



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La motivación y la productividad de los operadores de grúa pórtico en la
empresa Dp World Callao, Callao 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Ponce Andrade, Joel Aaron (ORCID: 0000-0002-4303-9103)

ASESOR:

Dr. Manuel Alberto, Morí Paredes (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Pongo a Dios delante de todo, por todas las bendiciones y a mi familia, que con su apoyo incondicional, esfuerzo y Paciencia, me han permitido lograr y llegar a esta etapa de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi familia que siempre ha estado conmigo en cada momento, a la universidad por la oportunidad que muchos estudiantes sean profesionales y al profesor Manuel Morí por las orientaciones y asesorías.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

Yo, Joel Aaron Ponce Andrade identificado con el DNI N° 70753396, a efecto de cumplir las disposiciones vigentes consideradas en reglamentos de grados y títulos de la universidad César Vallejo, facultad de ciencias empresariales, escuela de administración con la tesis titulada: " La motivación y la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019" declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

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

Callao, mayo de 2019



Joel Aaron Ponce Andrade

DNI N° 70753396

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	24
2.1 Tipo y diseño de investigación	24
2.2 Variables y operacionalización	26
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	31
2.5. Validez y confiabilidad del instrumento	35
2.6 Método de análisis de datos	36
2.7 Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	48
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Teoría de motivación e higiene	11
Tabla 2 Factores de productividad	15
Tabla 3 Operacionalización de variable motivación	27
Tabla 4 Operacionalización de variable productividad	28
Tabla 5 Distribución de la población de la empresa Dp World Callao	29
Tabla 6 Distribución de la muestra de la empresa Dp World Callao	30
Tabla 7 Cuestionario de variables	32
Tabla 8 Validación del instrumento: Motivación	35
Tabla 9 Validación del instrumento: Productividad	35
Tabla 10 Confiabilidad Alfa de Cronbach	36
Tabla 11 Niveles de motivación	37
Tabla 12 Niveles de motivación – dimensión factores de motivación	38
Tabla 13 Niveles de motivación – dimensión factores de higiene	39
Tabla 14 Niveles de productividad	40
Tabla 15 Niveles de productividad – dimensión eficiencia	41
Tabla 16 Niveles de productividad – dimensión eficacia	42
Tabla 17 Niveles de productividad – dimensión efectividad	43
Tabla 18 Correlación entre la variable motivación y la variable productividad	44
Tabla 19 Correlación entre la variable motivación y la dimensión eficiencia de la variable productividad	45
Tabla 20 Correlación entre la variable motivación y la dimensión eficacia de la variable productividad	46
Tabla 21 Correlación entre la variable motivación y la dimensión efectividad de la variable productividad	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre productividad, eficiencia y eficacia	16
Figura 2 Relación entre productividad, eficiencia y eficacia	18
Figura 3 Modelo de flujo de servicio	19
Figura 4 Centro de productividad americana	19
Figura 5 Productividad total	20
Figura 6 Niveles de motivación	37
Figura 7 Niveles de motivación – Dimensión factores de motivación	38
Figura 8 Niveles de motivación – Dimensión factores de higiene	39
Figura 9 Niveles de productividad	40
Figura 10 Niveles de productividad - Dimensión eficiencia	41
Figura 11 Niveles de productividad - Dimensión eficacia	42
Figura 12 Niveles de productividad - Dimensión efectividad	43

RESUMEN

La presente investigación fue realizada en la empresa Dp World Callao en el año 2019, el cual tuvo como objetivo establecer la relación de la motivación y productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Esta investigación se encuentra enfocada al tipo aplicada, con diseño no experimental, de nivel Correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 25 operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao, a los que se les aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se emplearon estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman a un nivel de confianza del 95%.

Los resultados demostraron que un 4% de los operadores de grúa pórtico presentan un nivel de motivación insatisfecho, el 44% satisfecho y el 52% muy satisfecho, es decir, los operadores de grúa sienten un nivel de motivación aceptable por parte de la empresa.

Respecto a la productividad, el 32% de los operadores de grúa pórtico perciben un nivel de productividad bueno y el 68% excelente; en tal sentido los operadores de grúa sienten que el nivel de productividad de la empresa es la adecuada.

Los resultados arrojaron que la motivación se relaciona significativamente con la productividad de los operadores de grúa pórtico, al tener como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,443$) y un p-valor igual a 0,000. Lo que demuestra que una mejora en la motivación de los operadores de grúa pórtico, se alcanzaran una mayor productividad.

Palabras claves: motivación, productividad, operadores.

ABSTRACT

This research was carried out in the company Dp World Callao in 2019, which aimed to establish the relationship of motivation and productivity of gantry crane operators in the company Dp World Callao, Callao 2019.

This research is focused on the type applied, with non-experimental design, correlational level and cross-section. The sample consisted of 25 port crane operators from the company Dp World Callao, to which two questionnaires were applied with the Likert Scale application. Descriptive statistics were used and the Rho Spearman test at a 95% confidence level was used for the correlation test.

The results showed that 4% of port crane operators have an unsatisfied level of motivation, 44% satisfied and 52% very satisfied, that is, crane operators feel an acceptable level of motivation from the company.

Regarding productivity, 32% of port crane operators perceive a good level of productivity and 68% excellent; In this sense, crane operators feel that the level of productivity of the company is adequate.

The results showed that motivation is significantly related to the productivity of port crane operators, resulting in a Spearman correlation coefficient ($\rho = 0.443$) and a p-value equal to 0.000. Which shows that an improvement in the motivation of port crane operators, greater productivity will be achieved.

Keywords: motivation, productivity, operat

I. INTRODUCCIÓN

Dp World es una empresa la cual desarrolla y opera infraestructuras y servicios habilitados para el comercio con sede principal en Dubái en los Emiratos Árabes Unidos, con 78 negocios ubicada en 40 países en 06 continentes ubicados estratégicamente con la nueva y modernizada tecnología para convencer las necesidades de la cadena de suministro globales. Dp World es líder en la facilitación del comercio internacional y un importante actor de la cadena logística. En nuestro país viene operando desde el año 2006 por contrato de concesión. Su visión, es la concepción de un comercio permanente a través del incremento global, el servicio y la eminencia. Como misión, la búsqueda del planteamiento globalizado en entornos locales donde la excelencia, originalidad y productividad orienta su ideología de negocio en función de sus clientes. En relación a sus objetivos, Dp World Callao busca aumentar continuamente la satisfacción de sus clientes, mejorar sus servicios, cumplir con las exigencias del negocio, mejorar sus procesos y mantener la disponibilidad de sus servicios y dentro de sus valores podemos encontrar el coraje, respeto, inteligencia, crecimiento y compromiso.

La empresa Dp World Callao, es una terminal privada de contenedores, que viene operando en nuestro país hace 13 años, cuya actividad principal es la movilización de contenedores generando la gran mayoría de sus ingresos. En el año 2017, movilizó 1,2 millones de Teus (equivalente a un contenedor de 20 pies), a comparación del año 2016 los movimientos se incrementaron en un 9.5%. Dp World Callao opera en múltiples negocios que tengan relación con el sector portuario, almacenaje, depósitos, transporte, descarga y embarque de contenedores. Esta actividad es realizada de manera eficiente, eficaz, efectiva y de manera continua durante las 24 horas del día y los 365 días del año.

La motivación por definición, es una palabra que está dividida en dos: motivo – acción, es decir, la razón o motivo de que se va a emprender una determinada acción. Con esto quiero decir que es un motor que cada ser humano tiene impregnado dentro de sí, desde siempre. Es un impulso que es necesario para lograr sobrevivir. Por lo tanto, la motivación nos permite actuar o impulsarnos de una forma determinada hacia un proceder específico. Su importancia es darnos ese estímulo para es el lograr un beneficio o eliminar aspectos o circunstancias que nos beneficien, la motivación es necesaria para cualquier persona, en efecto, si se pierde la motivación podemos decir que se pierde todo, más allá de los conocimientos, herramientas que tengamos, puesto que, si no encontramos los motivos para realizar una acción, todo lo

demás se convierte en algo insignificante.

Un alto nivel de motivación y los resultados positivos, se obtienen cuando las personas reciben o perciben un trato justo. Por lo tanto, es importante lograr una equidad en base a un equilibrio saludable y concreto para todas las partes (Sum, 2015 p. 45).

(Maslow, 1954) Los principales motivadores del comportamiento de los seres humanos son las necesidades, por tanto, estas están divididas en 5 niveles, fisiológicas, seguridad, social, estima, autorrealización (como se cita en Chiavenato, 2001, p.71).

(Herzberg, 1967) Los factores que generan insatisfacción y satisfacción en el individuo, parte de que se tiene un doble sistema de necesidades (evitar dolor y crecer emocionalmente), por ser distintos cada una de ellas requiere de incentivos distintos, que llevan a tener dos factores, higiénicos y motivadores (como se cita en Chiavenato, 2001, p.76).

El comportamiento de los individuos es complejo, los cuales son determinados por aspectos intrínsecos (internos) es decir que son de uno mismo, como los valores, disposiciones, identidad, motivación, deseos de aprender, etc. Al mismo tiempo se tiene los aspectos extrínsecos (externos) son originados por el entorno, como los trabajos en grupos, beneficios, políticas, etc. (Chiavenato, 2001, p, 68).

Por consiguiente, estos autores coinciden en que la motivación es necesaria como impulso para sobresalir, lleva a cada uno de los individuos alcanzar sus metas, sus necesidades que son grandes los llevan a desarrollarse en distintas actividades. Por el contrario, en lo que se diferencia sus estudios, son que unos están enfocados en el ámbito laboral y otros en el ámbito personal, pero con la misma perspectiva.

La productividad por definición, es la relación de un servicio o producto y los objetos y/o recursos, que se utiliza para generar un beneficio en un tiempo determinado. Es el esfuerzo continuo de hacer las cosas bien para lograr un cambio y generar productividad. La calidad del producto, los procesos y los insumos están cada vez más vinculados con el concepto de la productividad. Se caracteriza como empleo eficaz de demandas (capital, trabajo, energía, información, tierra, materiales) en la elaboración a ejecutar.

La productividad es la relación entre los resultados y el tiempo que logra conseguirlos, el tiempo actúa como denominador, dado que es una medida universal y no puede ser controlado por el hombre. Cuanto menor sea el tiempo en que se consigan los resultados, más productivo será el método (Prokopenko, 1999, p. 3).

Los materiales y las manufacturas de un sistema de rentabilidad, es la relación de la productividad, por ende, es necesario medir esta relación. Mismos insumos, mayor productividad, producción se mejoran o también menor cantidad de insumos, la productividad será óptima (Schroede, 1992, p. 54).

La productividad se emplea para saber en qué medida se están aplicando los recursos e insumos, por tal sentido es importante medir la productividad, para conocer el desempeño de las operaciones (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012 p. 549).

Se puede decir que la productividad es la clave, se podrá tener negocios, pero no empresas. La importancia del rendimiento en las empresas es saber la manera en que los trabajadores se enfrentan a los distintos procesos organizacionales, procesos que luego nos llevan a un tipo de productividad. Se podrán cambiar las líneas de producción, modificar procesos, pero si el trabajador es el que no quiere aplicar esas líneas de producción o adaptarse a modificar los procesos, no se podrá conseguir mejorar la productividad. La productividad está totalmente ligada a lo que es el compromiso, confianza y motivación y esto está ligado con los estilos de liderazgo, por ello, en la actualidad es necesario tener un profundo conocimiento del empleador, es decir que siente, qué expectativas tiene, que miedos como se relaciona y que es lo que quiere realmente. Por tal sentido es importante saber que quien es la persona, no el rol que representa la persona en la empresa. De esa manera se podrá conseguir por la línea de la motivación, se podrá trabajar más unidos, ser un mejor equipo y con resultado de aumentar las tasas de productividad dentro de una empresa.

La empresa Dp World Callao, dentro de sus diversos objetivos e indicadores que manejan a nivel corporación, se encuentra el indicador de productividad, movimientos brutos por hora (GMPH) el cual mide que se deben realizar 30 movimientos por barco por hora, es decir, la productividad se define como el promedio de los movimientos brutos realizados por las grúas pórticos (grúa de barco) a tierra que son manejadas por operadores capacitados y con experiencia, los movimientos brutos se calculan dividiendo el número de movimientos de

contenedores (descarga, embarque y reposicionamiento) por la cantidad de horas que el barco pasa en el muelle. Si estos movimientos son alcanzados, se puede decir que se está obteniendo una productividad óptima y efectiva. Para que este indicador de productividad sea obtenido participan varios factores, como los son, la planificación para optimizar los flujos de carga de extremo a extremo, recursos operativos, la fluidez de las operaciones, la automatización de los procesos y el personal operativo, si todos estos factores se encuentran alineados, es probable que se obtengan la productividad deseada por la empresa. Dentro del personal operativo, se encuentran los operadores de grúa pórtico, que tal como se indicó líneas arriba son los encargados del manejo las grúas pórticos, para mi opinión, junto a la planificación son los dos factores más importantes para el cumplimiento de lo deseado. Por ello la presente investigación está enfocada en uno de estos dos factores, que son los operadores de grúa pórtico dado que teniendo un uso eficiente de la mano de obra total requerida e iniciativas como la colaboración operador-terminal se alcanzaran niveles altos de productividad, en la actualidad los operadores de grúa pórtico se sienten conformes con el trabajo que vienen realizando y con las políticas laborales y estratégicas por parte de la empresa, pero a la vez también se sienten disconformes con algunos manejos internos, que afectan al clima laboral, generando insatisfacción en ellos. En relación al cumplimiento del indicador productividad, en lo que va del año esto no se ha ido cumpliendo en ningún mes, solo en el mes de abril se alcanzó el nivel más alto el cual fue 29.7 movimientos y en comparación con años anteriores, en el 2017 se alcanzó 29.6 y el año 2018 se obtuvo 28.5 movimientos, esto quiere decir que en los últimos años y lo que va del año aún no se ha logrado obtener la productividad deseada. Por eso en esta indagación, busca o intenta identificar si se encuentra una relación de la motivación sobre la productividad de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao, teniendo en cuenta que estamos en una época donde la satisfacción de los clientes y trabajadores es cada vez más importante, se debe tomar en consideración como poder aumentar el indicador de productividad para un beneficio en conjunto.

A continuación, los antecedentes del presente proyecto de investigación, están comprendidos por tres internacionales y tres nacionales, los cuales servirán como referencia para la presente investigación.

Lagos (2015), en su tesis para titulación “La motivación en el trabajo y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec” en la Universidad del Bio-Bio, Chile, tuvo como objetivo analizar los factores motivacionales en la empresa Copelec según la teoría

de motivación e higiene de Herzberg. Se creó una investigación de enfoque cualitativo, descriptivo y tuvo un diseño no experimental, la recolección de datos se realizó a través de una encuesta, en donde se tuvo una población de 75 trabajadores y la muestra fue aplicada a la misma cantidad, los cuales hizo un total de 15 preguntas, teniendo como resultados positivos lo que demuestra que la motivación sí influye de manera significativa en el desempeño organizacional. Se concluyó que las herramientas gerenciales sirven como herramientas facilitadoras en la optimización de recursos y el desarrollo para una gestión eficiente.

