

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

“INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA  
EMPRESA E&G COURIER EIRL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, PERIODO 2016”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE LIC. EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**AUTORAS:**

**LEON CULQUICHICON, ESTHER MAHALI**

**MALCA LINARES, FLOR DE MARIA**

**ASESOR:**

**SUAREZ QUIROZ, RONAL**

**MOCHE – PERÚ**

**2017**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Mons. Dr. Hector Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller y Fundador de la UCT Benedicto XVI

**RP. Dr. John Joseph Lydon Mc Hugh, OSA**

Rector y Vice Gran Canciller

**Dra. Sandra Olano Bracamonte**

Vicerrectora Académica

**Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos**

Gerente de Administración y Finanzas

**Mg. Jose Andres Cruzado Albarán**

Secretario General

**Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

TESIS

**PARA OPTAR** : Título de Licenciada en Administración y Finanzas.  
**TEMA** : INFLUENCIA DE LA MOTIVACION DEL PERSONAL EN  
LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA E & G COURIER  
E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO PÉRIODO 2016.

**Fecha** : Trujillo, 16 de Junio del 2017

**JUSTIFICACION** :

El presente trabajo de investigación tomó como referencia las teorías propuestas por Frederick Taylor (1878), Elton Mayo (1930) y Henry Herzberg (1959), relacionando los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que influyen en el entorno laboral y se analizó su repercusión en la productividad de los colaboradores de la empresa *E&G COURIER E.I.R.L.*

Se enfocó en estudiar con objetividad la situación actual de los colaboradores de la empresa *E & G COURIER E.I.R.L.*, en relación a la situación que sienten respecto al trabajo que están realizando. Permite conocer hasta qué grado los colaboradores se sienten motivados por lo que están haciendo, cuáles son sus compromisos y sus desempeños laborales, y cuál es la razón por la que permanecen en ese puesto.

Además, existió la necesidad de evaluar cómo los factores motivacionales intervienen en el desempeño y la productividad de los colaboradores de la empresa *E Y G COURIER E.I.R.L.*, y así el gerente a través de nuestras observaciones y conclusiones, pueda lograr plantear una estrategia para optimizar los procesos productivos y administrativos, siempre de la mano de la satisfacción de su personal.

En conclusión, la investigación se orientó a determinar los factores más relevantes de la motivación que contribuyen a un mejor desarrollo personal y profesional, favoreciendo la *productividad de la empresa*.



Mg. Ronal Suarez Quiroz  
Asesor

### DECLARATORIA LEGITIMA DE AUDITORIA

Yo, León Culquichicon Esther Mahali identificada con DNI N° 71471396, y Malca Linares Flor de María identificada con DNI N° 48030174, egresadas de la carrera de Administración y Finanzas de la "Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI", damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la escuela de Ciencias Administrativas y Económicas de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de nuestra tesis titulada: "INFLUENCIA DE LA MOTIVACION DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA E&G COURIER EIRL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, PERIODO 2016", la que consta de un total de 91 páginas, en las que se incluye 31 tablas con sus respectivos gráficos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra auditoria respecto a redacción, organización, metodología, y diagramación, Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

LAS AUTORAS

Br. León Culquichicon, Esther  
DNI N°71471396

Br. Malca Linares, Flor de María  
DNI N° 48030174

### APROBACION DEL ASESOR

Yo, Mg. Ronal Suarez Quiroz, en mi calidad de asesor del trabajo de graduación sobre el tema "INFLUENCIA DE LA MOTIVACION DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA E&G COURIER EIRL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, PERIODO 2016", desarrollado por León Culquichicon, Esther Mahali, y Malca Linares, Flor de María, ambos egresadas de la carrera de Administración y Finanzas; considero que dicho trabajo de graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Católica de Trujillo y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

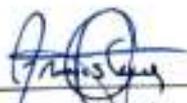
Por lo tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de calificación de designado por la Mg. Armas Chang, Mirtha

Trujillo, 16 de Junio del 2017



Mg. Ronal Suarez Quiroz  
Asesor

**JURADO DICTAMINADOR**



Mg. Armas Chang Mirtha

Presidente



Mg. Suarez Quiroz Ronal

Asesor



Mg. Diaz Mazabel Susana

Secretaria



# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

## SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS

...ACIÓN.

En la ciudad de Trujillo, a los 23 días del mes de Mayo del 2011, siendo las 11:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

(Indicar la Carrera Profesional)

Especialidad: \_\_\_\_\_

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: MALCA LINARES, Flor de María

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló el la Tesis Titulada:

"Influencia de la motivación del personal en la productividad de la empresa E & G Courier EIRL de la ciudad de Trujillo, Período 2016"

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

Aprobado por Aprobado  
(Aprobado o desaprobado= menos de 14) (En caso de ser aprobado: Excelencia, o distinción o aprobado)

emitiéndose el calificativo final de dieciseis 16  
(Letras) (Números)

Siendo las 11:40 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Mg. Armas Chang Huitu  
(Dr. Mg. o Lic) (Apellidos y Nombres)

  
(Firma)

Secretario: Mg. Diaz Marabel Susana  
(Dr. Mg. o Lic) (Apellidos y Nombres)

  
(Firma)

Vocal: Mg. SUAREZ QUIROZ LANS  
(Dr. Mg. o Lic) (Apellidos y Nombres)

  
(Firma)



# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Trujillo, a los 25 días del mes de Mayo del 2017, siendo las 11:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

(Indicar la Carrera Profesional)

Especialidad: \_\_\_\_\_

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: LEÓN CULQUICHICÓN, Esther Mahali

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló el la Tesis Titulada:

"Influencia de la motivación del personal en la productividad de la empresa E & G Courier EIRL de la ciudad de Trujillo, Período 2016"

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

Aprobado por Aprobado  
(Aprobado o desaprobado= menos de 14) (En caso de ser aprobado: Exceclencia, o distinción u aprobado)

emitiéndose el calificativo final de dieciseis 16  
(Letras) (Números)

Siendo las 11:40 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Mg. Armas Chong Hirtlin  
(Dr. Mg. o Lic) (Apellidos y Nombres)

[Firma]  
(Firma)

Secretario: Mg. Díaz Mabel Susana  
(Dr. Mg. o Lic) (Apellidos y Nombres)

[Firma]  
(Firma)

Vocal: Mg. SUAREZ QUEROZ RONAL  
(Dr. Mg. o Lic) (Apellidos y Nombres)

[Firma]  
(Firma)

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar queremos darle gracias a Dios, por darnos la sabiduría, voluntad y oportunidad de culminar esta etapa universitaria.

A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.

A nuestro asesor Mg. Ronal Suarez, por su comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación.

Al personal de la empresa E & G COURIER E.I.R.L., por ofrecernos la información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto.

## **DEDICATORIA**

### **FLOR DE MARÍA MALCA LINARES:**

Con todo mi amor para mi madre, por haber confiado en mí y por su apoyo incondicional durante todo este tiempo.

A mi padrino Jim Elliott, una de las primeras personas quien encamino mi vida estudiantil.

A mis hijos Iker y Aleska, motor y motivo, para seguir adelante.

### **ESTHER      MAHALI      LEON CULQUICHICON:**

Dedico esta tesis a Dios por su amor y bondad, por darme una gran familia; a mis padres quienes me dieron la vida y que desde el cielo me cuidan, a mis hermanos, Devora, Karina Noemi e Hilcias, quienes me apoyaron de manera incondicional para poder concluir esta tesis y por sus enseñanzas que recibo cada día, Para ellos con mucho amor, respeto y cariño.

## RESUMEN

El presente informe de tesis aborda el estudio de la motivación del personal y su influencia en la productividad de una organización.

Esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel de influencia de la motivación del personal en la productividad de la empresa E&G COURIER EIRL en la ciudad de Trujillo, periodo 2016 y como finalidad poder determinar la relación que existe entre la motivación del personal y la productividad; para ellos se procedió a utilizar técnicas y herramientas que nos permitió poder recolectar la información más certera, es por ellos que se realizó dos encuestas al Gerente General y los trabajadores de la empresa para poder tener un termómetro de la situación laboral que se encuentran.

De los resultados obtenidos, se demostró que la motivación del personal influye directamente en la productividad de la empresa E&G COURIER E.I.R.L. La motivación que existe en los colaboradores es de nivel media, ya que el 90% aseguran mantener buena relación entre ellos, el 40% sienten la necesidad del logro de querer siempre y casi siempre trabajar en competencia y ganar; esto quiere decir que a mayor motivación se obtendrá mayor productividad en la empresa.

Palabras claves: Motivación y productividad.

## SUMMARY

This thesis report is to inform about the study of staff motivation and its influence in the productivity of an organization.

The goal of this investigation is to determine the level of influence in the motivation of employees for the 2016 period of productivity in E&G COURIER EIRL company, which is located in the city of Trujillo, and the purpose of determine the relationship between the staff motivation and the productivity, this is why techniques and tools were used in order to collect the most accurate information, as for example two surveys done to the General Manager and employees of the business wich helps to have a better view of the current economic situation.

Having the results of the survey, it's clear there is a high positive influence in the productivity of the business E & G COURIER EIRL with the staff motivation. Now there is median level of motivation for the collaborators, because 90% keep a good relationship between them. Additionally, there is 40% who has the need of working always and win competitions, which means if there is more motivation, there will be more productivity in the business.

Keywords: Motivation and productivity.

## INDICE

AUTORIDADES .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	viii
DECLARATORIA LEGITIMA DE AUDITORIA .....	vi
APROBACION DEL ASESOR .....	v
DEDICATORIA .....	ix
RESUMEN.....	x
SUMMARY .....	xi
I. INTRODUCCION .....	14
1.1.ORIENTACIONES GENERALES.....	14
1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.2.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	15
1.2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	17
1.2.2.1.PROBLEMA GENERAL .....	17
1.2.2.2.PROBLEMAS ESPECIFICOS .....	17
1.3.FORMULACION DE OBJETIVOS .....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	17
1.4.JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.....	17
II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL .....	18
2.1.ANTECEDES DEL ESTUDIO .....	18
2.2.MARCO TEORICO .....	20
2.2.1. MOTIVACION .....	20
2.2.1.1.TEORIAS DE MOTIVACION .....	21
2.2.1.2.TIPOS DE MOTIVACION.....	26
2.2.1.3.MOTIVACION LABORAL .....	28
2.2.2. PRODUCTIVIDAD. ....	29
2.2.2.1. TEORÍA DE LA PRODUCTIVIDAD .....	30
2.2.2.2.IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD.....	31
2.2.2.3.MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD .....	33
2.2.2.4.FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD.....	33

2.2.2.5.INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD .....	33
2.2.2.6.FACTORES PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD.....	35
2.3.DEFINICION DE CONCEPTOS. ....	39
2.4.FORMULACION DE HIPOTESIS .....	33
2.4.1. HIPOTESIS GENERAL.....	40
2.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICAS .....	40
2.5.VARIABLES .....	40
2.5.1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	40
III. MATERIAL Y METODOS.....	42
3.1.TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION .....	42
3.2.POBLACION Y MUESTRA.....	42
3.3.DISEÑO DE INVESTIGACION.....	42
3.4.TECNICAS Y INSTRUMENTOS.....	43
3.5.TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	43
IV. RESULTADOS .....	44
4.1.PRESENTACION DE RESULTADOS .....	44
4.2.PRUEBAS DE HIPOTESIS .....	73
V. DISCUSION .....	75
VI. CONCLUSIONES.....	78
VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....	80
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	81
IX. ANEXOS .....	85

## **I. INTRODUCCION:**

### **1.1.Orientaciones Generales:**

Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda, que del proceso de adaptación a estos obtendremos las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

Como todos saben la diferencia de la remuneración en algunas áreas de la empresa y sobretodo en niveles con una misma jerarquía, las pocas oportunidades de mejoramiento y actualización del personal de confianza, la falta de motivación y el poco o nulo reconocimiento, entre otras razones ha provocado la insatisfacción del personal en las organizaciones, lo cual conduce al poco compromiso con la empresa, afectando su desempeño laboral. Por tal motivo se hace una investigación que concluya cuales son los efectos que la motivación provoca para cambiar la situación actual de la organización y con ello mejorar el ambiente laboral y la productividad de una organización.

