatura. ● Ambiente de trabajo. ● Actitud de compañeros. ● Comunicación. ● Capacidades. ● Equipamiento. | Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre | Ordinal |
| V2 Productividad laboral | Según Carranza y Gómero (2018), tras citar a Herrera (2012), es «la velocidad con la que se ejecuta funciones o labores; y no constantemente es una alteración física, ya que también hay modificaciones intelectuales, los cuales son impalpables, como el pensamiento, en lo espiritual y la creatividad» (p.21). | Productividad laboral yace en tres dimensiones: eficiencia, eficacia y organización del trabajo. Cada dimensión cuenta con sus indicadores respectivos que fueron evaluados para la preparación de la encuesta con el propósito de obtener datos que fueron analizados en el SPSS. | Motivación extrínseca (factores higiénicos). | <ul style="list-style-type: none"> ● Valoración del trabajo. ● Libertad. ● Reconocimiento. ● Estado de ánimo. ● Responsabilidad . ● Uso de capacidades. ● Deseo de superación. ● Sentirse escuchado. ● Eficiencia. | | |
| | | | Eficiencia. | <ul style="list-style-type: none"> ● Personas. ● Insumos. ● Tiempo. ● Instalaciones. | | |
| | | | Eficacia. | <ul style="list-style-type: none"> ● Calidad. ● Satisfacción del usuario. ● Quejas. | | |
| | | | Organización del trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> ● Planificación. ● Organización. ● Dirección. | | |

Anexo 3: Cuestionario para medir la Motivación

| N° | LEYENDA |
|----|------------------|
| 1 | Muy insatisfecho |
| 2 | Insatisfecho |
| 3 | Aceptable |
| 4 | Satisfecho |
| 5 | Muy insatisfecho |

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Motivación extrínseca: | | | | | | |
| 1. | Por el ingreso que percibo por mi trabajo me considero a gusto | | | | | |
| 2. | La remuneración económica que percibo está acorde con las actividades que realizo | | | | | |
| 3. | El salario que recibo es un incentivo para realizar bien mi labor | | | | | |
| 4. | Me satisfacen los beneficios sociales que percibo | | | | | |
| 5. | Recibo incentivos acordes con mi rendimiento en el trabajo | | | | | |
| 6. | Mi jefe me motiva y respalda para asistir a eventos profesionales | | | | | |
| 7. | Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia | | | | | |
| 8. | Recibo reconocimiento al tener asistencia perfecta | | | | | |
| 9. | Me gusta trabajar en el ambiente que me han designado | | | | | |
| 10. | Las actitudes de mis compañeros son conflictivas | | | | | |
| Motivación intrínseca: | | | | | | |
| 1. | Me siento a gusto con mi equipo de trabajo | | | | | |
| 2. | La comunicación facilita el trabajo que realizo | | | | | |
| 3. | Participo en actividades grupales recreativas que fomenta la institución | | | | | |
| 4. | Los incentivos que ofrece la institución satisfacen completamente mis necesidades | | | | | |
| 5. | El trabajo que realizo me hace sentir importante | | | | | |
| 6. | La institución me da seguridad de empleo | | | | | |
| 7. | He pensado en cambiar a otra oficina o unidad | | | | | |
| 8. | El estado de ánimo influye en mi trabajo de unidad | | | | | |
| 9. | La posibilidad de desarrollo de la institución es un factor motivante para mi | | | | | |
| 10. | Recibo capacitación para mejorar mi trabajo | | | | | |

Anexo 4: Cuestionario para medir la Productividad Laboral

| N° | LEYENDA |
|----|--------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