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017), en su tesis para obtener el grado de licenciados “capacitación y su impacto en la productividad laboral de la empresa chilena” en la Universidad de Concepción, Chile, tuvo como objetivo determinar el impacto de la instrucción en la productividad laboral de las empresas chilenas, se elaboró una aplicación descriptiva correlacional, la muestra estuvo compuesta por 13 sectores que abarca la cuarta encuesta longitudinal de empresas, donde la encuesta fue el instrumento de recolección de datos, en donde el resultado tuvo impacto negativo y significativo en la probabilidad de que una empresa capacite. Se finalizó que la capacitación no tendría un buen resultado sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, resaltando que se esperaba resultados positivos, dado los antecedentes y literaturas previamente revisadas.

Vásquez (2016), en su tesis de maestría “Propuesta para incrementar la productividad en las empresas del área metropolitana en función del clima organizacional” en la universidad Politécnico nacional, México. Tenía como objetivo contribuir a la mejoría en la productividad dentro de las empresas en cargo al clima organizacional. Se utilizó un estudio cualitativo para explicar el comportamiento de la persona mediante la realización de entrevistas a miembros claves de las empresas, la muestra estuvo conformada por 25 empresas, para el procesamiento de datos se utilizó el programa IBM SPSS a las que se le realizó un total de 44 preguntas, dando como resultado un 44.5% en satisfacción laboral. Se concluyó con una investigación positiva, donde la productividad depende directamente del clima organizacional como una de las causas principales para el aumento en la productividad, por ende, el ambiente laboral influye de manera significativa con los trabajadores.

Pizarro (2017), en su tesis de maestría “Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016.” tuvo como objetivo Identificar la relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada en el 2016. Para ello se realizó un

estudio de tipo descriptivo, la muestra estaba conformada por 50 trabajadores de una población total de 50. Para la medición de las dos variables se utilizó el método de la escala de Likert, donde la variable motivación estuvo conformada por 20 ítems, la cual dio un grado de confiabilidad según coeficiente de Cronbach para la variable de motivación con 0,852 y para la variable productividad que tuvo un total de 19 ítems fue de 0,805. Por los tanto se demostró que ambas variables se encuentran positivamente relacionadas con una correlación rho de Spearman=0.618, donde hace referencia que existe una relación positiva moderada.

Zavaleta (2017), en su tesis de Licenciamiento “Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote, 2017” tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de nuevo Chimbote 2017. Para ello elaboró un estudio tipo correlacional, para lo cual tuvo una población de 50 colaboradores, de donde salió una muestra de 50 trabajadores. Para la medición de la variable motivación se utilizó el recojo de información por medio de un cuestionario el cual contaba con un total de 18 ítems, donde las correlaciones del alfa de Cronbach arrojó una confiabilidad del 0.790 y para la variable productividad fueron 7 ítems y con una confiabilidad de 0.810. Se concluye que existe una relación baja moderada entre las dos variables de estudio, donde se resalta un nivel medio de 76% y un nivel bajo de 24% en la variable motivación y un nivel de 90% y un nivel alto de 10% en la variable productividad.

Rojas (2017), en su tesis de licenciamiento “Los efectos de la motivación en la productividad de los operadores en CYJ constructores y contratistas S.A.C., Lima 2017” tuvo como objetivo determinar los efectos de la motivación en la mejora de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., en el primer semestre del año 2017. Para lo cual se desarrolló el tipo de estudio descriptivo aplicado, donde la población fue de 300 trabajadores y la muestra del mismo número. El instrumento utilizado fue el cuestionario tipo escala de Likert, el cual sirvió para medir actitudes y opiniones de los trabajadores, para lo cual se desarrollaron un total de 08 Ítems para la variable motivación, dando como resultado del análisis de confiabilidad con un coeficiente de 0.721 y para la variable productividad un total de 08 ítems con una confiabilidad de 0.720 Se concluyó que, debido a la actividad temporal laboral de la empresa, los factores motivadores internos realizan una labor importante en la productividad de los operadores. Las variables motivación y productividad son aquellas que tomaré como método de estudio para las teorías que fundamenten la presente investigación.

La motivación

Es aquel motivo que impulsa a la persona a comportarse, desarrollarse o actuar de una manera determinada, así mismo es necesario conocer el comportamiento de la motivación para entender la actitud de las personas, por ello la motivación es aquel factor interno que requiere una mayor atención (Chiavenato 2001, p. 68).

Según Koontz, Weihrich, Cannice (2012), señalan que la motivación está basada en aquellas necesidades, inconscientes o conscientes, aplicada a todo tipo de impulsos anhelos y deseos de cada ser humano (p. 388).

La motivación es aquello que causa impulso, energía, fuerza al individuo con la finalidad de lograr un objetivo, la motivación se encuentra en todos. El ser humano es capaz de auto motivarse gracias a que cuenta con una variedad de recursos los cuales son limitados, por ello estos recursos deben de ser usados de una manera óptima en cuestión a los intereses deseados (Perret, 2016, p. 15).

Heathfield (2019), en el portal web, the balancecareers, dice que la motivación es una energía poderosa que impulsa y emociona a los empleados, lo que resulta en su máxima contribución. Establecer y alcanzar objetivos, expectativas claras, reconocimiento, retroalimentación.

En este sentido, se puede decir que la motivación es necesaria para el ser humano, dado que nos inspira y crea ese deseo de obtener una meta. La motivación se encuentra en todo ámbito, sea personal o laboral, la cual es necesaria para darle sentido a lo que se desea. El objetivo-meta es el principal causante que el ser humano se pueda auto motivar, sin la necesidad de tener otro factor que pueda influenciar. En definitiva, las personas altamente motivadas, son en su mayoría las que logran ciertas metas, objetivos o incentivos valiosos para cada uno de ellos, por lo cual el individuo confía y cree que, si hace el esfuerzo en conseguir el rendimiento necesario, esta actuara de manera consecuente para él.

Importancia de la motivación en el trabajo

Schaufenbuel (2018) menciona en el portal web Business.com que al comprender el razonamiento detrás de las acciones de los empleados y al usar esos resultados para motivarlos, puede mejorar el rendimiento del negocio. Además de estar más comprometidos, los empleados motivados manejan la incertidumbre con mayor facilidad; son mejores solucionadores de problemas.

Maniksaly (2017) menciona en el portal web Economicsdiscussion, que la motivación juega un papel clave, ya que ayuda a identificar y satisfacer las necesidades de los empleados y la organización.

Nystrom (2017) señala en el portal web O2 Employment Services, que, en relación con los empleados, es importante puesto que te permite tener empleados que voluntariamente trabajen lo mejor que puedan para que su empresa crezca.

Bhat (2018) menciona en el portal web questionpro, la motivación juega un factor muy importante en la vida humana. Ya se trate de mejorar nosotros mismos o el desempeño de nuestra organización. Los empleados motivados no necesitan que se les diga cómo hacer las cosas, toman iniciativas, están ansiosos por asumir responsabilidades adicionales, son innovadores y emprendedores.

Para el estudio de gestión (2019) en su versión online, define a la importancia de la motivación en el trabajo como “una comprensión de la mente y el comportamiento humano. Tal comprensión y acción adecuada estimulando así los motivos de un empleado ayuda a iniciar y mantener la acción y ayuda ampliamente a satisfacer los objetivos de la organización”.

Ponsonby (2018) menciona en el portal web de la escuela de Londres de ciencia y tecnología, que la motivación se centra en el personal que tiene autonomía y tiene un propósito. La clave de la motivación solo puede desbloquearse y cumplir su propósito si el empleador no solo reconoce, sino que alienta los motivos de motivación del empleado.

Por ello, cuando se habla de motivación, se trata de encontrar estímulo para hacer algo concreto, la motivación es básico y motor para cualquier trabajador en una empresa, considero que estamos en un cambio de época y en la actualidad la mayoría de los trabajos requiere de capacidad de procesar, tomar de decisiones, resolver problema; es ahí donde la motivación tiene un rol importante que nos permite trabajar con tres variables, las cuales son, la autonomía que se le da al trabajador y con ello se sentirá participe de lo que está haciendo, la maestría es cuando más sabemos realizar una labor más cómodos nos sentimos y por ultimo tenemos al propósito el para qué hacemos lo que hacemos y que trascendencia tiene en otros y nosotros.

Teorías administrativas

Teoría X/Y

McGregor (1960) está basada en percibir de dos maneras el comportamiento humano, donde el lado positivo se encuentra representado por la letra Y, y el lado negativo por la letra X, conociendo como se manejan a fondo las organizaciones y cómo responden los empleados a los estilos de trabajo (como se cita en Chiavenato, 2001, p. 85).

Por ello, esta teoría se encuentra enfocada en el grado de motivación que perciben los empleados por parte de la empresa, donde describe como se encuentra la organización a causa de su concepción de los empleados frente al trabajo, es decir, la teoría X se encuentra representada por aquellos empleados desmotivados, pasivos, resistiéndose a las necesidades de la organización, a lo que lleva a que sean controlados y forzados a conseguir los objetivos de la empresa, a diferencia de la teoría Y, donde tenemos a los empleados altamente motivados, que están enfocados en realizar sus objetivos y buscan la realización de la organización, estas personas no necesitan estar controlados, puesto que están bien enfocados en lo que quieren.

Teorías sobre la motivación

Teoría de la jerarquía de necesidades

La teoría de jerarquía de Maslow (1954) nos dice que, los principales motivadores del comportamiento del ser humano son las necesidades, estas necesidades se encuentran divididas en niveles jerárquicos de menos a mayor importancia, de la siguiente manera:

Necesidades fisiológicas: son las necesidades básicas para todo ser humano, como respirar, comer dormir.

Necesidades de seguridad: todo ser humano siempre necesita vivir en libertad y con seguridad, esta necesidad se enfoca a la seguridad de empleo, salud, seguridad a la familia, etc.

Necesidades de afiliación: Es aquella a sentirse parte de un grupo social, familia, amistades.

Necesidades de Reconocimiento: Este viene luego de ser aceptados en un grupo social. Con lleva al respeto y tener éxito.

Necesidades de Autorrealización: Cuando todas las necesidades anteriormente mencionadas fueron cubiertas, se alcanzará la autorrealización, que es el alcanzar logros a través de su propio esfuerzo.

La motivación es el acto y consecuencia de motivar, es la causa o razón que provoca realizar u olvidar una acción. La motivación laboral consta de 2 puntos, el trabajador y la empresa. La cual se definen en:

La motivación externa: tiene como finalidad felicitar el rendimiento de los colaboradores mediante estímulo monetario u otra utilidad profesional que le convenga.

Ejemplo: Dinero, premios, reconocimientos.

La motivación interna: emana de cada trabajador. Se relaciona con su agrado personal por realizar sus funciones.

Ejemplo: Satisfacción personal, la pasión, el disfrute de los que hacemos (como se cita en Chiavenato, 2001, p. 71).

Teoría de las expectativas

(Vroom, 1964) Todo ser humano cuenta con expectativas en referencia a su futuro, las cuales suponen minimizar el dolor y maximizar las recompensas, el resultado de estas expectativas serán de acuerdo al tipo de conducta y actitudes. Así mismo para un ser humano motivado lo más valioso es lograr metas y recibir incentivos, teniendo en claro que su obtención se encuentra en niveles altos. Para ello es muy importante conocer que buscan las empresas y saber cómo obtenerlo (como se cita en Chiavenato, 2001, p. 83).

En esta teoría se destaca que, todo esfuerzo es en base a la expectativa de obtener éxito, el individuo es consciente que si logra conseguir el rendimiento deseado este tendrá consecuencias favorables para él y aquellos que realicen un mejor trabajo obtengan las mejores recompensas.

Teoría del factor dual

(Herzberg, 1967) Los factores que generan insatisfacción y satisfacción en el individuo, indica que tienen dos tipos de sistema de acuerdo a las necesidades (disminuir el dolor y crecer emocionalmente), al ser diferentes cada una de ellas requiere de incentivos distintos, lo que llevan a tener dos factores, higiénicos y motivadores. El colaborador es el

elemento clave de toda organización, pues tiene diferentes responsabilidades y cosas personales que impactan en su rutina diaria y laboral, entre ellos la motivación del trabajo. Existen factores que predominan para satisfacerlas o no.

La teoría de motivación e higiene de Herzberg explica como el trabajador complace sus necesidades, establece que los factores que generan su insatisfacción son totalmente distintos a los que generan satisfacción en los trabajadores. Esta teoría explica que el hombre tiene un doble sistema de necesidades, las cuales se debe de prohibir el dolor o alguna obligación de crecer emocionalmente o de manera intelectual, cada tipo de necesidad advierte de diferentes incentivos. Por ello, Herzberg creó la teoría de los dos factores, en donde explica mejor el comportamiento de los trabajadores y propone la existencia de dos factores que orientan la personalidad de las personas. Estos son los factores de satisfacción, que son el resultado de los factores de motivación y la insatisfacción son el resultado de los factores de higiene, si estos factores faltan o son inadecuados causan insatisfacción (Ver tabla 1).

Tabla 1 Teoría de motivación e higiene

Factores de motivación	Factores de higiene
Promociones	sueldos y beneficios
Logros	seguridad laboral
Responsabilidad	política de la empresa
Independencia laboral	crecimiento
Reconocimientos	relación con los jefes y compañeros

Fuente: Teoría de Herzberg.

Cuando las causas de higiene son catalogadas por los trabajadores como bajas o deterioradas o inferior a lo que ellos llaman aceptable, se produce el desagrado laboral. Los elementos de higiene dañan principalmente a las actitudes laborales.

Por ello, el presente trabajo se encuentra enfocado en el tipo de motivación según la teoría del factor dual de Herzberg, donde los factores que motivan al ser humano se encuentra

dividido en dos, motivación interna (motivadores) y motivación externa (higiene) (como se cita en Chiavenato, 2001, p. 76).

Según Chiavenato (2001) El impulso que tiene el ser humano para sentirse motivado se encuentra provocado por un estímulo externo que se origina por el ambiente o por el estímulo interno el cual es originado por los procesos mentales o deseos del individuo. La motivación se encuentra enfocada en función a impulsos hacia el deseo o rechazo, el deseo va por el estatus y el poder, mientras que el rechazo a la amenaza de su autoestima y al alejarse de su entorno. Cada ser humano tiene distintas necesidades, los cuales se manifiestan en los distintos modos de comportamiento. También son diferentes la capacidad individual y los valores sociales al momento que se alcanzan los objetivos. Aunque el modo de comportarse de cada ser humano es distinto, el proceso que origina ese comportamiento es el mismo para todo ser humano (p. 70).

Los estímulos que originan que el ser humano se active son en base a las fuentes internas o fuentes externas o ambientales, dentro de los estímulos internos del individuo se encuentra, sus experiencias, historia de vida, su genética y sus variables psicológicas. Algunos de los estímulos externos o ambientales son provocados de manera involuntaria, debido a los diversos factores que se encuentran a su alrededor y logran influenciar sobre él (Romero y Jaramillo, 2010, p. 26).