En este mundo competitivo y globalizado las empresas se empeñan en ser cada día mejores, por lo que recurren a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. En este sentido el factor humano es el elemento esencial y el buen desempeño y administración de este factor es de gran importancia.

Con el presente informe, se pretendió identificar los efectos principales que provoca la motivación en el personal de la empresa E & G COURIER E.I.R.L., y el impacto que estos tienen para determinar la productividad, para finalmente poderle proporcionar información válida que permita al Gerente General elaborar estrategias para mejorar los niveles de motivación e indicadores para la evaluación y así contribuir a mejorar la calidad de servicio.

## 1.2.Planteamiento del problema:

### 1.2.1. Descripción de la realidad problemática:

Para que una empresa pueda realizar sus actividades operativas, tiene que tomar en cuenta al capital humano que es un elemento importante. La preocupación por la falta de personal capacitado es un tema recurrente, además, paralelamente se observa que la rotación de personal en las empresas ha aumentado de manera alarmante. Asimismo, seducidos por otras propuestas, se capta como se ha iniciado una migración entre las empresas cada vez más necesitadas de personal especializado.

Actualmente, a nivel mundial, las empresas tienen como objetivo ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas.

Para Parra (2006), las empresas tienen en cuenta que la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional, pero es necesario que los gerentes brinden un seguimiento adecuado, y busquen las mejoras en el nivel de motivación del personal y la identificación con la empresa ya que en muchas oportunidades las organizaciones descuidan los factores internos y externos que mantienen motivado al personal y como consecuencia se tienen situaciones difíciles para la organización, tales como, irresponsabilidad, falta de compromiso, rotación de personal, ausentismo, entre otros.

Davis y Newtrom (2003), la motivación laboral siempre ha sido un tema importante para los directivos, y unos de los principales problemas dentro de la organización, ya que la falta de motivación provoca que la gente no se esfuerce por hacer un mejor trabajo, evite su lugar de trabajo y a la menor oportunidad deje la organización para ir en busca de mejores oportunidades fuera del país , esto se ve reflejado en la situación laboral que se está viviendo en el Perú, pues se considera que el trabajo se concibe únicamente como la fuente económica para satisfacer sólo las necesidades básicas de cualquier individuo.

Dado a lo anterior, según INEI (2015), en los últimos 5 años se estima que el número de peruanos en el exterior, alcanzó la cifra de 2 millones 675 mil 791 peruanos, que registraron su salida y no han retornado al país. Dicha cifra representa el 8,8% del total de habitantes proyectados al 2015 en el Perú.

Las causas más relevantes son el desempleo, la crisis social, la falta de oportunidades en cuanto a lo económico, laboral o de estudio. Las malas de vida, el empleo mal remunerado o la falta de valoración de lo que uno hace, en otras palabras, no se sienten motivados y/o satisfechos.

Alva y Juárez (2014), de igual manera, mencionan que en la ciudad de Trujillo, a la mayoría de colaboradores en las empresas de diversos rubros se les observa escasez de motivación, pues solo se enfocan en que sus ingresos suban cada día sin invertir tiempo y dinero en su personal, además de no respetar las horas de trabajo establecidas por el gobierno, lo cual da como resultado una baja productividad.

Según afirma Rojo (2009), existen organizaciones donde lo más importante es aumentar la productividad y los ingresos, sin tomar en cuenta el entorno laboral que se está generando entre el personal; o bien cuando hacen las evaluaciones de desempeño, toman en cuenta el resultado obtenido, dejando a un lado el proceso, premiándolos o despidiéndolos según sea el caso, sin darles la oportunidad de motivarlos y entusiasmarlos hacia la superación; posiblemente sea el caso que presenta la empresa E & G COURIER E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo; por tal motivo decidimos realizar este trabajo de investigación, para encontrar los posibles problemas que estén surgiendo dentro de ella.

## 1.2.2. Formulación del problema:

### 1.2.2.1. Problema general:

¿Cuál es el nivel de influencia de la motivación del personal en la productividad de la empresa E & G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo, periodo 2016?

### 1.2.2.2. Problemas específicos:

- a. ¿Cómo es el entorno laboral del personal en la productividad de la empresa E&G COURIER EIRL en la ciudad de Trujillo?
- b. ¿Cuál es el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa E&G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo?
- c. ¿Cuál es el nivel de productividad de la empresa E&G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo?

## 1.3. Formulación de los Objetivos:

### 1.3.1. Objetivo general:

Determinar el nivel de influencia de la motivación del personal en la productividad de la empresa E&G COURIER EIRL en la ciudad de Trujillo.

### 1.3.2. Objetivos específicos:

- a. Analizar el entorno laboral de los trabajadores de la empresa E&G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo.
- b. Medir el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa E&G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo.
- c. Medir el nivel de productividad de la empresa E&G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo.

#### 1.4. Justificación e importancia de la investigación:

El presente trabajo de investigación tomó como referencia las teorías propuestas por Frederick Taylor (1878), Elton Mayo (1930) y Henry Herzberg (1959), relacionando los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que influyen en el entorno laboral y se analizó su repercusión en la productividad de los colaboradores de la empresa E&G COURIER E.I.R.L.

Se enfocó en estudiar con objetividad la situación actual de los colaboradores de la empresa E & G COURIER E.I.R.L., en relación a la situación que sienten respecto al trabajo que están realizando. Permitió conocer hasta qué grado los colaboradores se sienten motivados por lo que están haciendo, cuáles son sus compromisos y sus desempeños laborales, y cuál es la razón por la que permanecen en ese puesto.

Además, existió la necesidad de evaluar cómo los factores motivacionales intervienen en el desempeño y la productividad de los colaboradores de la empresa E Y G COURIER E.I.R.L., y así el gerente a través de nuestras observaciones y conclusiones, pueda lograr plantear una estrategia para optimizar los procesos productivos y administrativos, siempre de la mano de la satisfacción de su personal.

En conclusión, la investigación se orientó a determinar los factores más relevantes de la motivación que contribuyen a un mejor desarrollo personal y profesional, favoreciendo la productividad de la empresa.

## **II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL:**

### 2.1. Antecedentes del estudio:

Sabemos que la motivación es un factor importante para la buena productividad y buen desenvolvimiento del recurso humano.

En la actualidad, a nivel mundial, las empresas están tomando mucho interés a este factor, buscando poner en práctica dentro de su organización.

Se han encontrado investigaciones internacionales relacionadas al tema, como es el caso de:

Ledesma (2008), Tesis titulada “La motivación como elemento determinante para incrementar la productividad del personal en las organizaciones”, en la Universidad Autónoma de Querétaro, México; para optar el grado de Maestro de Administración, concluye que el hombre por naturaleza requiere alimento, protección, cultura, etc... pero sobre todo requiere como necesidad primordial, el convivir con sus semejantes, de vivir en sociedad.

Esto hace que un trabajador se encuentre más motivado en la medida que vaya satisfaciendo sus necesidades desde las físicas hasta las de autorrealización.

En el país, el 50% de las organizaciones, están analizando los factores motivacionales tal como se observa en la siguiente tesis:

Gherman, Iturbe y Osorio (2011), Tesis titulada “La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas, concluyen que existen similitudes desde el punto de vista de las categorías asociadas con los factores de motivación y factores de higiene; es decir, los factores motivadores hallados en la muestra analizada están asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo y son generadores de gran satisfacción; mientras que los factores de higiene hallados en la muestra analizada están asociados con sentimientos negativos hacia el trabajo y son generadores de la insatisfacción.

En la ciudad de Trujillo los dueños de las empresas no están poniendo en práctica los métodos de motivación hacia los trabajadores, perjudicando su propia productividad como se muestran en la siguiente tesis:

Castillo y La Serna (2014), Tesis “Motivación y Desempeño Laboral del personal de ventas de la Empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2014”, en la Universidad Privada Antenor Orrego; para obtener el grado de Licenciatura en Administración, llegan a la conclusión de que la motivación produce en el personal de ventas de la empresa, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

## 2.2. Marco teórico científico:

### 2.2.1. MOTIVACIÓN:

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

Heredia (2004), se puede considerar que la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, se dice que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos, sociales y culturales.

Con las distintas citas motivacionales mencionadas a continuación se explicara las necesidades de los empleados dentro de su entorno laboral.

Según Rodríguez (2000), menciona que: “Una institución debe ser un organismo, no un mecanismo, debe lograr una comunidad debida, no una cuota de producción”. (pág. 45.)

Las empresas deben preocuparse por su personal y no sólo por su producción y rentabilidad, el personal no debe ser tratado como un objeto, tenemos que tener en consideración que ellos tienen sentimientos y por ende si no son bien tratados, no podrán desempeñarse bien con su función en el área asignada.

La misma tiene una relación con el autor que se va a mencionar;

Según Freemantle (2001), menciona que: “Si usted deja de estimular la motivación, el rendimiento de los integrantes de su equipo se deteriorará”. (pág. 01.)

La estimulación es un complemento importante para que la motivación funcione en el personal, si la motivación no se estimula, los colaboradores no podrán desenvolverse y por ende no habrá mayor productividad.

Así como hay motivación, también existe la desmotivación del personal, y se puede dar en lo que menciona el siguiente autor.

Según Huertas (2001), menciona que: “Las personas con más tendencia al poder, tienen más impulsos agresivos que el resto, lo cual no significa que acabe siendo más agresivos realmente, tan solo son más irascibles”. (pág. 178.)

La mayoría de estos factores se dan en casi todas las empresas, y mayormente se ve reflejada en el gerente, porque creen que por tener el máximo poder pueden tratar de manera inferior a sus colaboradores, al existir este comportamiento por parte de los altos mandos, los colaboradores empiezan a creerse y sentirse inferiores, teniendo una idea errónea.

Según Blake (2005), menciona que “La justicia es el valor fundamental que sustenta cualquier proceso motivador”. (pág. 58).

Si la empresa da lo que corresponde al personal, el mismo se sentirá motivado y comprometido en alcanzar los objetivos de la organización.