| PRODUCTIVIDAD LABORAL | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | DIMENSIONES / INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA | | | | | | |
| Personas: | | | | | | |
| 1. | Se realizan adecuadamente los trabajos optimizando los recursos dentro de la empresa. | | | | | |
| 2. | Se obtienen los objetivos propuestos por la empresa | | | | | |
| 3. | Se cumplen con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan en la empresa. | | | | | |
| Insumo: | | | | | | |
| 4. | Cree que la falta de materiales retrasa su trabajo. | | | | | |
| 5. | Cree que la empresa le brinda herramientas adecuadas para realizar su trabajo. | | | | | |
| 6. | Cree que los materiales son imprescindibles para desarrollar su trabajo. | | | | | |
| Tiempo: | | | | | | |
| 7. | Cree que administra adecuadamente el tiempo al realizar las actividades en la empresa. | | | | | |
| 8. | Cree que cronometrar las horas para cada actividad es importante. | | | | | |
| 9. | Cree que se resuelven rápidamente los problemas en la empresa. | | | | | |
| Instalaciones: | | | | | | |
| 10. | Cree que los ambientes de trabajo son confortables. | | | | | |
| 11. | Cree que las áreas de trabajo cuentan con buena infraestructura para desarrollar sus actividades. | | | | | |
| 12. | Cree que la infraestructura de la empresa es la adecuada. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: EFICACIA | | | | | | |
| Calidad: | | | | | | |
| 13. | Cree que la imagen de la empresa tiene buena reputación. | | | | | |
| 14. | Cree que todo el personal de la empresa está capacitado para resolver cualquier imprevisto. | | | | | |
| 15. | Cree que se brinda un servicio de calidad a los usuarios. | | | | | |
| Satisfacción del usuario: | | | | | | |
| 16. | Cree que la interacción del personal con los usuarios es buena. | | | | | |
| 17. | Cree que el personal brinda una buena atención al usuario. | | | | | |
| 18. | Cree que el plazo de espera a la atención del usuario es el más adecuado. | | | | | |
| Quejas: | | | | | | |
| 19. | Cree que las quejas o reclamos de los usuarios son constantes. | | | | | |
| 20. | Cree que las quejas o reclamos son por un mal trato del personal. | | | | | |
| 21. | Cree que las quejas o reclamos son por falta de capacitación del personal. | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIÓN EN GRUPO | | | | | | |
| Planificación: | | | | | | |
| 22. | Cree que la planificación de las actividades es importante. | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|
| 23. | Cree que con la planificación se lograrían alcanzar los objetivos de la empresa. | | | | | | |
| 24. | Cree que todo el personal conoce los objetivos de la empresa. | | | | | | |
| | Organización: | | | | | | |
| 25. | Cree que todos los trabajadores saben sus funciones. | | | | | | |
| 26. | Cree que todos los trabajadores están bien ubicados según sus funciones en las áreas de trabajo. | | | | | | |
| 27. | Cree que se realizan tareas innecesarias. | | | | | | |
| | Control: | | | | | | |
| 28. | Cree que la empresa realiza constantemente controles de las funciones de los trabajadores. | | | | | | |
| 29. | Cree que un seguimiento continuo de sus actividades es imprescindible para realizar su trabajo. | | | | | | |
| 30. | Cree que sin un control de las actividades trabajaría mejor. | | | | | | |

Anexo 5: Carta de Autorización

Callao, 16 de diciembre de 2020

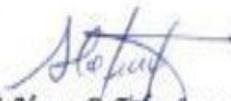
Señores

Universidad César Vallejo

Asunto: Autorización de Ejecución de Tesis

Habiendo revisado el proyecto de tesis titulada "**Motivación y Productividad laboral en los Colaboradores de la Empresa Grau Logística Express Sociedad Anónima - Callao 2020**" por los autores Hermelinda Amelia Erique Armas y Sandra Lucero Quispe Pinchi, la empresa autoriza la ejecución del proyecto descrito, así mismo **Análisis Turini** prometemos a brindar la información necesaria para la realización de la misma.

Atentamente.


CPC. Norma R. Tájar Santos
.....N.º Matr. 38066.....

Jefe Contabilidad

Declaratoria de Originalidad de los Autores

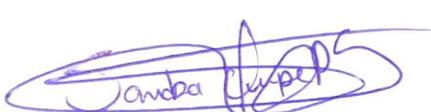
Nosotras, Erique Armas Hermelinda Amelia y Quispe Pinchi Sandra Lucero, egresadas de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, Programa académico de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho - Lima Este, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Proyecto de Investigación titulado:

“Motivación y la Productividad Laboral en los Colaboradores de la Empresa Grau Logística Express S.A. - Callao 2020” es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de marzo de 2021.

| | |
|--|---|
| Apellidos y Nombres del Autor Erique Armas, Hermelinda Amelia | |
| DNI: 45459754 | Firma  |
| ORCID: 0000-0001-7193-6285 | |
| Apellidos y Nombres del Autor Quispe Pinchi, Sandra Lucero | |
| DNI: 75504604 | Firma  |
| ORCID: 0000-0002-5844-5171 | |