Según Perret (2016) existen dos tipos de motivación, la instintiva y la consiente. Los objetivos que alcanzamos de los cuales no somos conscientes son del tipo de motivación instintiva, es aquella que se encuentra escondida, la cual puede provocar grandes acciones. Por lo contrario, la motivación consiente son muy fáciles de encontrar, dado que se encuentran a nuestro alrededor, ya sean por deseos o estímulos. En toda acción se pueden encontrar estos tipos de motivación, por ello es importante traer la motivación consiente a la inconsciente, para tener un dominio mejor de nuestras emociones y acciones (p. 62).

Por lo tanto, en consecuencia a que distintos autores aportan comentarios similares sobre los tipos de motivación, donde se resaltan la motivación interna que son los factores motivacionales, los cuales tienen que ver con las tareas que realiza el individuo, los cuales, si producen satisfacción en la persona, estos se verán reflejado en la forma de óptima y eficiente de trabajar donde se incluye deseos de superación y reconocimientos en base a la labor realizada y a los factores que esta incluye, como los son la libertad en la decisión de cómo realizar el trabajo, la delegación de la responsabilidad y el enriquecimiento del cargo de

manera vertical o horizontal, cuando todos estos factores motivacionales son óptimos, la satisfacción en el trabajador crece a diferencia de cuando no estos factores no se encuentra, provocan la pérdida de la satisfacción, por ello se les conoce como factores de satisfacción. Así mismo la motivación externa o también conocida como higiene, son aquellas que se encuentran alrededor del trabajador, donde están el ambiente y comodidad del trabajo, las condiciones físicas, el tipo de supervisión, el salario y estabilidad en el cargo. Esto se consigue como un efecto de motivación por parte de la empresa hacia sus trabajadores, pero este tipo de motivación tiene capacidades muy limitadas para influenciar en el comportamiento de los trabajadores. Cuando estos factores de higiene son óptimos, evitan insatisfacción en los trabajadores, dado a su influencia en el comportamiento de los trabajadores no le alcanza para aumentar la satisfacción de los trabajadores, cuando estos factores son débiles o frágiles producen insatisfacción, por ello se le conoce como factores de insatisfacción.

Dimensiones de la variable motivación

La presente investigación asume el modelo de la teoría del factor dual de Herzberg, dado que sus investigaciones se encuentran enfocadas en el ámbito laboral, donde demuestra que los factores motivadores que causan satisfacción, no son los mismos que generan insatisfacción (Chiavenato, 2001 p. 77).

Factores de motivación (Motivación Interna). Herzberg (1967) donde indica que, si las personas se sentían bien en su trabajo, era por ellos mismos, a los que se les conoce como motivación interna o motivacional. Los llamados factores motivadores son en función al cargo o de aquellas actividades desafiantes (como se cita en Chiavenato, 2001, p. 77).

Factores de Higiene (Motivación Externa). Herzberg (1967) señala que cuando los individuos se encontraban insatisfechos era debido a los factores externos. Los llamados factores higiénicos es aquella insatisfacción en el puesto o cargo debido al ambiente, la supervisión, de lo colegas (como se cita en Chiavenato, 2001, p. 76).

Con ello se comprobó que los factores que motivan no son los mismos que desmotivan o insatisfacen.

Chappelow (2019) menciona en el portal web Investopedia, que La productividad laboral mide la producción horaria de la economía de un país. Específicamente, muestra la cantidad de producto interno bruto real (PIB) producida por una hora de trabajo.

La productividad es la relación entre la productividad obtenida por un sistema de producto o servicio y los recursos que fueron utilizados para obtenerlas. Por ello la

productividad se puede definir como son utilizados los recursos de manera eficiente. Una productividad mayor u óptima se entiende por el resultado de haber aplicado la misma cantidad de insumos.

Teorías administrativas

Teoría científica

Taylor (1903) esta teoría se encuentra referida a la forma de cambiar los métodos de trabajo y mejorando los procesos administrativos, buscando una eficiencia y productividad dentro de las organizaciones teniendo en cuenta tiempos, recursos, personal y movimientos (como se cita en Chiavenato, 2007, p. 56).

Es decir, esta teoría busca elevar la productividad dentro de las empresas de una mejor manera, para lo cual es tiempo y la delegación es valiosa, buscando mediante el estudio del tiempo controlar y uniformar las tareas para que estas sean realizadas en el tiempo planificado.

La productividad

Belcher (1991) nos dice que, cuando se optimizan la totalidad de los recursos de las empresas y la productividad se encuentra enfocada a un proceso de gestión, se podrá llegar a conseguir una productividad total (p.15).

La productividad es la relación entre los resultados y el tiempo que logra conseguirlos, el tiempo actúa como denominador, dado que es una medida universal y no puede ser controlado por el hombre. Cuanto menor sea el tiempo en que se consigan los resultados, más productivo será el método (Prokopendo, 1999, p, 9).

En los cuales tenemos:

Factores externos (que son los no controlables)

Factores internos (que son los controlables)

Este autor nos dice que los factores externos son los que están fuera del control de la empresa y los internos los que sí pueden estar bajo su control. Por ellos es evidente que el primer paso para una mejora en la productividad es saber identificar los problemas que existen en los dos factores y el siguiente paso es distinguir los factores que son controlables (Ver tabla 2).

Tabla 2 Factores de productividad

Factores internos	Factores externos
Productos	económicos
Personas	infraestructura
Planta y equipo	materias primas
Tecnología	sindicatos
Métodos de trabajo	políticas nacionales
Estilos de dirección	mano de obra
Modelo de organización	

Fuente: Gestión de la productividad

Factores internos: se utilizan para conocer las preferencias, las cuáles son los factores más fáciles de influir y son los que se requieren ayuda financiera y organizativa más fuertes (Prokopendo, 1999, p, 10).

Factores externos: son los afectan la productividad de la empresa individual, los cuales no pueden ser examinadas de manera activa por las empresas. Por ello es útil investigar las causas externas relacionadas con la productividad que obstaculizan o aceleran su proceso de mejoramiento (Prokopendo, 1999, p, 11).

(Kazukiyo, 2001) La productividad se encuentra expresada mediante la calidad, mientras que la fuerza productiva está en base a la capacidad de producción (como se cita en Soto, 2016, p. 35).

Según Erich Fromm (2004) La productividad real solo existe cuando tengamos un compromiso real con aquellos objetivos que queremos alcanzar, esto implica unir o atraer ciertas actividades a nuestra filosofía de vida ganando la propia autonomía (p.18).

(Camargo, 2010) Desde un punto de vista económico, la productividad corresponde a los resultados que se obtienen de los productos o servicios, y todos aquellos recursos que fueron usados para lograr su obtención (p. 69).

La productividad se define como el resultado producción-insumo dentro de un periodo determinado, en la cual se considera la calidad (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012, p. 14).

La cual puede expresarse de la siguiente manera:

$$productividad = \frac{\text{Producción (dentro de un periodo, considerando la calidad)}}{\text{Insumos}}$$

Figura 1 Relación entre productividad, eficiencia y eficacia

Título: Fuente: Administración, una perspectiva global y empresarial.

Importancia de la productividad

Gartenstein (2017) en el portal web Biz fluent, señala que la productividad dentro de una organización es importante implica lograr la mayor cantidad posible en el menor tiempo posible, esto aumenta las ventas al permitirle tener más productos disponibles y reduce los costos al disminuir su nómina.

Harness (2018) en el portal web Biz fluent, indica que la importancia de la productividad en las empresas radica en la diferencia entre un empleado que obtiene ganancias de la empresa y el empleado que le cuesta dinero a la empresa.

Lakhyajyoti (2017) señala en el portal web Earning Diary , que es beneficioso para cualquier organización. Dado que la productividad está determinada por la eficiencia con la que uno usa sus recursos disponibles para generar ganancias a través de bienes o servicios, analizarlos y luego actuar en consecuencia conduce a mayores ingresos y menores costos generales.

Craig (2017) en el portal web Forbes, señala que es importante porque demuestra que se está operando a con una máxima eficiencia, logrando objetivos más rápidos y creando bases sólidas en la empresa y con los colaboradores.

Thompson (2019) menciona en el portal wed smallbusiness, que significa reducir la cantidad de materiales y mano de obra que está poniendo en el proceso o aumentar el nivel de producción para la misma cantidad de insumos. Eso es productividad en pocas palabras.

Voytek (2019) señala en el portal wed Nist, es importante porque demuestra el vínculo crítico entre cómo trabajamos y cómo vivimos, y la marca de una economía nacional en salud sólida es un alto y un nivel de productividad en constante aumento.

Su importancia es alcanzar una meta que se logra con la inversión de recursos adecuados los cuales pueden ser de muchos tipos, especialmente ahora que los negocios están evolucionando gracias a la tecnología. Cuando hablamos de productividad no nos referimos a realizar las tareas rápido, sino hacerlas con una combinación inmediatez y calidad. Trabajar con la velocidad para llegar a un mal resultado no significa ser productivo.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) afirma que la excelencia organizacional se encuentra cuando conocemos y tenemos presentes las necesidades de los clientes y estas son transformadas en servicio y productos de calidad. En la actualidad aquellas empresas que se renueven y se adaptan a los cambios constantes en el mercado y a la globalización, tendrán un paso adelante en valor agregado y su calidad será considerada en base a los insumos que son empleados en la productividad (p.286).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que el desempeño de toda actividad que esté relacionada con la productividad, se encuentra bajo la premisa de los medidores de la productividad que son el de las tres “Es” (p. 15).

Eficiencia: es el resultado de un objetivo a menor costo posible, con la eficiencia se busca un mejor uso de los procesos que tenemos en orden. Para una empresa ser eficiente es producir la misma cantidad de productos a menor costo posible de producción con el pasar de los tiempos.

La eficiencia nos lleva a una utilización racional de los procesos que se necesitan para lograr propósitos y metas a menor tiempo de lo programado. Con ello seremos óptimos y obtendremos rentabilidad.

Según Chiavenato (2008) dice que, la eficiencia es comparación de los recursos utilizados con los objetivos alcanzados, hacer las cosas de manera correcta y bien (p.77).

Eficacia: es el que calcula la obtención del grado de obtención de una cosa, es decir, nos permite conocer cuántos resultados en espera fueron alcanzados, consiste en saber consolidar todos los ánimos en las diferentes funciones que deben hacerse para poder cumplir las metas propuestas. La eficacia trata de conseguir la mayor parte de los objetivos planteados, sin darle mucho interés a la cantidad de demanda o esfuerzo utilizado para alcanzarlos.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) afirma que la, eficacia es el cumplimiento de objetivos (p.286).

Efectividad: es efectuar la consecuencia que se estima, dentro de la efectividad tenemos involucrados a la eficiencia y a la eficacia, es decir, el logro de las consecuencias a menor tiempo y con menor gasto de recursos posibles, realizar las actividades de manera correcta y sin desperdicio de tiempo o recursos.

Covey (2015) define a la efectividad como, el equilibrio que existe entre la eficiencia y eficacia, entre la capacidad de producción y la producción (p.86).

Mejoramiento de la productividad

Según Prokopenko (1989). La productividad se puede mejorar, en base a los resultados y en función a la eficacia de toda organización en su gestión, la mejora de la productividad está en base a saber dominar los cambios constantes del mercado, significa inducir, motivar y generar el cambio. Estos cambios tienen efectos positivos en las empresas los cuales favorecen a su mejoramiento productivo. La mejora también está basada en saber gestionar los recursos humanos, todas organizaciones deben concentrarse en ese aspecto, si realmente buscan en aumento en el rendimiento, es claro que para toda empresa es más fácil tratar con un simple procesos que con personas esto debido a la voluntad propia de la persona, a la voluntad basada en valores y cultura, por ello la mejora de los recursos humanos, exigir el deber de comprometerse con la empresa. Todas estas consideraciones necesitan una correcta habilidad y a un largo plazo se verá el mejoramiento de la productividad. (p.6).

Modelos de la medición de la productividad en las empresas

Mali (1978) Relaciono la productividad, eficiencia y efectividad de la siguiente manera: (como se cita en Prokopenko, 1989, p. 157).

$$PRODUCTIVIDAD = \frac{\text{producción obtenida}}{\text{insumos utilizados}} = \frac{\text{desempeño alcanzado}}{\text{recursos consumidos}} = \frac{\text{efectividad}}{\text{eficiencia}}$$

Figura 2 Relación entre productividad, eficiencia y eficacia

Fuente: productividad en las empresas

Producción: se define como la fabricación o elaboración de un producto mediante el trabajo.

Productividad: es aquella capacidad de la industria para producir en una unidad de trabajo.

Craig-Harris. Desarrolló este modelo en modo de crítica, por causa del abuso de las medidas totales y parciales de la productividad, por lo cual planteó un tipo de modelo de flujo de servicio, donde sean los mismos insumos físicos convertidos en pesos que paguen el servicio de los mencionados insumos (como se cita en Prokopenko, 1989, p. 238).

$$Pt = \frac{\text{Producción total}}{L + C + R + Q}$$

L = mano de obra

C = insumos de capital

R = referencia

Q = otros bienes y servicios

La producción es entendida por: Producción = ((unidades producidas*precio de venta)+dividendos en valores + intereses y bonos)

Figura 3 Modelo de flujo de servicio

Fuente: Investigación de Los Modelos de Productividad

APC (American Productivity Center) este modelo beneficia la causa de restauración del precio y a una medida de la rentabilidad de la productividad (Pagés, 2010, p. 43).

$$\frac{\text{ventas}}{\text{costos}} = \frac{\text{producción en el periodo} * \text{precio de venta}}{\text{insumos utilizados} * \text{costos unitarios}}$$

Esta fórmula e indicadores pueden ser ampliados de la siguiente manera:

$$\text{productividad en el periodo} = \frac{\text{producción en el periodo}}{\text{insumos utilizados en el periodo}}$$

$$\text{factor de recuperación del precio} = \frac{\text{precio de venta}}{\text{costo unitario}}$$

Figura 4 Centro de productividad americana

Fuente: Centro de productividad americana

Este modelo nos dice que el factor de recuperación de precio es un elemento que comprende el resultado del aumento más allá del costo inflacionario de los materiales del mercado. Esto quiere decir que el factor recuperación del precio en el tiempo nos indicará si los cambios en el costo de insumo suben o bajan en el precio de la productividad de las compañías.

Productividad total (MPT) este modelo hace referencia que estaríamos entrando a un error si solo nos basamos a una mediada de productividad parcial, esto nos podría llevar a sobrestimar o no tener en cuenta factores de consumo. Por ello este modelo de productividad total nos permite integrar y conocer el tamaño de la producción total y las medidas parciales del rendimiento. Las relaciones de este método son: (Prokopenko, 1989, p. 111).

$$productividad\ total = \frac{producción\ tangible\ total}{insumos\ tangibles\ totales}$$

$$Pti = productividad\ total\ del\ producto\ i = \frac{producción\ tangible\ i}{insumo\ total\ tangible\ i}$$

PTi = Productividad parcial del producto i con respecto al insumo j.

$$PTji = \frac{producción\ tangible\ i}{insumo\ tangible\ j}$$

Figura 5 Productividad total

Fuente: Productividad en el Perú

Las productividades parciales utilizadas son:

Insumo humano

Insumo de materiales

Insumo de capital

Insumo de energía

Insumo “otros gastos”

Dimensiones de la variable productividad

De tal manera el presente estudio sobre la productividad, asume el modelo de la teoría de los autores Koontz y Weihrich y Cannice quien ha descrito que existen tres criterios relacionados con el rendimiento.