Según Petri y Govern (2006), mencionan que: “Motivación es el concepto que usamos al escribir las fuerzas que actúan sobre un organismo”. (pág. 16)

La motivación al personal es de gran importancia, ya que si un personal está motivado, generará más productividad.

Un punto importante dentro del análisis teórico de la motivación es entender las necesidades, ya que estas necesidades son las que finalmente mueven a las personas y las motivan a comportarse de una determinada manera.

#### 2.2.1.1. TEORÍAS DE MOTIVACION:

##### 2.2.1.1.1. TEORIA DE ELTON MAYO:

Conocida también como teoría de Relaciones Humanas (1930), considera que el hombre no es motivado solo por el dinero, sino también por recompensas sociales, simbólicas y no materiales. Para este sociólogo, las relaciones con los compañeros, la comunicación y la valoración personal tienen

una gran influencia en la motivación de los trabajadores. Además, menciona que los trabajos repetitivos y monótonos afectan de manera negativa la actitud del trabajador por tanto reducen su eficiencia.

#### 2.2.1.1.2. TEORIA DE CHIAVENATO:

Esta teoría menciona que existen tres premisas que explican el comportamiento humano (Chiavenato, 2001):

- El comportamiento es causado. Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en internos y externos.
- El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
- El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un “impulso”, “un deseo”, una “necesidad”, expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

De acuerdo a lo anterior y considerando, si las suposiciones son correctas, el comportamiento no es espontáneo, ni está exento de una finalidad: siempre habrá un objetivo implícito o visible que lo explique. No sin olvidar que el resultado puede variar indefinidamente, ya que depende de la forma en la cual se perciba el estímulo, de las necesidades y, del conocimiento que posee cada persona (Chiavenato, 2001).

### 2.2.1.1.3. TEORÍA DE MASLOW:

En la teoría de Maslow (1943) se manifiesta en cinco necesidades (fisiológicas, seguridad, sociedad, pertenencia, autorrealización) en un orden superior y un orden inferior.

- a) Necesidades Fisiológicas: Conocidas también como necesidades biológicas o básicas. Exigen una satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo, ya que se relacionan con la subsistencia y existencia del individuo.
- b) Necesidades de Seguridad: Surgen en el comportamiento cuando las necesidades fisiológicas son parcialmente satisfechas, enfocándose principalmente a la búsqueda de protección frente a la amenaza o la privación, a la búsqueda de un mundo ordenado y previsible.
- c) Necesidad de Estima: Al hombre, le es imprescindible, emocionalmente, darse cuenta que constituye un elemento estimado dentro del contexto de las relaciones interpersonales que se instauran dentro de la comunidad; no sólo necesita sentirse apreciado y estimado sino que, además, desea contar con cierto prestigio entre los integrantes de su grupo en una jerarquía.
- d) Necesidad de Autorrealización: El ser humano, por su vida en sociedad, requiere comunicarse con sus congéneres, verse hacia el exterior, expresar sus conocimientos y sus ideas; así mismo, requiere trascender, desea dejar huella por su paso por el mundo.
- e) Necesidad de pertenencia: El ser humano necesita sentirse íntegro dentro de un grupo social o de compañerismo.

#### 2.2.1.1.4. TEORÍA DE HERZBERG:

La teoría de los dos factores también conocida como Teoría de motivación e higiene, fue propuesta por Herzberg (1962). Convencido de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud hacia éste bien, puede determinar el éxito o el fracaso.

- a) Factores Higiénicos: Se considera la perspectiva ambiental, es decir las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y, que constituyen los factores que las empresas han empleado tradicionalmente para lograr la motivación de sus empleados como son: las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.
- b) Factores Motivacionales: Se enfocan con el contenido, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad hasta niveles de excelencia. Aquí se incluyen los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación en el trabajo.

#### 2.2.1.1.5. TEORÍA DE VÍCTOR VROOM:

La Teoría de las Expectativas propuesta por Vroom (1964), asegura que un empleado se sentirá motivado para hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una

buena evaluación de desempeño que le de recompensas de la organización que satisfagan sus metas personales. Para su explicación propone tres tipos de relaciones:

- Relación de esfuerzo y desempeño: Probabilidad percibida de que ejercer cierto esfuerzo llevará al desempeño.
- Relación de Desempeño Recompensa: Grado en el que el individuo cree que desenvolverse a cierto nivel le traerá el resultado deseado.
- Relación de recompensa y metas personales: Grado en el que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades o metas personales del individuo, así como el atractivo que tengan para él.

#### 2.2.1.1.6. TEORÍA DE SKINNER:

La teoría de Reforzamiento propuesta por B. F. Skinner (1938), citada por Robbins (2004), presenta una postura conductista en la que condiciona el comportamiento, es decir, la conducta es causada por el ambiente, en esta teoría se ignora los sentimientos, actitudes, esperanzas, es decir todo lo que se refiere al comportamiento.

Así mismo los reforzadores pueden ser positivos, que consisten en las recompensas que se dan por la actividad realizada que provocan cambios en el comportamiento, generalmente, en el sentido deseado; ya que no solo forma el comportamiento, sino que además enseña.

Y los refuerzos negativos están constituidos por las amenazas de sanciones, que en general producen un cambio en el comportamiento pero en forma impredecible e indeseable. El castigo como consecuencia de una conducta indebida no implica la supresión de hacer mal las cosas, ni tampoco asegura que la persona esté dispuesta a comportarse de una forma determinada.

#### 2.2.1.2.TIPOS DE MOTIVACION:

Los incentivos se clasifican según autores como: Sherman (1999), Werther (1995), Gómez (2001), Chrudden (1999), Davis (1995), Chiavenato (2003), como: incentivos financieros y no financieros.

##### 2.2.1.2.1. INCENTIVOS FINANCIEROS:

La razón por la que se ofrece los incentivos financieros es porque estos manejan los niveles de productividad y calidad.

Werther & Davis (1995) aclaran que “los empleados que trabajan bajo un sistema de incentivo financieros advierten que su desempeño determina el ingreso que obtiene, uno de los objetivos de este tipo de incentivo consiste en premiar el mejor desempeño de manera regular y periódica”.

Dentro de los incentivos financieros encontramos una diversidad de programas que se aplican en las empresas para recompensar a sus trabajadores, a continuación se mencionan los más conocidos.

##### a) Incentivos sobre unidades de producción o destajo:

Werther (1995) menciona “el pago de un incentivo por unidades de producción no conduce automáticamente a niveles más altos de productividad, debido al efecto que tienen las presiones del grupo sobre las personas que excedan los niveles promedio de desempeño” (pág. 319). Esto se debe a que el grupo puede rechazar al trabajador con un desempeño mayor al de ellos ya que pueden generar algún tipo de desconfianza ante ellos.

b) Bonos sobre producción:

Sherman (2001), estos bonos son aquellos que se le otorgan al trabajador por haber sobrepasado el número de unidades de producción que la empresa le demanda y las cuales tiene la obligación de efectuar.

c) Comisiones:

Werther (1995), es un pago otorgado a un agente por proveer un servicio, especialmente un porcentaje de la cantidad total de la transacción del negocio este tipo de incentivos va más relacionado con los departamentos de ventas, ya que dependiendo de lo que cada trabajador venda, es el porcentaje extra que la empresa le otorga.

d) Plan de estándares por hora:

Sherman (2001) lo define “establece tasa de incentivos con bases en un tiempo estándar, para realizar un trabajo, si lo empleados lo terminan en menos tiempo su pago se basa de todas maneras en el tiempo establecido para ese trabajo, multiplicado por el importe por hora”.

- Bonos individuales: Sherman (2001), este tipo de plan se le otorga al trabajador un ingreso extra cuando éste realiza un nivel de productividad mayor, es decir, cuando el trabajador demuestra que está dando su mayor esfuerzo en desempeñar la actividad correspondiente se le brinda un remuneración económica aparte de su salario base.

- Aumento por mérito: Chiavenato (2003), son aquellos incentivos que se le otorgan a los empleados por haber alcanzado los niveles de productividad y desempeño establecidos por la empresa. Este incentivo es dado a los trabajadores por medio de una evaluación de desempeño

que los jefes de cada departamento realizan en base a su propio criterio.

#### 2.2.1.2.2. INCENTIVO NO FINANCIERO:

Werther (1995), este tipo de incentivo, son aquellos que la empresa utiliza para reconocer el trabajo y el esfuerzo extra que los trabajadores realizan. Como su nombre lo indica, no otorga algo monetario, sino que muchas veces vacaciones con goce de sueldo, es decir como incentivos no económicos a la seguridad, afiliación, estima y autorrealización, las cuales se definen a continuación:

- a) Seguridad.- Difiere entre las personas, para unas pueden servir como un incentivo que motiva continuar laborando en la empresa y alcanzar un nivel de satisfacción en su desempeño y para otras, ésta puede proporcionarle un sentimiento de libertad en el cual dirige sus energías hacia los objetivos de la empresa y no hacia su seguridad personal.
- b) Afiliación.- La necesidad de pertenecer a un grupo donde las relaciones de los empleados conlleven a una mayor satisfacción y productividad entre ellos.
- c) Estima.- La satisfacción puede cumplirse mediante incentivos que impliquen prestigio y poder.
- d) Autorrealización.- Los incentivos para satisfacer estas necesidades incluyen la oportunidad para adquirir una sensación de competencia y logro.

#### 2.2.1.3.MOTIVACIÓN LABORAL:

Robbins (2010), se sabe que la gente trabaja por diversas razones. La motivación es algo personal, es así que se debe conocer a los empleados individualmente para saber qué es lo que los motiva. Algunos trabajan para satisfacer sus necesidades básicas

para sobrevivir, mientras que otros buscan seguridad; otros más trabajan para satisfacer su propio ego o algo aún más profundo.

Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad.

### 2.2.2. PRODUCTIVIDAD:

Para Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado, se obtiene el máximo de productos.

A través de las siguientes citas, se podrá apreciar como los jefes de diferentes empresas, en los últimos años, están descuidando a su instrumento más esencial para la productividad, el recurso humano.

Según Business (1987), menciona que “Cuando los ejecutivos de ventas y de mercadotecnia se reúnen, los temas a tratar son los muchos cambios y la escasa productividad de los vendedores, rara vez hablan de los criterios para la contratación (ni se enfrentan a ellos).” (pág.16). Los altos mandos están más enfocados en las caídas económicas de la organización, mas no se toman el tiempo de observar detalladamente las causas que originan la poca productividad.

Según Business (1987), menciona que “En lugar de pensar en los empleados como si fueran objetos que pueden ser manipulados por tal

o cual enfoque teórico, la administración debe luchar por efectuar cambios fundamentales orientados hacia los valores y la estructura de los sistemas laborales relacionados.” (pág. 137).

El gerente debe cambiar su forma de tratar hacia sus colaboradores para que su organización se convierta en una sociedad de personas, pues de las presiones solo se obtienen problemas laborales como incrementos de costos, ausentismos y rotación del personal, defectos y errores de la producción, entre otros.

Según D’ Aprix (1986), menciona que “En las diversas organizaciones hay confusión y un poco de aburrimiento cuando se reflexiona acerca de la responsabilidad del gerente en lo referente a la comunicación, es importante dirigir con cuidado y consideración los recursos humanos.” (pág. 45).