Eficiencia. Según Koontz y Weihrich y Cannice (2012) señalan que, la eficiencia es la optimización de los procesos libres para obtener logros deseables. (p. 14).

Eficacia. Según Koontz y Weihrich y Cannice (2012), la eficacia es una medición del logro de los resultados (p. 14).

Efectividad. Según Koontz y Weihrich y Cannice (2012) efectividad es el logro de los resultados bajo los costos más razonables y dentro del tiempo programado (p.14).

Problema general

¿En qué medida la motivación se relaciona con la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019?

Problemas específicos

¿En qué medida la motivación se relacionada en una productividad eficiente de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019?

¿En qué medida la motivación se relaciona en una productividad eficaz de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019?

¿En qué medida la motivación se relaciona con una productividad efectiva de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019?

La presente investigación busca contribuir de alguna manera en determinar si la motivación tiene una relación con la productividad de los operadores de grúa pórtico.

Este trabajo surgió bajo la importancia que tiene la productividad en la empresa Dp World Callao, donde los operadores de grúa ya tienen una productividad marcada por parte de la empresa donde se les pide llegar a un número determinado de movimientos teniendo como objetivo la productividad. En ese sentido, los resultados de esta investigación darán a conocer si la alta o baja productividad tiene que ver con el grado de motivación o algún otro factor importante para los colaboradores y con ello la empresa pueda tomar medidas correctivas ante ello o seguir con la misma línea de trabajo.

Esta señalado que las empresas con más éxito son las que realizan un estudio y mejora continua sobre la motivación de sus trabajadores. Por ello el siguiente estudio se demuestra que autorizará a la empresa a conocer el grado de motivación de sus colaboradores y determinar si los productos, equipos o insumos están siendo utilizados de manera óptima en busca de una eficiente, efectiva y eficaz productividad. Es importante señalar que esta investigación tendrá un aporte directo a la empresa Dp World Callao y a otras empresas en modo de referencia que tengan la necesidad de buscar soluciones ante la problemática situada en la presente investigación por la obligación que tienen las empresas en conocer cuáles son los factores motivacionales que causan satisfacción o insatisfacción de sus colaboradores.

El presente estudio sobre la motivación y la productividad se justifica debido al uso de técnicas específicas, instrumentos, metodologías y la confiabilidad en base al procesamiento en software para medir el grado de motivación y productividad de sus colaboradores. Los resultados de la investigación permitirán proponer cambios en las organizaciones, al igual que en futuros trabajos sobre el tema en base a conocimientos válidos y confiables

Objetivo general

Determinar la relación de la motivación y productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019

Objetivos específicos.

Establecer la relación de la motivación con una productividad eficiente de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019

Establecer la relación de la motivación con una productividad eficaz de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019

Establecer la relación de la motivación con una productividad efectiva de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Hipótesis general

HI: La motivación se relaciona significativamente en la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019

HO: La motivación no se relaciona significativamente en la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019

Hipótesis específicas N°1

H1: La motivación se relaciona significativamente con la dimensión eficiencia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la dimensión eficiencia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Hipótesis específicas N°2

H1: La motivación se relaciona significativamente con la dimensión eficacia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la dimensión eficacia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Hipótesis específicas N°3

H1: La motivación se relaciona significativamente con la dimensión efectividad de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la dimensión efectividad de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque: Cualitativo

La característica del enfoque cualitativo es que se pueden desarrollar hipótesis y preguntas antes, durante o después de la recolección de y análisis de datos. Esto se da para saber si las preguntas de la investigación son las correctas y de no ser poderlas corregir (Hernández, Fernández y Baptista. 2014, p. 7).

Es decir, este enfoque utiliza el análisis y la recolección de datos para que las preguntas de la investigación puedan ser afinadas o mejoradas mediante las nuevas interrogantes que puedan aparecer.

Tipo: Aplicada:

Para Murillo (2008) la investigación tipo aplicada o también conocida como práctica o empírica, es aquella que se caracteriza por se aplica los conocimientos ya adquiridos, a la vez que en el camino se van adquiriendo otros conocimientos que son complementarios. Con todo lo mencionado más los resultados de la investigación, los cuales son realizados de forma rigurosa, dan como resultado un conocimiento sistematizado y organizado de la realidad (p. 6).

En efecto, este tipo aplicada, nos permite en base de nuestros conocimientos vivencias, poder realizar de una correcta manera nuestra investigación, la cual será reforzada en el camino con nuevos conocimientos que será muy importante para poder tener una idea clara de nuestra realidad la cual nos servirá para considerar teorías científicas, anteriormente validadas, los cuales serán nuestros nuevos conocimientos, para la solución de nuestro trabajo de investigación.

Diseño no experimental

La investigación no experimental son métodos, que se hacen sin ninguna modificación. Las variables independientes, para conocer su finalidad o influencia sobre otras variables. Lo que básicamente se hace en la indagación no experimental es examinar fenómenos tal como son dados en ambiente natural los cuales serán analizados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 152).

En efecto, el presente trabajo de investigación se encuentra enfocado a un tipo de diseño no experimental, dado no se busca alterar ni manipular ninguna variable, el diseño no experimental nos permite mirar fenómenos tal y como se vienen dando o presentando en su contexto natural, para luego poder analizarlos, todos los sujetos serán observados y evaluados en su ambiente natural, en este tipo de diseño las variables no pueden ser manipuladas, dado que ya han ocurrido al igual que sus efectos, por ende no se puede influir sobre ellas.

Diseño no experimental transversal

Hernández, Fernández y Batista (2014), señala que la investigación transversal o transaccional está enfocada en la recolección de datos en un lapso determinado y solo momento, su intención es detallar la variable y examinar su correspondencia y consecuencia en una situación determinada (p. 154).

Es decir, este tipo de diseño se usará dado que se recolectarán datos en su solo tiempo y momento, con el propósito de que las variables sean descritas y que estas tengan relación en un momento dado. Con este diseño de investigación se pueden abarcar varios grupos o sub grupos de personas.

Diseño transversal correlacionales-causales

El diseño transversal correlacional-causal es aquella que determina la relación entre dos o más variables, busca establecer relaciones causales entre ellas, ya sea en función de causa efecto o términos correlacionales (Hernández, Fernández y Batista, 2014 p. 158).

Por lo tanto, división correlacional causal, es aquella que nos describe correlación y relación entre las variables dentro de un concepto determinado, esto fundamentado en exposiciones y suposiciones conectadas del mismo modo.

M: Muestra de estudio

O_x (V₁): Motivación

O_x (V₂): Productividad

r: Correlación entre las variables

$$M = O_x (r) O_x$$

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1 Identificación de variables

Variable 1: Motivación

Definición conceptual

Chiavenato (2009) (citado por Rojas 2017, p. 10-11) define a la motivación como aquel motivo que hace alusión al empuje que mueve al ser humano a efectuar un acto o definir una conducta, este impulso puede ser causado por fuentes externas (ambiente) o por fuentes internas (propias de la persona).

Definición operacional

Es aquel estímulo que percibe el ser humano, el cual proviene de factores internos y factores externos.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual

Koontz y Weihrich y Cannice (2012) (citado por Sánchez 2018, p. 36) define a la productividad como aquel objetivo determinado mediante el producto-insumo en el cual los insumos de deben mantenerse o reducirse y el producto debe mantenerse o aumentarse, para lo cual se emplean recursos disponibles para la obtención de un alto grado de rendimiento.

Definición operacional

La productividad será determinada óptima cuando los recursos disponibles son utilizados de la manera más rápida, eficaz y practica para alcanzar objetivos determinados.

2.2.2 Operacionalización de variables

Tabla 3 Operacionalización de variable motivación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Motivación	Chiavenato (2009) (citado por Rojas 2017, pag. 10-11) define a la motivación como aquel motivo que hace alusión al impulso que mueve al ser humano a efectuar una acción o definir una conducta, este impulso puede ser causado por fuentes externas (ambiente) o por fuentes internas (propias de la persona).	Definición operacional. Es aquel estímulo que percibe el ser humano, el cual proviene de factores internos y factores externos.	Factores de motivación (Motivación Interna) Factores de Higiene (Motivación Externa)	- Ampliación o enriquecimiento del cargo -Delegación de la responsabilidad - Estabilidad en el cargo - Comodidad y condiciones del trabajo	Total, acuerdo Acuerdo Ni acuerdo ni desacuerdo Desacuerdo Total desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

El presente trabajo de investigación estuvo constituido por un total de 32 operadores de grúa pórtico, en donde se localizan en cuatro agrupaciones de acuerdo a los horarios de trabajo en la empresa Dp World Callao.

Tabla 5 Distribuci3n de la poblaci3n de la empresa Dp World Callao

Dp World Callao Turno Operaciones	N� de trabajadores	Proporcionalidad
Grupo N� A	08	0.25
Grupo N� B	08	0.25
Grupo N� C	08	0.25
Grupo N� D	08	0.25
Total	32	1.00

Fuente: coordinador de personal de la empresa Dp World Callao

Muestra

Es aquel subgrupo que es parte de la poblaci3n, en que los individuos o elementos que la conforman tienen igualdad de posibilidades de ser escogidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. p. 175).

Es decir, son aquel grupo de individuos que representa nuestra poblaci3n, la cual nos servirá como conjunto de interés.

Para tener la medida de la muestra se aplicará esta f3rmula:

$$n = \frac{NZ^2p \cdot qN}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

e: Margen de error permitido

Z: Nivel de confianza

p: Probabilidad de ocurrencia del evento

q: Probabilidad de no ocurrencia del evento

N: Tamaño de la población

n: Tamaño óptimo de la muestra

Tamaño de muestra:

N: 32

Z: 1.96

p: 0.5

q: 0.5

e: 0.09 error de precisión

$$n = \frac{(32)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(32 - 1)(0.9)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n: 25 tamaño de muestra

Tabla 6 Distribución de la muestra de la empresa Dp World Callao

Dp World Callao Turno Operaciones	Proporcionalidad	Tamaño de muestra
Grupo N° A	0.25	6
Grupo N° B	0.25	6
Grupo N° C	0.25	6
Grupo N° D	0.25	7
Total	1.00	25

Fuente: Elaboración propia

Muestreo: Estratificado

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Este muestreo está basado en subdividir a la población en estratos o subgrupos en características que se consideren, siempre y cuando se encuentre en conjuntos homogéneos respecto a la variable o característica que se utiliza (p. 180).

Es decir, es muestreo se utiliza dado que la población se divide en grupos o segmentos por la misma naturaleza o características y se selecciona una muestra para cada grupo.

2.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Técnica la encuesta

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), lo indispensable al momento de realizar un cuestionario son las primeras preguntas, estas deben obtener que el individuo se consolida en el temario y las preguntas importantes nunca deben ir al final. El cuestionario será entregado al encuestado y este procederá a responderlo (p. 227).

Por lo tanto, la encuesta no debe ser difícil o aburrida para el sujeto, por el contrario, se debe iniciar con preguntas neutrales y fáciles de contestar. Nuestro cuestionario debe provocar hilaridad y que los encuestados se encuentren relajados.

Así mismo se utilizará la entrevista como técnica, para recolectar datos y con ello tener un mayor conocimiento e información sobre el problema del estudio, para ello la entrevista puede ser llevada en varias etapas.

Hernández, Fernández y Batista (2014), define a la entrevista como una reunión para cambiar datos entre el entrevistador y el que será entrevistado o los entrevistados. Para tener una construcción conjunta del tema se dará a través de una comunicación en base a preguntas y respuesta (p. 403).

Para lograr cumplir el objetivo de la presente investigación, las técnicas que se utilizaron son: la encuesta y la entrevista.

Cuestionarios tipo escala de Likert

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), un cuestionario debe ser consecuente con el planteamiento del problema y las hipótesis. El cuestionario estará conformado por un conjunto de preguntas sobre las variables a medir (p. 217).

Por lo tanto, para que un cuestionario sea válido, las preguntas tienen que ser con respecto a nuestras variables de la investigación. (Ver tabla 4)

Tabla 7 Cuestionario de variables

Variable	Técnica	Instrumentos
Motivación	Encuesta	Cuestionario
Productividad	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de la recolección de datos

Con la finalidad de datos o registrar información sobre las variables que se tiene en mente, el recurso a utilizar será el instrumento (Hernández, Fernández y Batista. 2014, p. 199). Metodología de la investigación.

Es decir, un instrumento adecuado es el que nos permite poder conocer aquellos datos y registrar conceptos de las variables que serán investigadas.

Ficha técnica: Cuestionario para evaluar la motivación

Autores: Víctor Manuel Rojas Julián (Adaptación)

Año: 2017

Objetivo: Determinar los efectos de la motivación interna y externa en la productividad

Destinatarios: Personal operativos

Forma de administración: Individual y grupal

Contenido: Consta de 8 ítems, agrupados en 2 factores, los cuales son los factores de motivación (motivación interna), Factores de higiene (motivación externa).

Duración: La aplicación demandara de un tiempo aproximada de 10 a 15 minutos, de forma individual

Puntuación: Total acuerdo, acuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo, desacuerdo, total desacuerdo

Ficha técnica: Cuestionario para evaluar la productividad

Autores: Erika Iris Sánchez Cerna (adaptado)

Año: 2017

Objetivo: Determinar la influencia de la motivación, en una productividad eficiente, eficaz y efectiva

Destinatarios: Personal operativo

Forma de administración: Individual grupal

Contenido: Consta de 23 ítems, agrupado en 3 factores, los cuales son

Duración: La aplicación demandara de un tiempo aproximada de 10 a 15 minutos, de forma individual

Puntuación: Total acuerdo, acuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo, desacuerdo, total desacuerdo

2.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

A través del juicio de expertos, quienes son docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la facultad de Admiración de la Universidad César Vallejo, se dio la validez del contenido de los instrumentos Motivación y Productividad. Los docentes son:

1. Mg. Castillo Canales, Braulio
2. Mg. Mejía Guerrero, Hans Salvador
3. Mg. Dios Zarate, Luis Enrique

Tabla 8 Validación del instrumento: Motivación

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Sí	Sí	Sí	Sí
No cumple				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Validación del instrumento: Productividad

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Sí cumple	Sí	Sí	Sí	Sí
No cumple				

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

Mediante el paquete estadístico Alfa de Cronbach, se calculó la confiabilidad de las variables en estudio, donde se dio como resultado para la variable Motivación con 8 ítems el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,828 y para la variable Productividad con 23 ítems es de 0,854. Este resultado demuestra una confiabilidad positiva para las dos variables de estudio. Ver tabla 10

En tal sentido, luego de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach en el paquete estadístico SPSS versión 25, dieron como resultado:

Tabla 10 Confiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	8	,854	23

Fuente: SPSS versión 25

2.6 Método de análisis de datos

El paquete estadístico SPSS, versión 25 será utilizado para procesar para el análisis de los datos recogidos. La conducta de las variables motivación y productividad de los trabajadores de la empresa Dp World Callao, se usarán para el análisis descriptivo a través de figuras estadísticas, tablas de frecuencia y porcentajes. En cuanto a la constatación de hipótesis, el modelo estadístico a usar para la relación y prueba será cualitativa a través del Coeficiente Rho de Spearman.

2.7 Aspectos éticos

La siguiente presentación de búsqueda, cuenta con el consentimiento previo de los individuos que participan del estudio, a los cuales se les respetará su privacidad y la protección de su identidad. Los resultados serán auténticos y no serán alterados o manipulados por el investigador. Así mismo la propiedad intelectual será respetada.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

Variable de estudio:

Tabla 11 Niveles de motivación

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
valido	Insatisfecho	1	4,0
	Satisfecho	11	44,0
	Muy satisfecho	13	52,0
	Total	25	100,0

Fuente: SPSS versión 25

MOTIVACIÓN

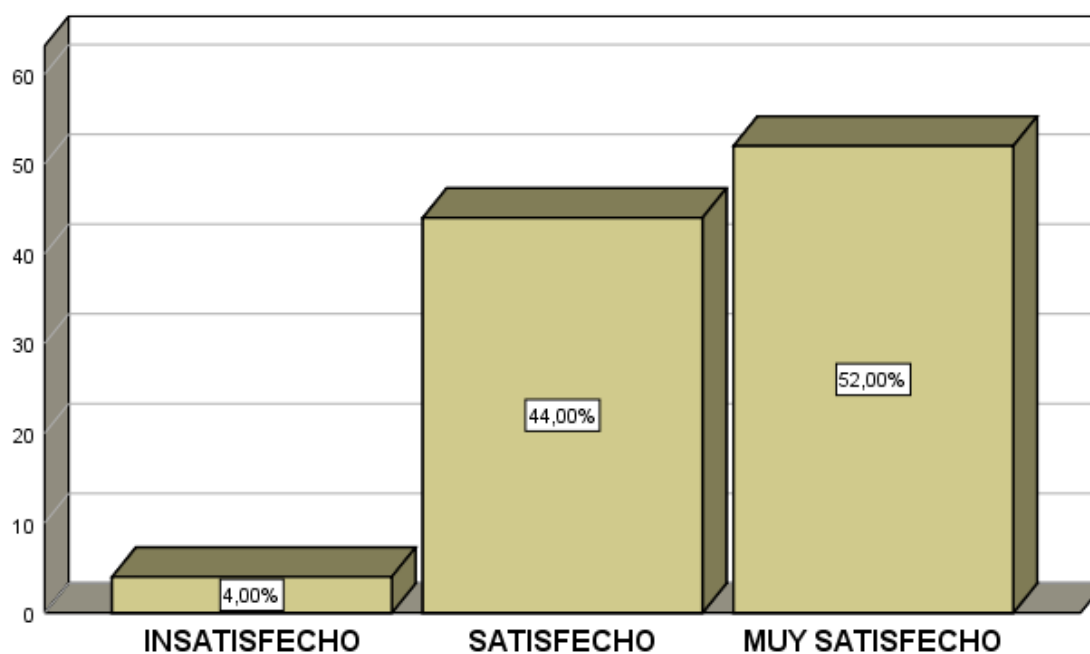


Figura 6 Niveles de motivación

En la tabla 11 y figura 6 se aprecia que el 4% de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao presentan un nivel de motivación insatisfecho, el 44% satisfecho y el 52% muy satisfecho.

Dimensiones de la variable de estudio:

Factores de motivación (motivación interna)

Tabla 12 Niveles de motivación – dimensión factores de motivación

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
válido	Insatisfecho	2	8,0
	Satisfecho	12	48,0
	Muy satisfecho	11	44,0
	Total	25	100,0

Fuente: SPSS versión 25

FACTORES DE MOTIVACIÓN (MOTIVACIÓN INTERNA)

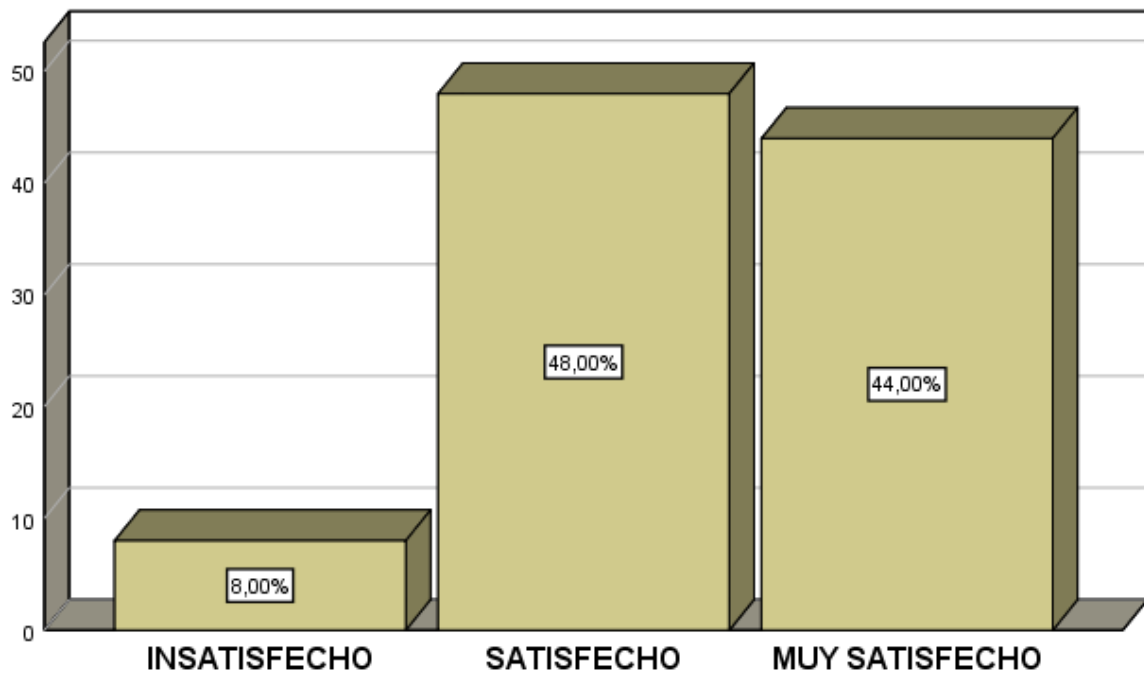


Figura 7 Niveles de motivación – Dimensión factores de motivación

En la tabla 12 y figura 7 se aprecia que el 8% de los operadores de grúa pòrtico de la empresa Dp World Callao presentan un nivel insatisfecho en la dimensión motivación interna, el 48% satisfecho y el 44% muy satisfecho.

Factores de higiene (Motivación externa)

Tabla 13 Niveles de motivación – dimensión factores de higiene

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
válido	Insatisfecho	2	8,0
	Satisfecho	12	48,0
	Muy satisfecho	11	44,0
	Total	25	100,0

Fuente: SPSS versión 25

FACTORES DE HIGIENE (MOTIVACIÓN EXTERNA)

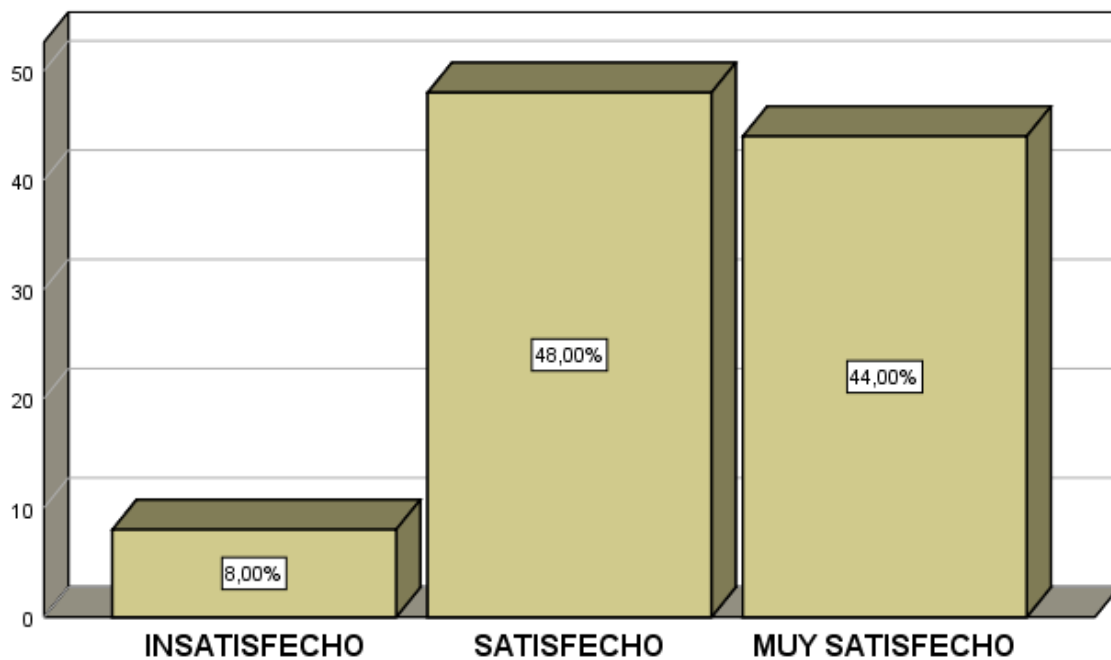


Figura 8 Niveles de motivación – Dimensión factores de higiene

En la tabla 13 y figura 8 se aprecia que el 8% de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao presentan un nivel insatisfecho en la dimensión motivación externa, el 48% satisfecho y el 44% muy satisfecho.

Variable de estudio:

Tabla 14 Niveles de productividad

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bueno	8	32,0
	Excelente	17	68,0
	Total	25	100,0

Fuente: SPSS versión 25

PRODUCTIVIDAD

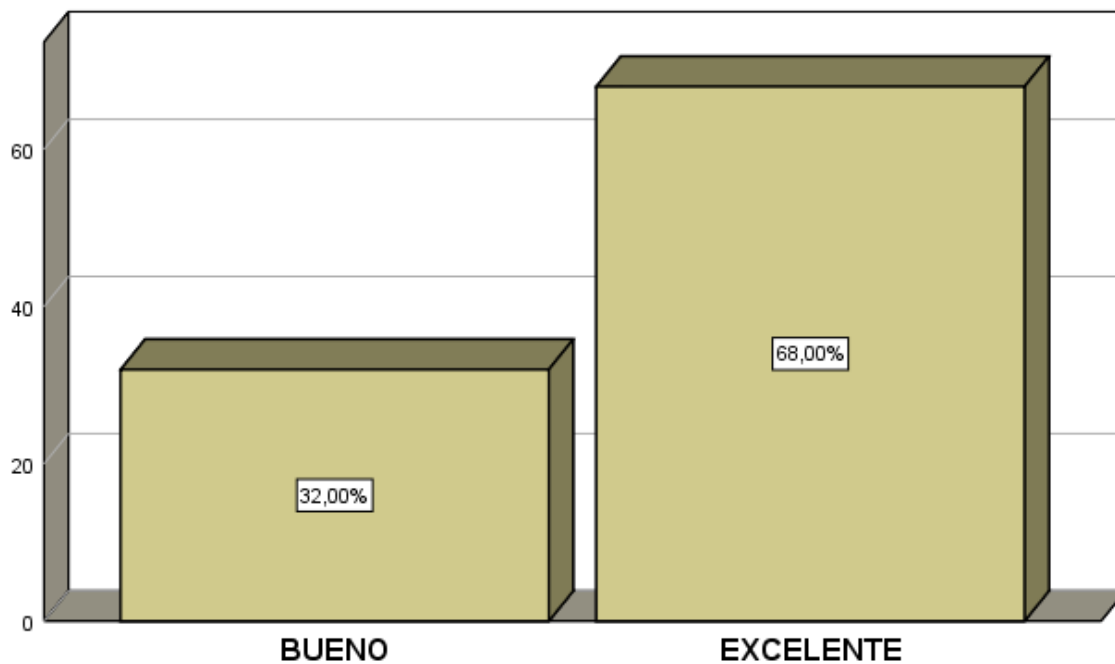


Figura 9 Niveles de productividad

En la tabla 14 y figura 9 se aprecia que el 32% de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao presentan un nivel de productividad bueno, el 68% excelente.

Dimensiones de las variables de estudio:

Eficiencia

Tabla 15 Niveles de productividad – dimensión eficiencia

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
válido	Bueno	12	48,0
	Excelente	13	52,0
	Total	25	100,0

Fuente: SPSS versión 25

EFICIENCIA

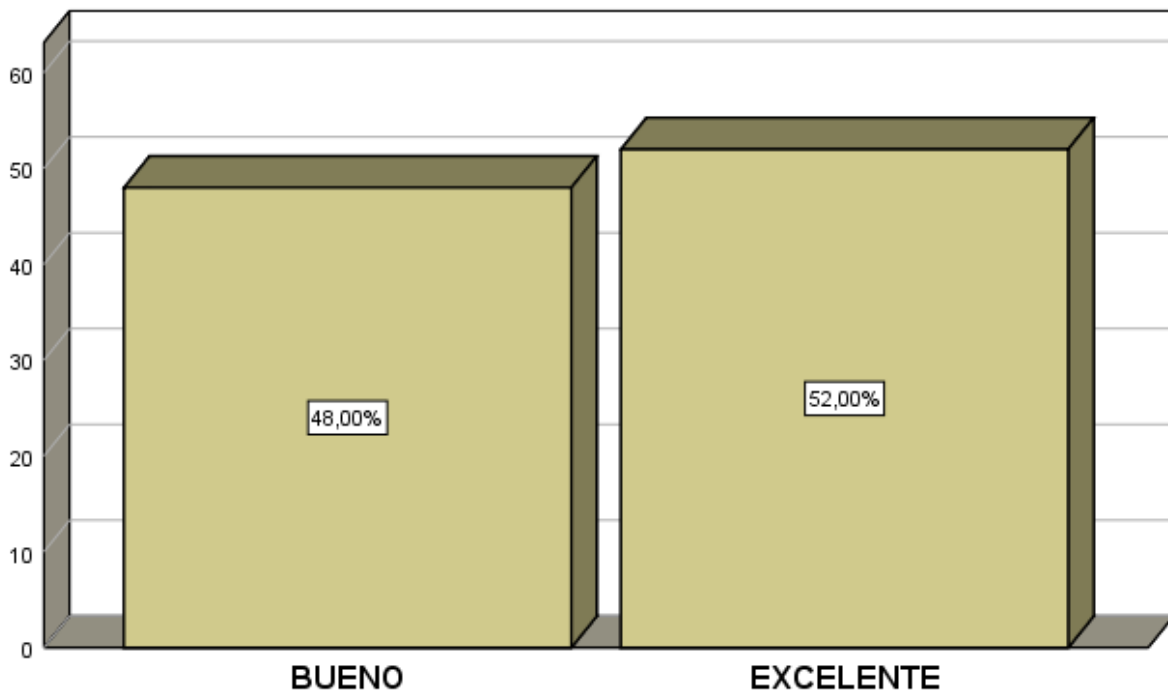


Figura 10 Niveles de productividad - Dimensión eficiencia

En la tabla 15 y figura 10 se aprecia que el 48% de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao presentan un nivel de productividad bueno en la dimensión eficiencia, el 52% excelente.