La clave de la productividad es la constante comunicación entre todos los que conforman la organización, evitando la discriminación, favoritismo, acoso sexual e inmiscuirse en la intimidad de los trabajadores.

Según García (2011), menciona que “Cuando las empresa se ven afectadas por la crisis económica, reducen sus gastos y no sus costos, de esta manera solo logran dañar gravemente la productividad.” (pág. 19).

Cuando una empresa quiere ser frente a la crisis económica, debe disminuir sus costos (materia prima, insumos, etc) o sustituirlos por unos más cómodos, así evitara ahorcar su propia productividad y la su país.

#### 2.2.2.1. TEORIA DE PRODUCTIVIDAD:

##### 2.2.2.1.1. TEORÍA DE FREDERICK TAYLOR (TAYLORISMO):

Fue uno de los más destacados promotores de la dirección científica del trabajo, fijando las reglas que permitían aumentar el rendimiento de las máquinas y herramientas. Se trata del

primer autor que propone una organización del trabajo y que habla sobre la motivación.

Taylor (1911), propone una serie de acciones para incrementar la productividad:

- Crear recompensas económicas
- Contratación de trabajadores hábiles y diestros.
- Realización de un análisis científico; estudiar las tareas detalladamente, su tiempo de ejecución.

#### 2.2.2.1.2. TEORIA DE HENRY FAYOL:

Para Fayol (1916), la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa.

La teoría se centra en definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean éstas órganos (secciones, departamentos) o personas (ocupantes de cargos y ejecutantes de tareas).

La tarea administrativa no debe ser una carga para las autoridades, sino más bien una responsabilidad compartida con los subordinados. Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar), estos principales principios son base para motivar al personal a realizar un buen desempeño administrativo.

#### 2.2.2.2.IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD:

En términos económicos, la productividad reduce los costos de producción y eleva la rentabilidad de las inversiones. También puede considerarse en términos monetarios, por ejemplo cuando el precio del trigo sube en el mercado internacional sin que hayan subido uno solo de los precios de los insumos requeridos para su producción.

La productividad se puede medir con respecto a todos los factores de producción combinados, en cuyo caso se habla de productividad total de los factores; se puede hablar de la productividad del trabajo, definida como la producción por unidad de insumo de mano de obra.

Pero la mejora en la productividad también puede hacer referencia, por ejemplo, a la productividad de los individuos, la cual se expresa en la tasa de empleo, las tasas salariales, la estabilidad del empleo, la satisfacción en el trabajo o la empleabilidad en diversos puestos de trabajo o sectores de producción.

Podemos también medir la productividad de la empresa considerando las partes de mercado conquistado y los resultados obtenidos de las exportaciones en caso de que las Haya.

Por otra parte, los beneficios que una sociedad en su conjunto puede obtener de una mayor productividad individual o de las empresas es una mejor competitividad y un aumento en el volumen de empleo que es capaz de generar la economía en general.

En términos generales, de acuerdo con la organización Internacional del Trabajo (OIT), el incremento de la productividad “puede contribuir a aumentar los ingresos y reducir la pobreza, generando así un círculo virtuoso. En efecto, el aumento de la productividad reduce los costos de producción y aumenta la rentabilidad de las inversiones; una parte de esa mayor rentabilidad se convierte en ingresos para los propietarios de las empresas y los inversionistas, y otra parte se convierte en aumentos salariales. En tal contexto, es posible que los precios bajen y que al mismo tiempo crezcan el consumo y el empleo, todo lo cual permite que la gente salga de la pobreza.

La importancia de la productividad estriba en que a largo plazo es el factor principal en la determinación del aumento de los ingresos y en la mejora de las condiciones de vida de la gente.

#### 2.2.2.3.MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD:

Gaither & Frazier (2000), definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

#### 2.2.2.4. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD:

Schroeder (2002), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la motivación, la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales.

Chiavenato (2011), menciona que “para alcanzar calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución” (pág. 289). La calidad de los empleados de una organización, sus conocimientos, habilidades y competencias, su entusiasmo y satisfacción con que desarrollan sus actividades, tienen un fuerte impacto en la productividad y rentabilidad de la organización.

#### 2.2.2.5.INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD:

Koontz y Weihrich (2004), definen a la productividad como la relación insumos-productos en cierto periodo con especial

consideración a la calidad; y señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

- **Eficiencia:** Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficiente para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.
- **Efectividad:** Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivos, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.
- **Eficacia:** Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma

independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

#### 2.2.2.6.FACTORES PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD:

Bain (2003), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos:

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

a). Factores duros:

-Producto: La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

- Planta y equipo: La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

- Tecnología: La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un

perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

- Materiales y energía: En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.

b). Factores blandos:

- Persona: Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

- Organización y sistemas: Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.

- Métodos de trabajo: Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.

- Estilos de dirección: Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

c). Factores externos:

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad.

Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

- Ajustes estructurales: Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.
- Cambios económicos: El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.
- Cambios demográficos y sociales: Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.
- Recursos naturales: Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

- Administración pública e infraestructura: Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

Robbins y Coulter (2005), indican que la productividad es una combinación de las variables de persona y operaciones. Señalan que W. Edward Deming, consultor en administración y experto en calidad, señaló 14 puntos para mejorar la productividad de la gerencia.

- Crear constancia en los propósitos.
- Adoptar una nueva filosofía.
- Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios.
- Establecer liderazgo.
- Eliminar slogans vacíos.
- Eliminar cuotas numéricas.
- Establecer entrenamiento dentro del trabajo.
- Desechar temores.
- Romper barreras entre departamentos.
- Tomar acciones para lograr la transformación.
- Mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio.
- Desistir de la dependencia en la inspección en masa.
- Remover barreras para apreciar la mano de obra.

Así mismo señalan las reglas para el éxito de la productividad;

- Tratar a las personas con respeto y confianza.
- Ser innovador y no un imitador, ser un líder y no un seguidor, en todos los productos y servicios.
- Aplicar sistemáticamente la regla de las 3 P, por la cual el éxito depende de la planeación, la preparación y la paciencia.
- Implementar un programa de participación en las ganancias en función a los resultados en materia de productividad total.
- Ser plenamente optimista al gestionar el cambio.

- Administrar la tecnología con un sentido total e integrador.
- Enfocarse y pensar en términos sistémicos e interdisciplinarios, y no en pensamientos y actitudes funcionales.
- Hacer prevalecer el trabajo en equipo por sobre las actitudes individualistas.
- Practicar la administración con el ejemplo.
- Imponerse objetivos altos.
- Buscar permanentemente el salto cuantitativo y cualitativo.

### 2.3. Definición de conceptos:

- a) Eficacia: Según Robbins y Coulter (2005), definen a eficacia como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. (pág. 8)
- b) Eficiencia: Chiavenato (2004), utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles, relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados, y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. (pág. 52).
- c) Motivación: Heredia (2004), término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, que genera cambios en la persona, puede atribuirse a estímulos externos, pero también a reacciones provocadas por estímulos internos. (pág.49).
- d) Productividad: Robbins & Coulter (2000), relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados, o los factores de la producción que intervinieron. (pág. 428).
- e) Recursos Humanos: Reyes (2000), constituye el vínculo entre los individuos y la organización, ayudan a la organización a obtener y mantener una fuerza de trabajo idónea. (págs. 107 – 108).

## 2.4. Formulación de hipótesis:

### 2.4.1. Hipótesis general:

La motivación del personal influye de manera significativa en la productividad de la empresa E&G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo, periodo 2016.

### 2.4.2. Hipótesis específicas:

- a) La comunicación permanente crea optimismo y adecuado clima laboral.
- b) La motivación laboral genera buena satisfacción del personal.
- c) A mayor grado de motivación, aumenta el grado de productividad.

## 2.5. Variables:

### 2.5.1. Operacionalización de las variables:

INDICADORES VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>INDEPENDIENTE:</b>  <b>MOTIVACIÓN</b>	Son estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés	EXTERNA EXTRINSECA      O	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Percepción por el salario</li> <li>- Percepción de reconocimientos y/o incentivos.</li> <li>- Percepción del ambiente físico</li> <li>- Percepción del ambiente laboral</li> <li>- Percepción del clima laboral</li> <li>- Percepción de la seguridad.</li> <li>Percepción de las prestaciones.</li> </ul>
		INTERNA INTRÍNSECA      O	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de logro.</li> <li>- Necesidad de poder.</li> <li>- Necesidad de afiliación.</li> </ul>
<b>DEPENDIENTE</b>  <b>PRODUCTIVIDAD</b>	Es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios	RECURSO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> </ul>
		LOGISTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedidos entregados a tiempo.</li> <li>- Pedidos entregados completos.</li> <li>- Pedidos devueltos.</li> <li>- Numero de reclamos y sugerencias.</li> <li>- Recursos económicos.</li> </ul>

### III. MATERIAL Y METODOS:

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación:

##### 3.1.1. De acuerdo al fin que se persigue: Básica

Es básica porque tiene como finalidad la obtención y recopilación de información sobre la influencia de motivación del personal en la productividad de la empresa E&G COURIER E.I.R.L.

##### 3.1.2. De acuerdo al tipo de problema y recolección de datos: Descriptiva

Descriptiva, ya que comprende la descripción, análisis e interpretación de hechos que suceden en la empresa E & G COURIER E.I.R.L, tales como: los factores motivacionales, el entorno laboral de los trabajadores y el nivel de motivación y producción.

##### 3.1.3. De acuerdo al método: Cuantitativa

Es cuantitativa, porque se pretende realizar la tabulación y el procesamiento de los datos, para la obtención de cifras absolutas y porcentuales a través de la encuesta.

#### 3.2. Población y muestra:

La población la comprende los colaboradores de la Empresa E & G COURIER E.I.R.L., que son un total de 10 colaboradores, por la naturaleza de la investigación el total de la muestra son los 10 colaboradores, incluido el gerente.

#### 3.3. Diseño de investigación:



Donde:

M: Representa la muestra que es estudiada (motivación),

O: Representa a las observaciones y mediciones.

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

- Encuesta: Trespalacios, Vázquez y Bello (2005), las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Para medir el grado de motivación y de productividad se utilizara dos encuestas validadas para cada variable.

### 3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos:

- MÉTODO:

Según el propósito del estudio:

Es no experimental, porque nuestra investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar la variable independiente, solo observamos y posteriormente analizamos la problemática que existe en la empresa.

Según el número de mediciones:

Es transversal, porque los colaboradores de la empresa son encuestados una sola vez.