Eficacia

Tabla 16 Niveles de productividad – dimensión eficacia

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
válido	Regular	1	4,0
	Bueno	12	48,0
	Excelente	12	48,0
	Total	25	100,0

Fuente: SPSS versión 25

EFICACIA

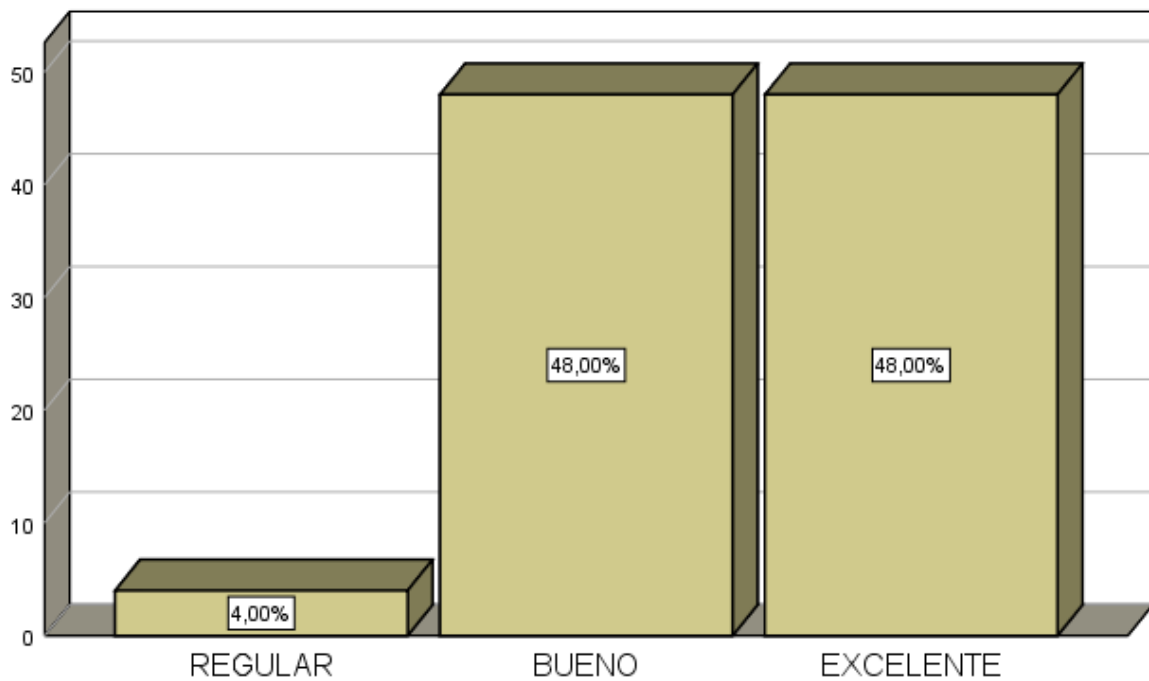


Figura 11 Niveles de productividad - Dimensión eficacia

En la tabla 16 y figura 11 se aprecia que el 4% de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao presentan un nivel de productividad regular en la dimensión eficacia, el 48% bueno y el 48% excelente.

Efectividad

Tabla 17 Niveles de productividad – dimensión efectividad

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
válido	Bueno	6	24,0
	Excelente	19	76,0
	Total	25	100,0

Fuente: SPSS versión 25

EFFECTIVIDAD

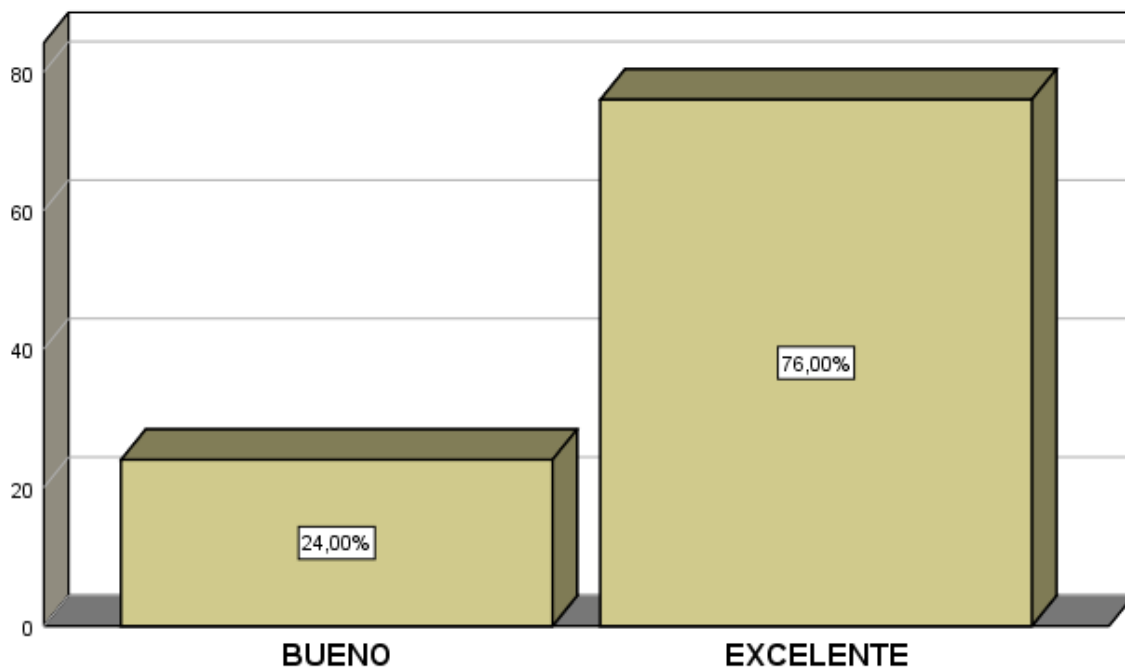


Figura 12 Niveles de productividad - Dimensión efectividad

En la tabla 17 y figura 12 se aprecia que el 24% de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao presentan un nivel de productividad bueno en la dimensión efectividad, por lo contrario, el 76% excelente.

3.2 Prueba de hipótesis

3.2.1 Hipótesis General

H1: La motivación se relaciona significativamente en la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente en la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Tabla 18 Correlación entre la variable motivación y la variable productividad

		MOTIVACIÓN	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	0,443
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	25
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	0,443
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	25

Fuente: SPSS versión 25

En la tabla N°18 podemos apreciar que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,443 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Así mismo, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p=0,000 < 0,05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se concluye que la motivación se relaciona significativamente con la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao.

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

H1: La motivación se relaciona significativamente con la dimensión eficiencia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la dimensión eficiencia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Tabla 19 Correlación entre la variable motivación y la dimensión eficiencia de la variable productividad

		MOTIVACIÓN	EFICIENCIA
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	0,563
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	25
	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	0,563
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	25

Fuente: SPSS versión 25

En la tabla N°19 podemos apreciar que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,563 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Así mismo, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p=0,000 < 0,05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se concluye que la motivación se relaciona significativamente con la dimensión eficiencia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao.

Hipótesis específica N° 2

H1: La motivación se relaciona significativamente con la dimensión eficacia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la dimensión eficacia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Tabla 20 Correlación entre la variable motivación y la dimensión eficacia de la variable productividad

		MOTIVACIÓN	EFICACIA
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	25
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	0,504
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	25

Fuente: SPSS versión 25

En la tabla N°20 podemos apreciar que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,504 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Así mismo, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p=0,000 < 0,05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se concluye que la motivación se relaciona significativamente con la dimensión eficacia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao.

Hipótesis específica N° 3

H1: La motivación se relaciona significativamente con la dimensión efectividad de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la dimensión efectividad de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.

Tabla 21 Correlación entre la variable motivación y la dimensión efectividad de la variable productividad

		MOTIVACIÓN	EFFECTIVIDAD
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	0,777
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	25
	EFFECTIVIDAD	Coefficiente de correlación	0,777
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	25

Fuente: SPSS versión 25

En la tabla N°21 podemos apreciar que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,777 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva alta. Así mismo, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p=0,000 < 0,05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se concluye que la motivación se relaciona significativamente con la dimensión efectividad de la variable productividad de los operadores de grua pórtico en la empresa Dp World Callao.

IV. DISCUSIÓN

En referencia a la hipótesis general, la cual da como resultado que sí existe una relación entre la motivación y la productividad de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao, la cual se afirma por el resultado obtenido en el coeficiente de Spearman ($\rho=0,443$), con un nivel de significancia menor ($p=0,000<0,05$). Esto indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables motivación y productividad, lo cual indica que, a una mejor motivación de los operadores de grúa pórtico, se tendrá una mayor productividad. El presente resultado se encuentra afirmado en la tesis de Pizarro (2017) la cual se tituló *Motivación y Productividad laboral en los Colaboradores*

de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016, en la cual se demostró que existe una relación positiva y significativa entre las variables motivación y productividad de los colaboradores de la oficina de admisión de una institución privada, con un coeficiente de Spearman ($\rho=0,618$), lo cual comprueba que sí existe correlación positiva moderada entre las dos variables. Además, Zavaleta (2017) en su tesis titulada *Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.*, en la cual se demostró que existe una relación entre las variables motivación y productividad de los trabajadores de las dependencias policiales de la municipalidad de Nuevo Chimbote, con un valor chi cuadrado de 290.049 con 15 grados de libertad y el coeficiente correlación de Pearson es de 0.825, con ello se puede afirmar que la motivación es un factor que mejora la productividad.. Asimismo, Rojas (2017) en su tesis titulada *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ constructores y contratistas S.A.C. , Lima 2017* en la cual demostró que existe una relación entre las variables motivación y productividad de los trabajadores de la empresa constructora, con un valor chi cuadrado de 260.834 con 16 grados de libertad y el coeficiente correlación de Pearson es de 0.491, con ello se puede afirmar que la motivación es un factor que mejora la productividad.

Sobre la hipótesis específica 1, la cual da como resultado que si existe una relación entre la dimensión eficiencia de la variable productividad y la variable motivación de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao. La cual se afirma por el resultado obtenido en el coeficiente de Spearman ($\rho=0,563$), con un nivel de significancia menor ($p=0,000<0,05$). Esto indica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión eficiencia de la variable productividad y la variable motivación, lo cual indica que, a una mejor motivación de los operadores de grúa pórtico, se tendrá una mayor eficiencia en la

productividad. El presente resultado se encuentra afirmada en la tesis de Pizarro (2017) la cual se tituló *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016*, en la cual se demostró que la motivación se correlaciona de manera positiva moderada con la eficiencia de la productividad de los trabajadores de la oficina de admisión de una institución privada con un coeficiente de Spearman ($\rho=0,558$)

Sobre la hipótesis específica 2, la cual da como resultado que sí existe una relación entre la dimensión eficacia de la variable productividad y la variable motivación de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao, la cual se afirma por el resultado obtenido en el coeficiente de Spearman ($\rho=0,504$), con un nivel de significancia menor ($p=0,000<0,05$). Esto indica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión eficacia de la variable productividad y la variable motivación, lo cual indica que, a una mejor motivación de los operadores de grúa pórtico, se tendrá una mayor eficacia en la productividad. El presente resultado se encuentra afirmada en la tesis Pizarro (2017) la cual se tituló *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016*, en la cual se demostró que la motivación se correlaciona de manera positiva moderada con la eficacia de la productividad de los trabajadores de la oficina de admisión de una institución privada con un coeficiente de Spearman ($\rho=0,556$)

Sobre la hipótesis específica 3, la cual da como resultado que sí existe una relación entre la dimensión efectividad de la variable productividad y la variable motivación de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao, la cual se afirma por el resultado obtenido en el coeficiente de Spearman ($\rho=0,777$), con un nivel de significancia menor ($p=0,000<0,05$). Esto indica que existe una correlación positiva alta entre la dimensión efectividad de la variable productividad y la variable motivación, lo cual indica que, a una mejor motivación de los operadores de grúa pórtico, se tendrá una mayor efectividad en la productividad. El presente resultado se encuentra afirmada en la tesis de Pizarro (2017) la cual se tituló *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016*, en la cual se demostró que la motivación se correlaciona de manera positiva moderada con la efectividad de la productividad de los trabajadores de la oficina de admisión de una institución privada con un coeficiente de Spearman ($\rho=0,665$)

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determina que existe una correlación significativa y positiva moderada entre las variables motivación y productividad de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,443$) y un p-valor igual a 0,000.

Segundo: Se establece que existe una correlación significativa y positiva moderada entre la dimensión eficiencia de la variable productividad y la variable motivación de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,563$) y un p-valor igual a 0,000.

Tercero: Se establece que existe una correlación significativa y positiva moderada entre la dimensión eficacia de la variable productividad y la variable motivación de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,504$) y un p-valor igual a 0,000.

Cuarto: Se establece que existe una correlación significativa y positiva alta entre la dimensión efectividad de la variable productividad y la variable motivación de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,777$) y un p-valor igual a 0,000.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se le sugiere a la gerencia de operaciones de la empresa Dp World Callao, ejecutar de manera periódica encuestas de sugerencias buscando tener una comunicación más positiva empresa-colaboradores y realizar un seguimiento más preciso en base a las funciones y desempeño de los trabajadores de manera individual con la finalidad que su labor sea reconocida, mediante incentivos equitativos y promociones.

Segunda

Se le recomienda a la gerencia de operaciones de la empresa Dp World Callao, a compartir lo que está sucediendo en la empresa en general con los empleados, esto permitirá ver como sus propios trabajos contribuyen al panorama general, con la finalidad que el personal se sienta parte del éxito de la empresa, con sentimiento de propiedad y tener el impulso en busca de la mejorar los resultados.

Tercero

Se le recomienda a la gerencia de operaciones de la empresa Dp World Callao, mejorar la comunicación y satisfacción de sus clientes mediante servicios en línea, donde puedan ellos mismo dejar comentarios y sugerencias, lo cual es beneficioso para la empresa, dado que permitirá tener a los clientes actualizados con respuestas automáticas, mejorar las bases de datos de los clientes, etc.

Cuarto

Se le recomienda a la gerencia de operaciones de la empresa Dp World Callao, evitar lo tedioso que puede surgir repetir constantemente las mismas tareas, rotando estratégicamente a los colaboradores en diferentes trabajos o áreas, sin dejar de tener en cuenta su capacidad y experiencia.

REFERENCIAS

- ÁLVAREZ, FREIRE Y GUTIÉRREZ. Capacitación y su impacto en la productividad laboral de la empresa chilena. Tesis para obtener el grado de licenciados. Universidad de Concepción, Chile. 2017.
- BHAT (2018) importance of work motivation: Questionpro. Los Angeles, USA Recovered from <https://www.questionpro.com>.
- CAMARGO, D. Funcionarios públicos: evolución y prospectiva. [Fecha de consulta: 18 de mayo de 2019] Disponible en www.eumed.net/libros/2005/dfch-fun.
- CHAPPELOW (2019) Labor productivity: Investopedia. Houston, USA Recovered from <https://www.investopedia.com>.
- CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones. 9°. Ed. México. 2009, p. 68.
- CHIAVENATO, I. Teoría del factor dual de Herzberg, introducción a la teoría general de la administración, 2001, p. 77.
- CHIAVENATO, I. Teorías administrativas, teoría científica Taylor, introducción a la teoría general de la administración, 2007, p. 56.
- CHIAVENATO, I. Teorías administrativas, teoría x/y McGregor, introducción a la teoría general de la administración, 2001, p. 85.
- CRAIG (2017) importance of productivity: Forbes. New York, EU. Recovered from <https://www.forbes.com>.
- GARTENSTEIN (2017) importance of productivity at work: biz fluent. New Jersey, EU Recovered from <https://bizfluent.com>.
- HARNESS (2018) importance of productivity at work: biz fluent. New Jersey, EU Recovered from <https://bizfluent.com>.
- HEATHFIELD (2019) La motivación laboral: The balancecareers. Boston, EU. Recuperado de www.thebalancecareers.com.
- HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ y BAPTISTA. Metodología de la investigación. 2014.
- HERZBERG, F. La motivación en el trabajo. [Fecha de consulta: 10 de mayo del 2019] Disponible en <http://managersmagazine.com/index.php/2013/11/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion>.

- HERZBERG, F. Teoría de los dos factores de Herzberg. [Fecha de consulta: 10 de mayo del 2019] Disponible en <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg>.
- KAZUKIYO, K. La mejora de la productividad, alternativa para salir de la crisis. [Fecha de consulta: 14 de mayo del 2019] Disponible en https://elpais.com/diario/1979/11/27/economia/312505205_850215.html.
- KOONTZ, H. Administración, una perspectiva global y empresarial. [Fecha de consulta: 13 de mayo del 2019] Disponible en <http://cieu.com.ar/descargas/2017/administracion.pdf>.
- KOONTZ, WEIHRICH y CANNICE. Administración, una perspectiva global y empresarial. 2012, p. 388.
- LAGOS, V. La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec. Tesis para obtener el grado de licenciado. Universidad de Bio-Bio, Chile. 2015.
- LAKHYAJYOTI (2017) importance of productivity at work: Earning diary. New York, EU. Recovered from <https://www.earningdiary.com>.
- MANAGEMENT STUDY (2019) importance of motivation at work: management study HQ. New York, EU. Recovered from <https://www.managementstudyhq.com>.
- MANIKSALY (2017) importance of work motivation: Economics discussion. Chicago, USA Recovered from <http://www.economicdiscussion.net>.
- MASLOW, A. Motivación y personalidad. [Fecha de consulta 09 de mayo del 2019] Disponible en <http://managersmagazine.com/index.php/2013/11/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion>.
- MCCLELLAND, D. Teoría de McClelland. [Fecha de consulta: 12 de mayo del 2019] Disponible en <http://mariug.blogspot.com/2013/02/teoria-de-mcclelland.html>.
- MURILLO, J. La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. 2008, p. 6.
- NYSTROM (2017) importance of motivation at work, O2 Employment Services, California, EU. Recovered from <https://blog.o2employmentservices.com>.
- PERRET, R. El secreto de la motivación. 2016, p. 15.

- PIZARRO, M. Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en gestión del talento humano.
- PONSONBY (2018) importance of motivation at work: London school of science and technology: seven reasons to motivate employees. London, UK Recovered from <https://www.lsst.ac>.
- PROKOPENDO, J. La gestión de productividad. 1999, p. 3.
- ROJAS, V. Los efectos de la motivación en la productividad de los operadores en CYJ constructores y contratistas S.A.C., Lima 2017. Tesis para obtener el grado de licenciado. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. 2017.
- ROMERO y JARAMILLO. Clima organizacional su relación con el factor humano.2010, p.26.
- SCHAUFENBUEL (2018) importance of motivation at work Business.com Massachusetts, EU. Recovered from <https://www.business.com>.
- SCHROEDE, R. Decision making in the operations function. [Consultation date May 20, 2019] Available at https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/download.SUM, M. Motivación y desempeño laboral. Tesis para obtener el grado de licenciado. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. 2015.
- THOMPSON (2019) The importance of productivity at work: Smallbusiness. New Yord, EU. Recovered from <https://smallbusiness.com>.
- VÁSQUEZ, E. Propuesta para incrementar la productividad en las empresas del área metropolitana en función del clima organizacional. Tesis para obtener el título de licenciado. Universidad Politécnica Nacional, México.
- VOYTEK (2019) The importance of labor productivity: Nist. Los Angeles, USA Recovered from <https://webbook.nist.com>.VROOM, V. Teoría de la expectativa. [Fechde consulta 18 de mayo del 2019]. Disponible en <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-expectativa>.

ZAVALETA, J. Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017. Tesis para obtener el grado académico en maestro de gestión pública.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: La motivación y la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa DP WORLD CALLAO, Callao 2019

Autor: Ponce Andrade, Joel Aaron

Título: La motivación y la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa DP WORLD CALLAO, Callao 2019						
AUTOR: Joel Aaron Ponce Andrade						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general ¿En qué medida la motivación se relaciona en la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019?	Objetivo general Determinar la relación de la motivación y la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019	Hipótesis general HI: La motivación se relaciona significativamente en la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao2019 HO: La motivación no se relaciona significativamente en la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019	Variable 1: La motivación <hr/> Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
			Factores de motivación (Motivación Interna)	- Ampliación o enriquecimiento del cargo -Delegación de la responsabilidad	Total acuerdo Acuerdo Ni acuerdo ni desacuerdo Desacuerdo Total desacuerdo	Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho
			Factores de Higiene (Motivación Externa)	- Estabilidad en el cargo - Comodidad y condiciones del trabajo		
Problemas específicos ¿En qué medida la motivación se relaciona con una productividad	Objetivo específico Establecer la relación de la motivación con una productividad eficiente de los	Hipótesis específicas H1: La motivación se relaciona significativamente con la dimensión	Variable 2: Productividad <hr/> Dimensiones	Indicadores	Total acuerdo Acuerdo	Deficiente Regular Bueno Excelente

<p>eficiente de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019?</p> <p>¿En qué medida la motivación se relaciona con una productividad eficaz de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019?</p> <p>¿En qué medida la motivación se relaciona con una productividad efectiva de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019?</p>	<p>operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019</p> <p>Establecer la relación de la motivación con una productividad eficaz de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019</p> <p>Establecer la relación de la motivación con una productividad efectiva de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019</p>	<p>eficiencia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.</p> <p>Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la dimensión eficiencia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.</p> <p>H1: La motivación se relaciona significativamente con la dimensión eficacia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.</p> <p>Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la dimensión eficacia de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.</p> <p>H1: La motivación se relaciona significativamente con la dimensión efectividad de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.</p> <p>Ho: La motivación no se relaciona significativamente con la dimensión efectividad de la variable productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa Dp World Callao, Callao 2019.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1274 228 1433 379">Eficiencia</td> <td data-bbox="1433 228 1626 379">-Materia Prima -Mano de Obra -Medios Logísticos -Métodos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1274 379 1433 507">Eficacia</td> <td data-bbox="1433 379 1626 507">-Cumplimiento -Calidad -Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1274 507 1433 1265">Efectividad</td> <td data-bbox="1433 507 1626 1265">Relación entre Los resultados Propuestos y los Resultados Logrados.</td> </tr> </table>	Eficiencia	-Materia Prima -Mano de Obra -Medios Logísticos -Métodos	Eficacia	-Cumplimiento -Calidad -Confiabilidad	Efectividad	Relación entre Los resultados Propuestos y los Resultados Logrados.	<p>Ni acuerdo ni desacuerdo</p> <p>Desacuerdo</p> <p>Total desacuerdo</p>	
Eficiencia	-Materia Prima -Mano de Obra -Medios Logísticos -Métodos										
Eficacia	-Cumplimiento -Calidad -Confiabilidad										
Efectividad	Relación entre Los resultados Propuestos y los Resultados Logrados.										

Anexo 2: Operacionalización de variable Motivación

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y medición	Niveles y Rangos
Chiavenato (2009) (citado por Rojas 2017, pag. 10-11) define a la motivación como aquel motivo que hace alusión al impulso que mueve al ser humano a efectuar una acción o definir una conducta, este impulso puede ser causado por fuentes externas (ambiente) o por fuentes internas (propias de la persona).	Definición operacional. Es aquel estímulo que percibe el ser humano, el cual proviene de factores internos y factores externos.	Factores de motivación (Motivación Interna)	- Ampliación o enriquecimiento del cargo -Delegación de la responsabilidad	1,2,3,4,5 6,7,8	Escala Ordinal Likert	Muy insatisfecho (0-8)
		Factores de Higiene (Motivación Externa)	- Estabilidad en el cargo - Comodidad y condiciones del trabajo			Insatisfecho (9-17) Satisfecho (18-25) Muy satisfecho (25-33)

Anexo 3: Operacionalización de variable Productividad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y medición	Niveles y Rangos	
Koontz y Weihrich y Cannice (2012) (citado por Sánchez 2018, pag. 36) define a la productividad como aquel objetivo determinado mediante el producto-insumo en el cual los insumos de deben mantenerse o reducirse y el producto debe mantenerse o aumentarse, para lo cual se emplean recursos disponibles para la obtención de un alto grado de rendimiento.	La productividad será determinada óptima, cuando los recursos disponibles son utilizados de la forma más eficaz, eficiente y efectiva para alcanzar objetivos determinados.	Eficiencia	-Materia Prima -Mano de Obra -Medios Logísticos -Métodos	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10,11	Escala Ordinal Likert	Deficiente (0-23)	
		Eficacia	-Cumplimiento -Calidad -Confiabilidad	12,13,14,15,16		Regular (24-47)	
		Efectividad	Relación entre Los resultados	Propuestos y los Resultados Logrados.		17,18,19	Bueno (48-70)
						20,21,22,23	Excelente (71-93)

Anexo 4: Constancia de autorización de la Empresa.



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Mediante la presente se deja en constancia que nuestro colaborador que desempeña el cargo de Coordinador de Integridad de Datos, el señor Joel Aaron Ponce Andrade, en calidad de estudiante de la Universidad César Vallejo, sede Callao, de la facultad de Ciencias Empresariales, escuela profesional de Administración está autorizado para realizar las acciones correspondientes que le permite obtener la información necesaria para elaborar su proyecto de investigación titulado "La motivación y la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa DP WORLD CALLAO, Callao 2019" por lo que corresponde brindarle las facilidades del caso.

Queda establecido que la información que se proporcione no debe propasar los límites de lo estrictamente confidencial respecto a nuestra empresa y su finalidad es estrictamente académica.

Callao, 05 de Noviembre del 2019.

A handwritten signature in blue ink, which appears to be "María Rojas", is written over a circular stamp. The stamp contains the text "María Rojas" and "DP World Callao" around the perimeter.

DP World Callao S.R.L.
Terminal Portuario Muelle Sur
Av. Manco Cápac 113
Callao 1 - Perú
T. + 51 1 2066500
www.dpworldcallao.com.pe

EL QUE SUSCRIBE, JEFA DEL AREA DE INTEGRIDAD DE DATOS; EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que el Sr. Joel Aaron Ponce Andrade, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: "LA MOTIVACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS OPERADORES DE GRÚA PÓRTICO EN LA EMPRESA DP WORLD CALLAO, CALLAO 2019". Dicho trabajo se ha realizado con el personal de operaciones, durante el mes de Octubre del presente año.

Se expide la presente solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Callao, 05 de Noviembre del 2019.



Handwritten signature of María Rojas and a circular stamp of DP World Callao.

Anexo 5: Instrumentos de la variable motivación

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN

Adaptado por Joel Ponce Andrade

Buenos días, mi nombre es Joel Ponce Andrade y estoy realizando una investigación sobre la motivación de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao para mi proyecto de tesis de la carrera de Administración. Le recordamos que la información que usted brinde será totalmente anónima, por lo que se solicita responder todas las preguntas con la mayor paciencia y sinceridad posible de acuerdo a su punto de vista.

A continuación, se detalla una lista de ítems las cuales deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a su punto de vista (solo marque un casillero por ítem).

- **Total acuerdo = 5**
- **Acuerdo = 4**
- **Ni acuerdo ni desacuerdo = 3**
- **Desacuerdo = 2**
- **Total desacuerdo = 1**

De antemano agradecemos su colaboración y apoyo.

ÍTEMS	Total acuerdo	Acuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	Desacuerdo	Total desacuerdo
¿Me motiva quedarme un tiempo extra en mi trabajo, cuando mi supervisor está contento conmigo?					
¿Siento que la empresa promueve que mi supervisor me señale tareas con mayor confianza en mi persona?					
¿Asumo tareas extras que me da mi supervisor, a pesar que he cumplido mi horario normal de trabajo?					
¿Me siento orgulloso del puesto de trabajo que desempeño dentro de la empresa?					
¿Me siento mejor trabajando en esta empresa que en la anterior?					
¿A pesar que mi supervisor me indica tareas, me dejo influenciar por lo que mis compañeros me dicen?					
¿Me siento contento en mi puesto de trabajo?					

¿Siento que mi puesto de trabajo es importante en el sector portuario?					
--	--	--	--	--	--

Anexo 6: Instrumentos de la variable productividad

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD

Adaptado por Joel Ponce Andrade

Buenos días mi nombre es Joel Ponce Andrade y estoy realizando una investigación sobre la productividad de los operadores de grúa pórtico de la empresa Dp World Callao para mi proyecto de tesis de la carrera de Administración. Le recordamos que la información que usted brinde será totalmente anónima, por lo que se solicita responder todas las preguntas con la mayor paciencia y sinceridad posible de acuerdo a su punto de vista.

A continuación, se detalla una lista de ítems las cuales deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a su punto de vista (solo marque un casillero por ítem).

- **Total acuerdo = 5**
- **Acuerdo = 4**
- **Ni acuerdo ni desacuerdo = 3**
- **Desacuerdo = 2**
- **Total desacuerdo = 1**

De antemano agradecemos su colaboración y apoyo.