#### IV. RESULTADOS:

##### 4.1. PRESENTACION DE RESULTADOS:

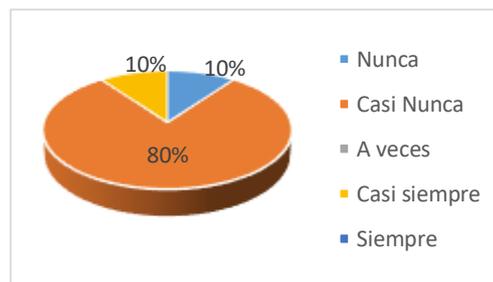
#### FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN CON SU SALARIO

**TABLA 4.1**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi Nunca	8	80%
A veces	0	0%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.1**



**FUENTE:** Tabla 4.1

#### INTERPRETACION:

Los resultados obtenidos indicaron que el 90% de los colaboradores no se sienten satisfechos con el salario que perciben, ni creen que sea el más correcto; mientras que el 10% indicó que casi siempre se siente satisfecho con el salario otorgado por la empresa; es decir, solo un trabajador se siente a gusto con el salario que percibe. Esto pone de manifiesto que los colaboradores no están motivados con el salario que reciben, pues para ellos los beneficios laborales constituyen un factor importante de motivación.

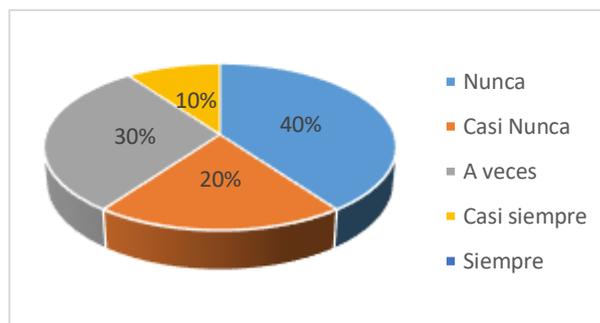
## LA EMPRESA PROPORCIONA OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO ECONÓMICO

**TABLA 4.2**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	4	40%
Casi Nunca	2	20%
A veces	3	30%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.2**



**FUENTE:** Tabla 4.2

### **INTERPRETACION:**

El 60% de los colaboradores afirmaron que casi nunca, ni nunca reciben oportunidades de crecimiento económico por parte de la empresa, mientras que el 30% mencionan que a veces lo reciben, y solo el 10% asegura que casi siempre recibe dicha oportunidad, lo que demuestra que el gerente brinda oportunidades de crecimiento económico a pocos de sus trabajadores, siendo un total del 40% los que se sienten motivados por este factor.

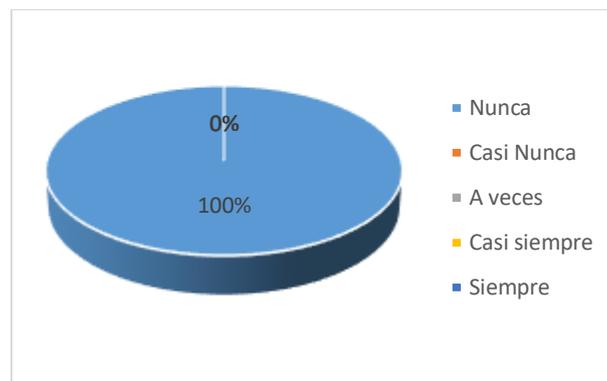
## LA EMPRESA APORTA BONOS A LOS COLABORADORES

**TABLA 4.3**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	10	100%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.3**



**FUENTE:** Tabla 4.3

### **INTERPRETACION:**

El 100% de los colaboradores afirmaron que no reciben premios o pagos extras por sus esfuerzos, dando a entender que ninguno de ellos son incentivados por su jefe, y que en la empresa no se desarrolla líneas ni estrategias nuevas para capitalizar la eficiencia y productividad del personal.

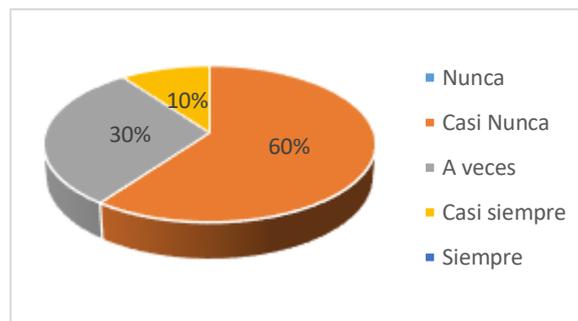
## FRECUENCIA DE RECIBIMIENTO DE ELOGIOS DE SU JEFE INMEDIATO

**TABLA 4.4**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	6	60%
A veces	3	30%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.4**



**Fuente:** Tabla 4.4

### **INTERPRETACION:**

El 60% de los colaboradores afirmaron que casi nunca reciben elogios de su jefe, mientras que el 40% a veces y casi siempre, esto quiere decir que más de la mitad de ellos se sienten desmotivados para seguir trabajando, pues el gerente no sabe reconocer, apreciar ni elogiar el desenvolvimiento personal ni las habilidades que el personal demuestra al momento de realizar sus funciones.

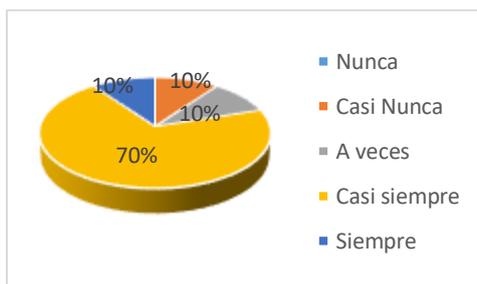
## FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN DE COLABORADORES EN LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL AMBIENTE DE LA EMPRESA

**TABLA 4.5**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	10%
A veces	1	10%
Casi siempre	7	70%
Siempre	1	10%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.5**



**FUENTE:** Tabla 4.5

### **INTERPRETACION:**

El 80% de los colaboradores respondieron que están casi siempre y siempre satisfechos por las condiciones físicas del ambiente de la empresa y solo el 20% opinan lo contrario, pues ellos se sienten satisfechos a veces y en algunos casos casi nunca, dando a evidenciar que existe gran satisfacción en los colaboradores por trabajar en un ambiente de buenas condiciones físicas, siendo algunas de ellas, las medidas de seguridad y salud laboral.

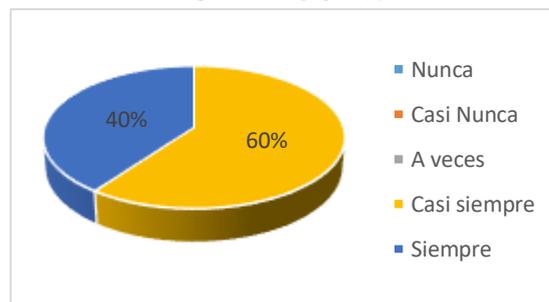
## FRECUENCIA DE MOTIVACION CON LOS RECURSOS DE MATERIALES DE LA EMPRESA

**TABLA 4.6**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	6	60%
Siempre	4	40%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.6**



**FUENTE:** Tabla 4.6

### **INTERPRETACION:**

El 100% de los colaboradores indicaron que los recursos y equipamiento de la empresa son apropiados para sus actividades; lo cual significa que existe una motivación extrínseca en ellos, pues gracias a los adecuados equipos que la empresa les brinda, ellos pueden realizar una mejor productividad en menos tiempo y con más facilidad, para ellos tener un recurso es tener un apoyo; porque evita que terminen sus actividades agotados.

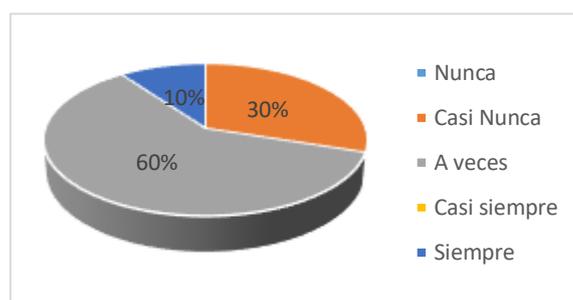
## BUEN TRATO QUE RECIBE DE SU JEFE

**TABLA 4.7**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	30%
A veces	6	60%
Casi siempre	0	0%
Siempre	1	10%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.7**



**FUENTE:** Tabla 4.7

### INTERPRETACION:

En esta pregunta se deduce una vez más que en la empresa existe escasez de motivación porque según los resultados, el 90% de los colaboradores afirmaron que a veces o casi nunca, suelen recibir buen trato por parte del gerente, y solo el 10% indico lo contrario, lo que significa que el gerente no sabe tratar correctamente a su personal, trayendo como consecuencia la desmotivación de ellos.

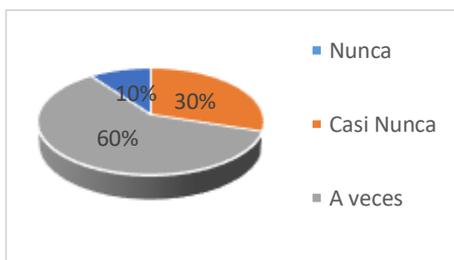
## RECONOCIMIENTO, ACEPTACION Y VALORACION EN SU CENTRO DE LABORES

**TABLA 4.8**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	30%
A veces	6	60%
Casi siempre	0	0%
Siempre	1	10%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.8**



**FUENTE:** Tabla 4.8

### INTERPRETACION:

El 30% de los colaboradores, indicaron que no se practica ningún tipo de reconocimiento, aceptación ni valoración en su centro de labores, el 60% mencionaron que solo a veces son reconocidos, aceptados y valorados; y solamente el 10% dijeron lo contrario, lo cual deja en evidencia que el gerente no sabe reconocer, aceptar y valorar el trabajo bien hecho de sus trabajadores de la misma manera, generando que la mayoría de ellos no estén completamente motivados.

## FRECUENCIA DE LOS COLABORADORES QUE MANTIENEN BUENAS RELACIONES

**TABLA 4.9**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	9	90%
Siempre	1	10%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.9**



**FUENTE:** Tabla 4.9

### **INTERPRETACION:**

El 100% de los colaboradores afirmaron mantener una buena relación entre ellos. Dando a entender, que el personal ha logrado crear una buena amistad y compañerismo, siendo este indicador, otro de los motivos por el cual los colaboradores se sienten motivados en la empresa.

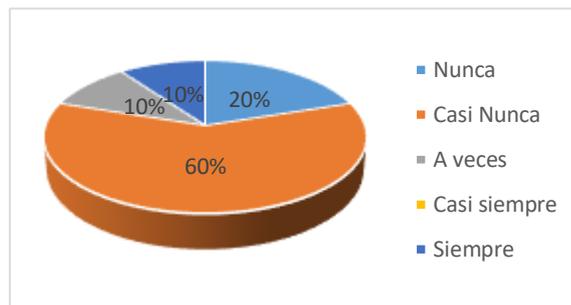
## SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES EN SU CENTRO DE TRABAJO

**TABLA 4.10**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	2	20%
Casi Nunca	6	60%
A veces	1	10%
Casi siempre	0	0%
Siempre	1	10%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.10**



**FUENTE:** Tabla 4.10

### INTERPRETACION:

El 80% de los colaboradores respondieron que nunca ni casi nunca, sienten seguridad dentro de la empresa, el 10% respondió que tiene duda en permanecer en la empresa, y el otro 10% si está seguro de seguir en ella, poniendo en evidencia la desmotivación e inseguridad que tienen los colaboradores por la posibilidad de que el gerente no les renueve contrato o que sean reemplazados por otro personal.

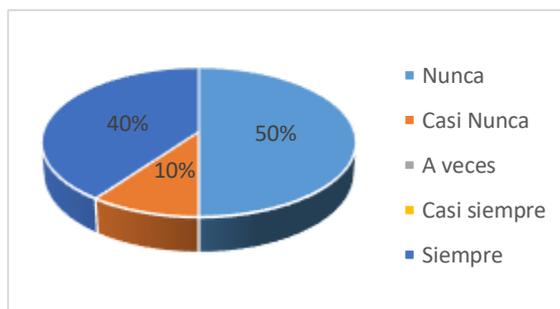
## BENEFICIOS SOCIALES ADECUADOS QUE RECIBEN EN EL MARCO DE LA LEY

**TABLA 4.11**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	5	50%
Casi Nunca	1	10%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	4	40%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.11**



**FUENTE:** Tabla 4.11

### **INTERPRETACION:**

El 60% de los colaboradores mencionaron no recibir los adecuados beneficios sociales estipulados por la ley, a diferencia de ellos, el 40% afirmaron recibir sus beneficios sociales, lo que significa que no todos reciben los beneficios completos, pues más de la mitad del personal se sienten incómodos, desmotivados e insatisfechos al no ser reconocidos por igualdad.

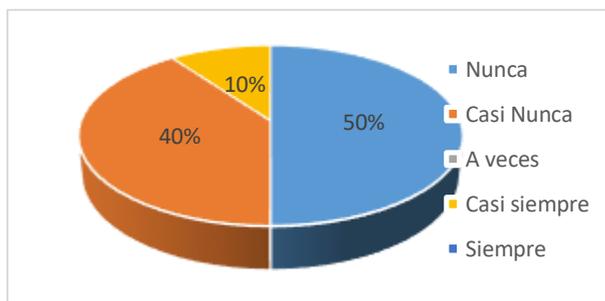
## SATISFACCIÓN CON SU PROGRAMACIÓN DE VACACIONES

**TABLA 4.12**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	5	50%
Casi Nunca	4	40%
A veces	0	0%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.12**



**FUENTE:** Tabla 4.12

### **INTERPRETACION:**

El 90% de los colaboradores fueron sinceros en decir que el gerente no les programa vacaciones, y solo el 10% respondió sentirse satisfecho por este indicador, dando a entender que el gerente no cumple en brindar los adecuados beneficios sociales, ocasionando la desmotivación de casi todo el personal, la posibilidad de sus renunciias y la baja productividad de la empresa.

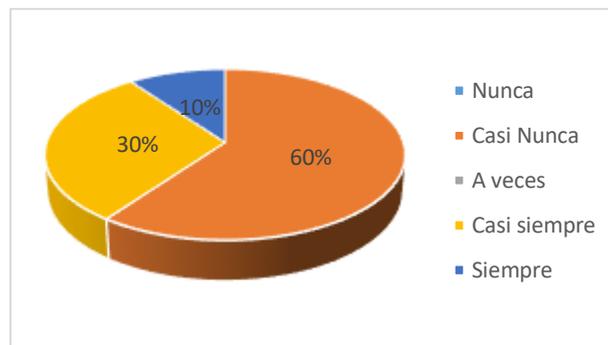
## FRECUENCIA DE QUE TANTO LES GUSTAN TRABAJAR EN COMPETENCIA Y GANAR

**TABLA 4.13**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	6	60%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	30%
Siempre	1	10%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.13**



**FUENTE:** Tabla 4.13

### **INTERPRETACION:**

El 60% de los colaboradores respondieron que casi nunca les gusta trabajar en competencia y ganar. En cambio, el 40% de los colaboradores aseguraron que siempre y casi siempre sienten la satisfacción de trabajar en competencia y ganar, lo cual indica que más de la mitad del personal no está motivado para desenvolverse más de lo que rige su contrato, pues saben que el gerente no suele reconocer el esfuerzo de cada uno de ellos.

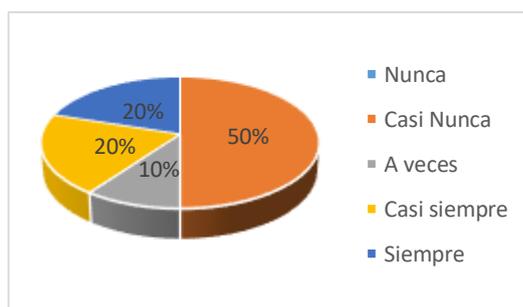
## FRECUENCIA DE LOS COLABORES EN ASUMIR LIDERAZGO

**TABLA 4.14**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	5	50%
A veces	1	10%
Casi siempre	2	20%
Siempre	2	20%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable motivación.

**GRAFICO 4.14**



**FUENTE:** Tabla 4.14

### **INTERPRETACION:**

El 50% de los colaboradores respondieron no asumir liderazgo en la empresa, el 10% mencionó que tiene dudas y el 40% de ellos aseguraron sentirse capaces de ser líderes en la organización, poniendo en evidencia que la mayoría de colaboradores no se motivan con la idea de ser líder, pues les falta experiencia y seguridad para dirigir un cargo como ese.

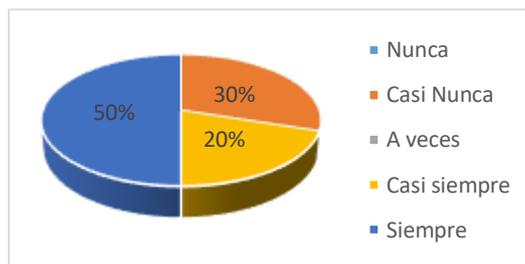
## INFLUENCIA EN SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO POR CONSEGUIR LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA

**TABLA 4.15**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	30%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	20%
Siempre	5	50%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a encuesta realizada sobre la variable motivación

**GRAFICO 4.15**



**FUENTE:** Tabla 4.15

### **INTERPRETACION:**

El 70% de los colaboradores mencionaron que influyen en sus compañeros de trabajo para conseguir los objetivos de la empresa y solo el 30% de ellos mencionaron que casi nunca influyen en sus compañeros, poniendo en evidencia que la mayoría de los colaboradores sienten motivación al involucrarse con sus compañeros para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

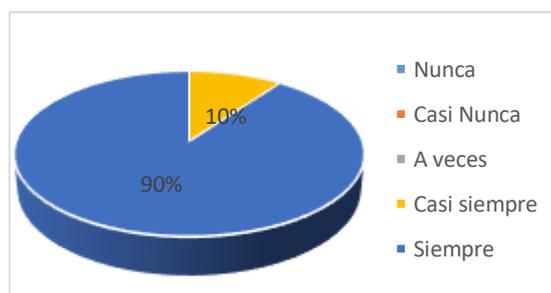
## RELACIONES AMISTOSAS

**TABLA 4.16**

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	1	10%
Siempre	9	90%
Total general	10	100%

**FUENTE:** Elaboración propia en base a encuesta realizada sobre la variable motivación

**GRAFICO 4.16**



**FUENTE:** Tabla 4.16

### INTERPRETACION:

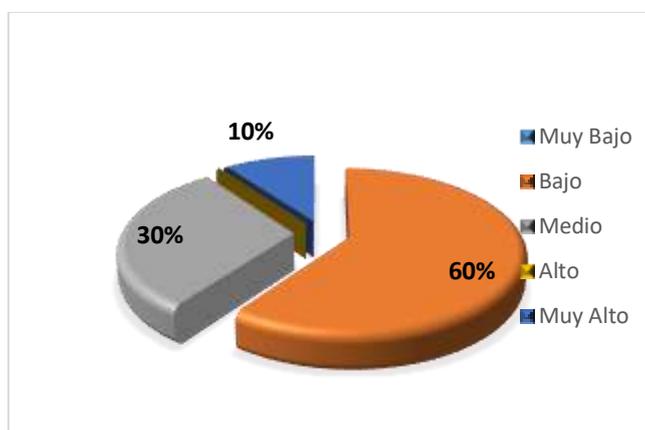
El 100% de colaboradores aseguraron tener siempre una buena relación interpersonal amistosa, lo que significa que la motivación del personal es más que todo interna, pues han logrado crear una fuerte amistad dentro y fuera de la empresa, motivo principal por el cual deciden seguir laborando en ella.

## NIVEL DE MOTIVACION EXTRINSECA

TABLA 4.17

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%
Bajo	6	60%
Medio	3	30%
Alto	0	0%
Muy Alto	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Programa estadístico informático SPSS.



FUENTE: Tabla 4.17

### INTERPRETACION:

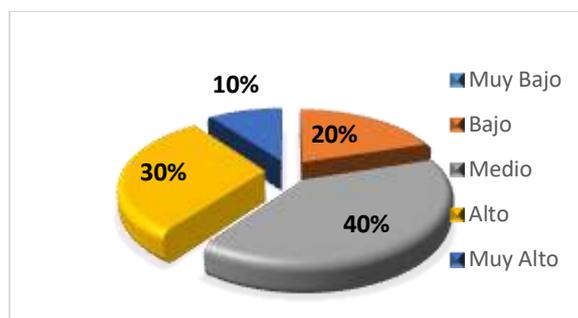
Según los indicadores de la motivación extrínseca, el 60% de los colaboradores indicaron tener un nivel bajo de motivación, el 30% un nivel medio y solo el 10% un nivel muy alto, lo que deja en manifiesto que más de la mitad de los colaboradores están insatisfechos con el sueldo que reciben, la falta de reconocimientos e incentivos económicos, y con el entorno laboral que la empresa refleja, lo cual ocasiona sus desmotivaciones y las pocas ganas de seguir laborando en la empresa.

## NIVEL DE MOTIVACION INTRINSECA

TABLA 4.18

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%
Bajo	2	20%
Medio	4	40%
Alto	3	30%
Muy Alto	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Programa estadístico informático SPSS.



FUENTE: Tabla 4.18

### INTERPETACION:

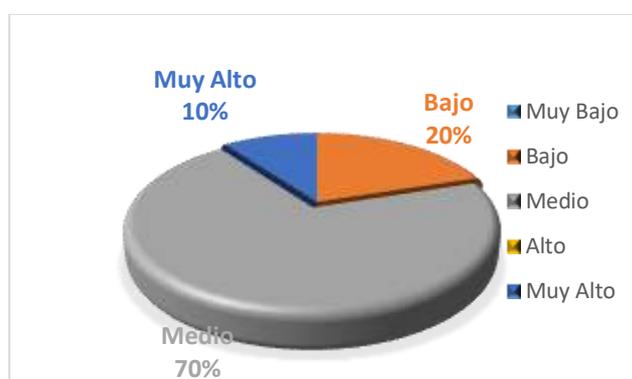
Según los indicadores de la motivación intrínseca, el 20% de los colaboradores aseguraron tener un nivel bajo de motivación, el 40% de los colaboradores un nivel medio de motivación, y el 40% de ellos mencionó tener un nivel alto y muy alto de motivación, lo cual pone en evidencia que la mayoría de los colaboradores realizan sus funciones sin esperar recibir un incentivo económico, pues indicaron que las relaciones amistosas que han generado entre ellos, y el apoyo que se dan para el logro de los objetivos de la empresa, son uno de los motivos por los cuales les motiva para permanecer en la empresa.