Ítems	Total acuerdo	Acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Desacuerdo	Total desacuerdo
¿Cree que el incremento de la productividad aumentara la utilidad de la empresa?					
¿Considera que la capacitación continua aumentará la producción?					
¿Al tener la competencia tan cerca,					


los obliga a mejorar la productividad?					
¿Creer con el transcurrir de los años incrementa el volumen de productividad?					
¿Considera que los procesos de la empresa en relación a los trabajos asignados por los supervisores le ayudarán a realizar las tareas correctamente?					
¿Considera que es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado?					
¿Consideras que la planificación es la adecuada para una eficiencia elevada?					
¿Crees que para que una empresa sea productiva debe aumentar los resultados y reducir el uso de sus recursos?					
¿Considera que con una adecuada administración se logrará cubrir el mercado local?					
¿Cree que la productividad actual es suficiente para cubrir el mercado local?					
¿Considera que la utilidad es el principal es el denominador de todas las actividades productivas?					
¿Considera que el puerto es productivo cuando se cumple con el tiempo de atención de las naves?					
¿Considera que un adecuado cumplimiento con los trabajos permitirá ser un terminal más eficaz?					
¿Considera que los procesos de automatización afecta la productividad de la empresa?					
¿Darle un valor agregado a las funciones en el puesto de trabajo incrementará la productividad de la empresa?					
¿Considera que la compra de nuevas empresas permitirá el crecimiento organizacional?					
¿Considera que la productividad es un factor fundamental y necesario para el desarrollo diario de toda empresa?					
¿Considera que para que un negocio					

pueda aumentar su utilidad y rentabilidad es elevando su productividad?					
¿Considera que la automatización permite alcanzar altos estándares de desempeño y ser una empresa más productiva?					
¿El terminal es efectivo cuando el cumplimiento de la atención de las naves es en la fecha y hora programada?					
¿La efectividad nos permite calcular el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa?					
¿El incremento en la efectividad de la empresa se ve reflejado en el aumento de trabajo?					
¿La productividad del trabajo se puede conseguir mediante la relación entre la atención de las naves y el promedio de trabajadores					

Anexo 7: Validación de instrumentos

METH DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DETERMINACIÓN DE DATOS

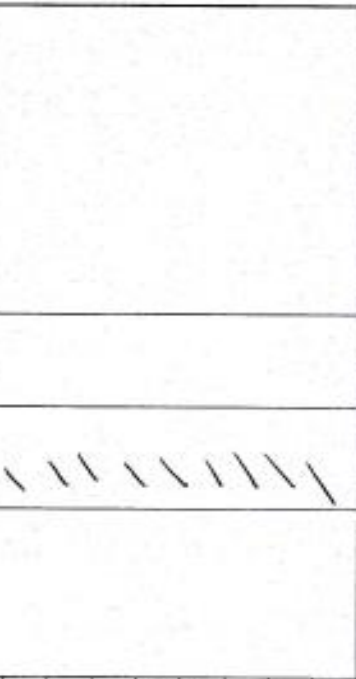

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: <u>Caracterización y validación de los instrumentos de diagnóstico de la competencia de escritura en el nivel de primaria de la zona rural de la provincia de Loja</u>		AUTORES Y AUTORA: <u>Profa. Lucía María Rodríguez</u>		FECHA DE ELABORACIÓN: <u>2018</u>	
INSTITUCIÓN: <u>Escuela Superior Politécnica de Loja</u>		NOMBRE DEL INSTRUMENTO: <u>Instrumento de Determinación de Datos</u>		FECHA DE VALIDACIÓN: <u>2018</u>	
CATEGORÍA	INDICADORES	DESCRIPCIONES	EVIDENCIAS	VALIDACIÓN	OBSERVACIONES/COMENTARIOS
Estructura	Estructura de la prueba	- Claridad y precisión de los enunciados de las preguntas. - Organización de las preguntas. - Orden de las preguntas. - Claridad de las alternativas de respuesta. - Organización de las alternativas de respuesta.	- Claridad y precisión de los enunciados de las preguntas. - Organización de las preguntas. - Orden de las preguntas. - Claridad de las alternativas de respuesta. - Organización de las alternativas de respuesta.	/	
	Estructura de las preguntas	- Claridad y precisión de los enunciados de las preguntas. - Organización de las preguntas. - Orden de las preguntas. - Claridad de las alternativas de respuesta. - Organización de las alternativas de respuesta.	- Claridad y precisión de los enunciados de las preguntas. - Organización de las preguntas. - Orden de las preguntas. - Claridad de las alternativas de respuesta. - Organización de las alternativas de respuesta.	/	
Fiabilidad	Estructura de la prueba	- Claridad y precisión de los enunciados de las preguntas. - Organización de las preguntas. - Orden de las preguntas. - Claridad de las alternativas de respuesta. - Organización de las alternativas de respuesta.	- Claridad y precisión de los enunciados de las preguntas. - Organización de las preguntas. - Orden de las preguntas. - Claridad de las alternativas de respuesta. - Organización de las alternativas de respuesta.	/	
	Estructura de las preguntas	- Claridad y precisión de los enunciados de las preguntas. - Organización de las preguntas. - Orden de las preguntas. - Claridad de las alternativas de respuesta. - Organización de las alternativas de respuesta.	- Claridad y precisión de los enunciados de las preguntas. - Organización de las preguntas. - Orden de las preguntas. - Claridad de las alternativas de respuesta. - Organización de las alternativas de respuesta.	/	

Eficacia	<p>¿Considera que el cambio es el principal es el denominador de todas las actividades productivas?</p> <p>¿Considera que el punto es producido cuando se cumple con el tiempo de atención de los clientes?</p> <p>¿Considera que un adecuado cumplimiento con los trabajos permite ser un terminal más eficaz?</p> <p>¿Considera que los procesos de autorización afecta la productividad de la empresa?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Efectividad	<p>¿Dada un valor agregado a las funciones en el punto de trabajo incrementará la productividad de la empresa?</p> <p>¿Considera que la compra de nuevos equipos permitirá el sostenimiento del crecimiento organizacional?</p> <p>¿Considera que la productividad es un factor fundamental y necesario para el desarrollo de toda empresa?</p> <p>¿Considera que para que un negocio pueda crecer y aumentar su utilidad y rentabilidad es aumentando su productividad?</p> <p>¿Considera que la autorización permite alcanzar altos estándares de desempeño y ser una empresa más productiva?</p> <p>¿El terminal es efectivo cuando el cumplimiento de la atención de los clientes se ve reflejado en la productividad de la empresa?</p> <p>¿La efectividad nos permite calcular el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa?</p> <p>¿El incremento en la efectividad de la empresa se ve reflejado en el aumento de trabajo?</p> <p>¿La productividad del trabajo se puede conseguir mejorando la relación entre la atención de los clientes y el promedio de autorizaciones?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Firma del agente  MSc. Roberto Díaz Rivas	Fecha: 01/07/2019	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La motivación y la productividad de los operadores de una póliza en la empresa DE WORLD CALLAO, Callao 2019	
Apellidos y nombres del investigador: Porco Andrade, Joel Aaron	
Apellidos y nombres del experto: Mg. Mejía Guerrero, Hans Salvador	
ASPECTO POR EVALUAR	
OPINIÓN DEL EXPERTO	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Motivación	Factores de motivación (Motivación Interna)	- Ampliación o enriquecimiento del cargo - Delegación de la responsabilidad	¿Me motiva quedarme un tiempo extra en mi trabajo, cuando mi supervisor está contento conmigo?	1. Total acuerdo 2. Acuerdo 3. Ni acuerdo ni desacuerdo 4. Desacuerdo 5. Total desacuerdo	/		
			¿Siendo que la empresa promueve que mi supervisor me señale tareas con mayor confianza en mí persona? ¿Asumo tareas extras que me da mi supervisor, a pesar que he cumplido mi horario normal de trabajo?		/		
Productividad	Factores de Higiene (Motivación Externa)	- Estabilidad en el cargo - Comodidad y condiciones del trabajo	¿Me siento orgulloso del puesto de trabajo que desempeño dentro de la empresa? ¿Me siento mejor trabajando en esta empresa que en la anterior? ¿A pesar que mi supervisor me indica tareas, me dejó influenciar por lo que más compañeros me dicen? ¿Me siento contento en mi puesto de trabajo?	1. Total acuerdo 2. Acuerdo 3. Ni acuerdo ni desacuerdo 4. Desacuerdo 5. Total desacuerdo	/		
			¿Siento que mi puesto de trabajo es importante en el sector portuario? ¿Cree que el incremento de la productividad aumentará la utilidad de la empresa? ¿Considera que la capacitación contribuirá a aumentar la producción? ¿Al tener la competencia tan cerca, los obliga a mejorar la producción? ¿Cree que el transcurso de los años incrementa el volumen de producción? ¿Considera que los procesos de la empresa en relación a los trabajos asignados por sus supervisores lo ayudan a realizar las tareas correctamente? ¿Considera que es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado? ¿Considera que la planificación es la adecuada para una eficiencia elevada? ¿Cree que para que una empresa sea productiva debe aumentar los resultados y reducir el uso de sus recursos?		/		
Productividad	Eficiencia	- Materia Prima - Mano de Obra - Medios Logísticos - Métodos	¿Considera que con una adecuada administración se logra cubrir el mercado local? ¿Cree que la producción actual es suficiente para el mercado local?		/		

Eficacia	<p>-Cumplimiento</p> <p>-Calidad</p> <p>-Confianza</p>	<p>¿Considera que la utilidad es el principal es el denominador de todas las actividades productivas?</p> <p>¿Considera que el puerto es productivo cuando se cumple con el tiempo de atención de las naves?</p> <p>¿Considera que el adecuado cumplimiento con los trabajos permitirá ser un terminal más eficaz?</p> <p>¿Considera que los procesos de automatización afecta la productividad de la empresa?</p>		<p>¿Dado un valor asignado a las funciones en el puesto de trabajo incrementará la productividad de la empresa?</p> <p>¿Considera que la compra de nuevas empresas permitirá el sostenimiento del crecimiento organizacional?</p> <p>¿Considera que la productividad es un factor fundamental y necesario para el desarrollo diario de toda empresa?</p> <p>¿Considera que para que un negocio pueda aumentar su utilidad y rentabilidad es elevando su productividad?</p> <p>¿Considera que la automatización permite alcanzar altos estándares de desempeño y ser una empresa más productiva?</p> <p>¿El terminal es efectivo cuando el cumplimiento de la atención de las naves es en la fecha y hora programada?</p> <p>¿La efectividad nos permite calcular el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa?</p> <p>¿El incremento en la efectividad de la empresa se ve reflejado en el aumento de trabajo?</p> <p>¿La productividad del trabajo se puede conseguir mediante la relación entre la atención de las naves y el promedio de trabajadores?</p>	<p>Fecha 21 / 11 / 2019</p>
Efectividad	<p>Relación entre los resultados propuestos y los resultados logrados.</p>	<p>Firma del experto</p> 			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La motivación y la productividad de los operadores de grúa pórtico en la empresa DP WORLD CALLAO, Callao, 2019	
Apellidos y nombres del investigador: Ponzo Andrade, Joel Aaron	
Apellidos y nombres del experto: Mg. Dios Zarate, Luis Enrique	
ASPECTO POR EVALUAR	OPINIÓN DEL EXPERTO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Motivación	Factores de motivación (Motivación Interna)	- Ampliación o enriquecimiento del cargo - Delegación de la responsabilidad	¿Me motiva quedarme un tiempo extra en mi trabajo, cuando mi supervisor está contento conmigo? ¿Siento que si empresa promueve que mi supervisor me señale áreas con mayor confianza en mi persona? ¿Asumo áreas, estas que me da mi supervisor, a pesar que he cumplido mi horario normal de trabajo?		✓		
	Factores de Higiene (Motivación Externa)	- Estabilidad en el cargo - Comodidad y condiciones del trabajo	¿Me siento orgulloso del puesto de trabajo que desempeño dentro de la empresa? ¿Me siento mejor trabajando en esta empresa que en la anterior? ¿A pesar que mi supervisor me indica áreas, me dejó influenciar por lo que mis compañeros me dicen? ¿Me siento contento en mi puesto de trabajo?		✓		
Productividad	Eficiencia	- Materia Prima - Mano de Obra - Métodos Logísticos - Métodos	¿Siento que mi puesto de trabajo es importante en el sector portuario? ¿Cree que el incremento de la productividad aumentara la utilidad de la empresa? ¿Considera que la capacitación continua aumentará la producción? ¿Al tener la experiencia en cerca, los obliga a mejorar la producción? ¿Cree con el transcurrir de los años incrementa el volumen de producción? ¿Considera que los procesos de la empresa en relación a los trabajos asignados por sus instrucciones le ayudan a realizar las áreas correctamente? ¿Considera que es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado? ¿Considera que la planificación es la adecuada para una eficiencia elevada? ¿Cree que para que una empresa sea productiva debe aumentar los resultados y reducir el uso de sus recursos?	1. Total acuerdo 2. Acuerdo 3. Ni acuerdo ni desacuerdo 4. Desacuerdo 5. Total desacuerdo	✓		
			¿Considera que con una adecuada administración se logrará cubrir el mercado local? ¿Cree que la producción actual es suficiente para el mercado local?		✓		

<p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Compromiso -Calidad -Confiable 	<p>¿Considera que la utilidad es el principal es el denominador de todas las actividades productivas?</p> <p>¿Considera que el puerto es productivo cuando se cumple con el tiempo de atención de las naves?</p> <p>¿Considera que un adecuado cumplimiento con los trabajos permitts ser un terminal más eficaz?</p> <p>¿Considera que los procesos de automatización afecta la productividad de la empresa?</p>	<p>¿Daria un valor agregado a las funciones en el puesto de trabajo incrementará la productividad de la empresa?</p> <p>¿Considera que la compra de nuevas empresas permitts el sostenimiento del crecimiento organizacional?</p> <p>¿Considera que la productividad es un factor fundamental y necesario para el desarrollo de una empresa?</p> <p>¿Considera que para que un negocio pueda aumentar su utilidad y rentabilidad es elevado su productividad?</p> <p>¿Considera que la automatización permitts alcanzar altos estándares de desempeño y ser una empresa más productiva?</p> <p>¿El terminal es efectivo cuando el cumplimiento de la atención de las naves es en la fecha y hora programada?</p> <p>¿La efectividad nos permitts calcular el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa?</p> <p>¿El incremento, en la efectividad de la empresa se ve reflejado en el aumento de trabajo?</p> <p>¿La productividad del trabajo se puede conseguir mediante la relación entre la atención de las naves y el promedio de trabajadoras?</p> <p>Fecha 03/11/2019</p>
<p>Efectividad</p> <p>Relación entre los resultados propuestos y los resultados logrados.</p>	<p>¿Daria un valor agregado a las funciones en el puesto de trabajo incrementará la productividad de la empresa?</p> <p>¿Considera que la compra de nuevas empresas permitts el sostenimiento del crecimiento organizacional?</p> <p>¿Considera que la productividad es un factor fundamental y necesario para el desarrollo de una empresa?</p> <p>¿Considera que para que un negocio pueda aumentar su utilidad y rentabilidad es elevado su productividad?</p> <p>¿Considera que la automatización permitts alcanzar altos estándares de desempeño y ser una empresa más productiva?</p> <p>¿El terminal es efectivo cuando el cumplimiento de la atención de las naves es en la fecha y hora programada?</p> <p>¿La efectividad nos permitts calcular el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa?</p> <p>¿El incremento, en la efectividad de la empresa se ve reflejado en el aumento de trabajo?</p> <p>¿La productividad del trabajo se puede conseguir mediante la relación entre la atención de las naves y el promedio de trabajadoras?</p> <p>Fecha 03/11/2019</p>	<p>Firma del exportador</p> 