## NIVEL DE MOTIVACION LABORAL

TABLA 4.19

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%
Bajo	2	20%
Medio	7	70%
Alto	0	0%
Muy Alto	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Programa estadístico informático SPSS.



FUENTE: Tabla 4.19

### INTERPRETACION:

Según los resultados obtenidos, se observó que en la empresa E & G COURIER E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo, el 70% de los colaboradores mostraron estar en un nivel medio de motivación, el 20% en un nivel bajo de motivación y solo el 10% de ellos aseguró sentirse con un nivel de motivación alta, lo que demuestra que la mayoría de los colaboradores no se sienten completamente satisfechos con lo que el gerente les brinda, mostrando inestabilidad emocional, denotando para algunos ansiedad, rabia, miedo, vergüenza, como para otros la calma, el dominio de su estrés y sus propias emociones, manteniendo una actitud positiva y consiguiendo gestionar las crisis a base de perseverancia.

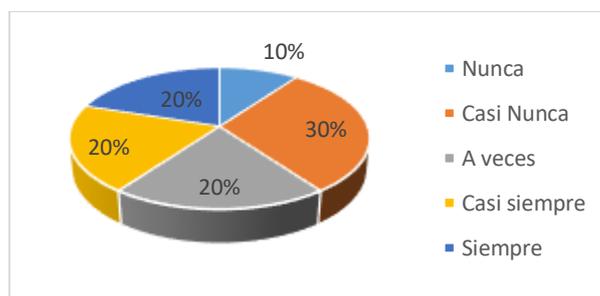
## USO ADECUADO DE MATERIALES BAJO RESPONSABILIDAD

TABLA 4.20

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi Nunca	3	30%
A veces	2	20%
Casi siempre	2	20%
Siempre	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable productividad.

GRAFICO 4.20



**FUENTE:** Tabla 4.20

### INTERPRETACION:

El 40% de los colaboradores manifestaron no usar adecuadamente los materiales que la empresa les brinda bajo responsabilidad, el 20% no está seguro en usar adecuadamente los materiales y el 40% de ellos siempre y casi siempre utilizan con responsabilidad los materiales de trabajo poniendo en evidencia que más de la mitad de colaboradores no suelen utilizar con seguridad y responsabilidad los materiales para el avance de sus funciones, trayendo como consecuencia la demora de productividad de la empresa.

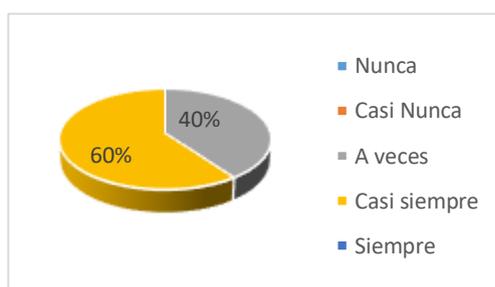
## PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA DE TRABAJO ASIGNADO

TABLA 4.21

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	4	40%
Casi siempre	6	60%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable productividad.

GRAFICO 4.21



**FUENTE:** Tabla 4.21

### INTERPRETACION:

El 40% de los colaboradores afirmaron que a veces son puntuales con la entrega de mercadería, el 60% aseguraron ser puntuales con dicha entrega, poniendo en evidencia que siendo puntuales, podrán realizar sus funciones sin contratiempo, evitando así perjudicar la productividad.

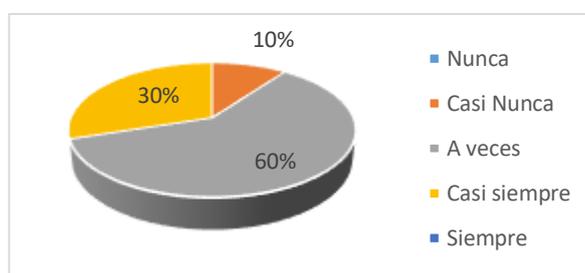
## SATISFACCION DE CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS

TABLA 4.22

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	10%
A veces	6	60%
Casi siempre	3	30%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable productividad.

GRAFICO 4.22



**FUENTE:** Tabla 4.22

### INTERPRETACION:

El 10% de colaboradores mencionaron que casi nunca satisfacen a sus clientes internos y externos, el 60% a veces satisfacen a sus clientes, y el 30% casi siempre lo satisfacen, poniendo en evidencia que la empresa suele satisfacer a su clientes tanto internos como externos, logrando así fidelidad por parte de ellos hacia la organización y como consecuencia, el avance de la productividad.

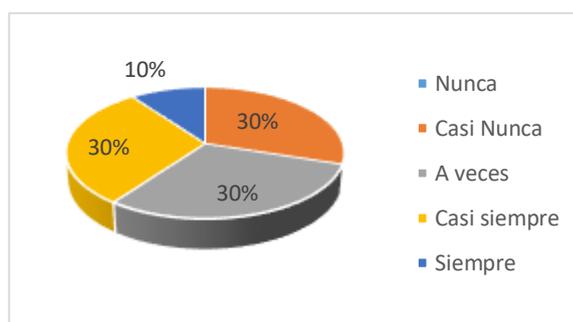
## BUEN SERVICIO CON LOS RECURSOS DE LA EMPRESA

TABLA 4.23

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	30%
A veces	3	30%
Casi siempre	3	30%
Siempre	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable productividad.

GRAFICO 4.23



**FUENTE:** Tabla 4.23

### INTERPRETACION:

El 30% de los colaboradores casi nunca realizan un buen servicio con los recursos de la empresa, el 30% a veces los usan adecuadamente, y el 40% afirman que casi siempre y siempre realizan buen servicio. Lo que pone en evidencia que el gerente no explica a todos sus trabajadores por igual el cómo deben usar los recursos que les proporciona para un adecuado servicio, poniendo en desequilibrio la productividad de su empresa.

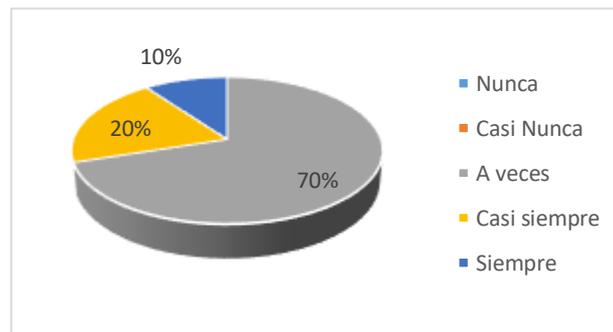
## TRABAJO EN EQUIPO PARA ALCANZAR LAS METAS ESTABLECIDAS

TABLA 4.24

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	7	70%
Casi siempre	2	20%
Siempre	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable productividad.

GRAFICO 4.24



**FUENTE:** Tabla 4.24

### INTERPRETACION:

El 70% de los colaboradores mencionaron que a veces suelen trabajar en equipo para lograr las metas establecidas por la empresa y el 30% casi siempre y siempre trabajan en equipo. Lo que evidencia que el trabajo en equipo no suele darse de manera continua, afectando el alcance de las metas establecidas, siendo una de ellas la productividad.

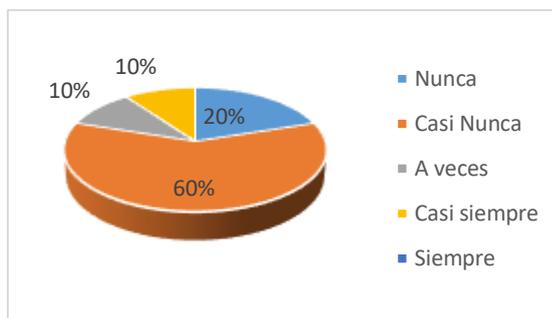
## RESPONSABILIDADES ASUMIDAS EN AUSENCIA DEL JEFE INMEDIATO

TABLA 4.25

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	2	20%
Casi Nunca	6	60%
A veces	1	10%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable productividad.

GRAFICO 4.25



**FUENTE:** Tabla 4.25

### INTERPRETACION:

El 20% de colaboradores mencionaron que nunca asumen responsabilidades en ausencia del gerente, el 60% casi nunca lo asumen, el 20% casi siempre y siempre acostumbran asumir responsabilidades, lo que demuestra que la mayoría de los colaboradores no están preparados para asumir una gran responsabilidad tras la ausencia del gerente, poniendo en riesgo el avance de la productividad, pues mientras el gerente esté ausente, la productividad quedara paralizada o lo que es peor, que llegue a descender.

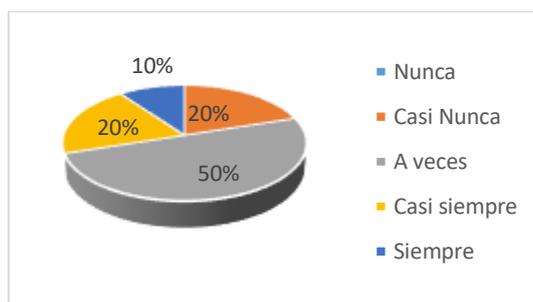
## VALOR AGREGADO AL TRABAJO

TABLA 4.26

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	20%
A veces	5	50%
Casi siempre	2	20%
Siempre	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a encuesta realizada sobre la variable productividad.

GRAFICO 4.26



**FUENTE:** Tabla 4.26

### INTERPRETACION:

El 20% de colaboradores asumieron que casi nunca agregan valor al trabajo, el 50% a veces lo hacen, y el 30% casi siempre y siempre agregan valor agregado. Esto da a conocer que la mitad del personal no tiene la seguridad total de entregar a sus funciones algún valor agregado propio de ellos para apoyar en el avance de la productividad.

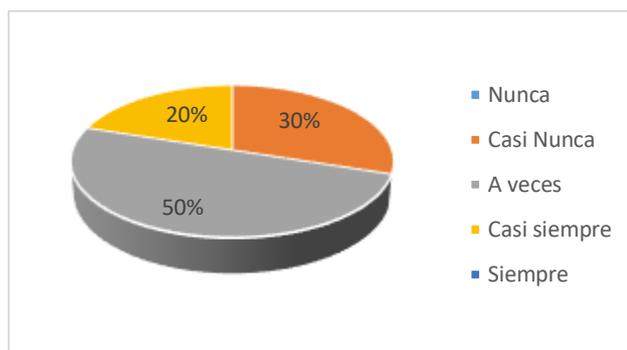
## CAPACIDAD DE ATENDER ASUNTOS LABORALES BAJO PRESIÓN

TABLA 4.27

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	30%
A veces	5	50%
Casi siempre	2	20%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable productividad.

GRAFICO 4.27



**FUENTE:** Tabla 4.27

### INTERPRETACION:

El 30% de colaboradores asumieron que casi nunca poseen la capacidad de trabajar bajo presión, el 50% mencionaron que solo veces suelen trabajar bajo esta modalidad, y el 20% aseguraron casi siempre poseen la capacidad de trabajar bajo presión, lo cual significa que la mayoría de colaboradores no saben trabajar bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, poniendo en riesgo el estado de la productividad, pues trabajar bajo presión es una habilidad que trata de saber cómo gestionar el estrés y organizarse correctamente para cumplir con los objetivos de la empresa.

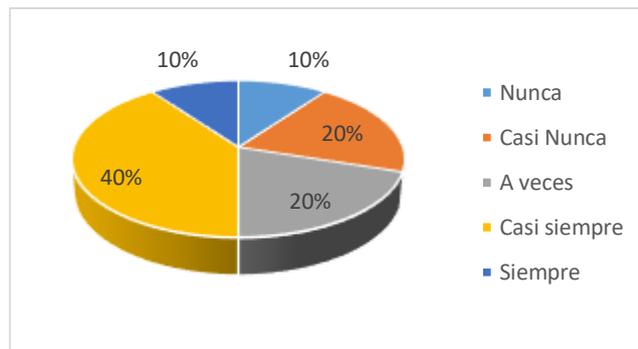
## ORIENTACIÓN A LA MEJORA CONTINUA DE LA ORGANIZACIÓN

TABLA 4.28

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi Nunca	2	20%
A veces	2	20%
Casi siempre	4	40%
Siempre	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable productividad.

GRAFICO 4.28



**FUENTE:** Tabla 4.28

### INTERPRETACION:

El 30% de los colaboradores indicaron que nunca, ni casi nunca están orientados a participar en la mejora continua de la empresa, mientras que el 20% mencionó que a veces si están orientados y 50% casi siempre y siempre aseguran estarlos, lo que demuestra que la mitad de los colaboradores optan con seguridad mejorar sus funciones laborales, pues de esta manera se puede aumentar directamente la calidad del servicio y la productividad de la empresa.

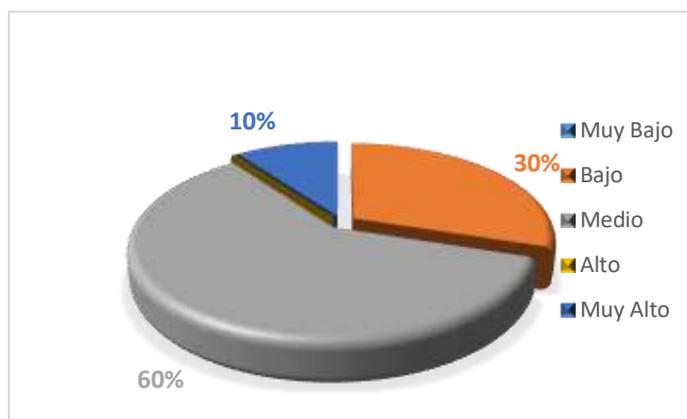
## NIVEL DE PRODUCTIVIDAD

**TABLA 4.29**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%
Bajo	3	30%
Medio	6	60%
Alto	0	0%
Muy Alto	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Programa estadístico informático SPSS.

**GRAFICO 4.29**



**FUENTE:** Tabla 4.29

### **INTERPRETACION:**

Según los resultados obtenidos, el 30% de los colaboradores aseguraron que la empresa posee un nivel bajo de productividad, el 60% un nivel medio y solo el 10% de ellos menciono que el nivel de productividad de la empresa es muy alto, lo cual pone en evidencia que la empresa no mantiene una estabilidad de producción, con la desventaja de que la productividad baje, pues solo hay una posibilidad de que esta aumente.

#### 4.2.Pruebas de hipótesis:

Contraste de Hipótesis de la Normalidad de los datos

Hipótesis Nula: Los datos se ajustan como una distribución normal.

Hipótesis Alternativa: Los datos no se ajustan a una distribución normal.

**Tabla 4.30**  
**“Prueba de Bondad de Ajuste”**

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G.l	P valor
Motivación	0.830	10	0.034
Productividad	0.839	10	0.043

**FUENTE:** Programa estadístico informático SPSS.

#### **INTERPRETACION:**

De los resultados vistos anteriormente, se detecta el uso de pruebas no paramétricas para medir la influencia de la motivación en la productividad de los colaboradores, lo cual se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Speraman, esto se debe al observar que las variables en estudio no se ajustan a la distribución normal ( $p$  valor  $< 0.05$ ) con el test de Shapiro Wilk con un nivel de significancia al 5%.

Contraste de Hipótesis para verificar la influencia de la motivación del personal en su productividad.

- Hipótesis Nula: La motivación del personal no influye de manera significativa en la productividad.
- Hipótesis Alternativa: La motivación del personal influye de manera significativa en la productividad

**Tabla 4.31**

**“Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las variables  
Motivación y Productividad”**

Rho de Spearman		Productividad
Motivación	Coeficiente de correlación	0.849
	P valor	0.002
	N	10

**FUENTE:** Programa estadístico informático SPSS.

**INTERPRETACION:**

Del análisis realizado en la tabla 4.31, se puede observar que la motivación del personal influye de manera significativa ( $P \text{ valor} = 0.002 < 0.05$ ) en la productividad donde se observa que existe una correlación alta positiva (Rho Spearman = 0.849), es decir a mayor motivación de los colaboradores existirá mayor productividad en la empresa.

## V. DISCUSION:

De los resultados obtenidos en esta investigación se determinó que la empresa E&G COURIER EIRL mantiene un 70% de sus colaboradores con nivel medio de motivación.

Según los resultados obtenidos de las tablas 4.1; 4.3 y 4.8, se dedujo que la desmotivación del personal, depende más que todo del salario que reciben, de la ausencia de bonos y reconocimientos financieros, dando razón a la teoría de Frederick Taylor (1911), pues este autor propone una serie de acciones para incrementar la motivación del personal, repercutiendo en la productividad de la empresa, siendo una de ellas las recompensas económicas; así mismo Werther & Davis (1995) recalcan que, “los empleados que trabajan bajo un sistema de incentivos financieros advierten que su desempeño determina el ingreso que obtiene, uno de los objetivos de este tipo de incentivo consiste en premiar el mejor desempeño de manera regular y periódica”.

De los resultados obtenidos de la encuesta, se observó en las tablas 4.7 y 4.8 que el 30% de los colaboradores, reciben mal trato, falta de reconocimiento, aceptación y valoración del gerente y además, en la tabla 4.4, se interpretó que el 60% de ellos no reciben elogios, afectando de esta manera su motivación, lo cual es relevante para generar mayor desempeño, pero los resultados que se reflejan en las tablas 4.9 y 4.16, el 100% de los colaboradores se sienten motivados con las relaciones interpersonales y amistosas que han creado dentro y fuera de la empresa, demostrando así que no se está poniendo correctamente en práctica la teoría de Elton Mayo (1930), este sociólogo mencionó que el hombre no solo es motivado por el dinero, sino también por recompensas no materiales, elogios, simbólicas, de amistad y compañerismo.

Maslow (1943), propuso una teoría jerárquica de las necesidades humanas, y defendió que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados, a partir de esta jerarquización se establece la pirámide de Maslow, compuesta por cinco necesidades: fisiológica, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización; de las necesidades mencionadas, la motivación de los colaboradores solo se destacó

en la necesidad de afiliación, es decir, los colaboradores permanecen en la empresa por la amistad que han generado entre ellos, dejando de lado las necesidades de seguridad y reconocimiento, pues como se mencionó anteriormente, no todos reciben el reconocimiento que merecen, perjudicando en la autorrealización de cada uno de ellos.

En relación al ambiente físico de la empresa, se observó en la tabla 4.5 que el 70% casi siempre están satisfechos con las condiciones físicas de su centro de labor, coincidiendo con lo mencionado por los autores Gherman, Iturbe y Osorio (2011) en su Tesis titulada “La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio”, donde señalan que los factores motivacionales están asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo, así mismo Herzberg (1962), considera la perspectiva ambiental, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, como factores que las empresas emplean tradicionalmente para lograr la motivación de sus empleados.

Con respecto a los resultados obtenidos de la encuesta de productividad de la empresa E&G COURIER EIRL se observó en la tabla 4.29 que un 10% de los colaboradores tienen productividad de nivel muy alto, un 60% nivel medio y 30% nivel bajo, esto se debe a que el 40% de los colaboradores nunca o casi nunca utilizan adecuadamente los materiales bajo responsabilidad, resultado obtenido de la tabla 4.20 y en la tabla 4.23, el 30% de ellos casi nunca realizan un buen servicio con los recursos, poniendo en evidencia que la teoría de Martínez (2007) debe ponerse en práctica en la empresa, pues para este autor, la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos y/o equipos de una economía en la producción de bienes y servicios

La tabla 4.27 reflejó que el 50% de los colaboradores no están seguros de trabajar bajo presión, pues no se sienten cómodos cuando su jefe les trata con exigencia, demostrando así la teoría de Business (1987), pues menciona que “En lugar de pensar en los empleados como si fueran objetos que pueden ser manipulados por tal o cual enfoque teórico, la administración debe luchar por efectuar cambios fundamentales orientados hacia los valores y la estructura de los sistemas laborales relacionados.” es decir, el gerente debe cambiar de estrategia para lograr que su personal logre cumplir los objetivos de la empresa.

Rain (2003), señaló dos factores para contribuir el mejoramiento de la productividad, estos se clasificaron en factores internos: los recursos y la tecnología; y externos: cambios estructurales, económicos, demográficos y sociales. La puntualidad de entrega de mercadería depende de la organización y coordinación que tenga el gerente con su personal, la disponibilidad de capital, y sobre todo de los percances que pueda presentar la naturaleza, como son los efectos de los fenómenos climatológicos.

Según los resultados obtenidos de la tabla 4.31, se evidenció que existe una influencia directa en la productividad, demostrando que a mayor motivación se obtendrá mayor productividad en la empresa, tal como lo indica Chiavenato (2011), donde menciona que “para alcanzar calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución”. La calidad de los empleados de una organización, sus conocimientos, habilidades y competencias, su entusiasmo y satisfacción con que desarrollan sus actividades, tienen un fuerte impacto en la productividad y rentabilidad de la organización; relacionándose con la teoría de Davis y Newton (2003), donde indican que falta de motivación provoca que el personal no se esfuerce por hacer un mejor trabajo y se fidelice con la empresa.

## VI. CONCLUSIONES:

Con base en los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a la tabla 4.30 y 4.31 se pudo interpretar que la motivación del personal influye de manera significativa en la productividad de la empresa, por cuanto se vio en la tabla 4.19 que existe un nivel medio de motivación, influyendo en un nivel medio de productividad, tal como se demostró en la tabla 4.29, con lo cual queda demostrada la hipótesis.
- Las condiciones del ambiente físico de la empresa satisfacen a la mayoría de los colaboradores, ya que en la tabla 4.5 se observó que el 80% de ellos afirmaron contar con un adecuado espacio y modernos equipos de trabajo para realizar sus funciones con eficiencia y así brindar un buen servicio tanto para el personal, como para los clientes.
- Los resultados mostrados en la tabla 4.7, el 90% de los colaboradores manifestaron que el gerente brinda un inadecuado trato a su personal, pues afirmaron vivir un acoso laboral, ocasionándoles incomodidad y desmotivación.
- La buena relación interpersonal, la comunicación, el compañerismo, y la amistad son factores que influyen para que los colaboradores estén motivados, tal como se pudo confirmar en los resultados obtenidos de la tabla 4.9.
- En la tabla 4.19, el 70% de los colaboradores indicaron que existe un nivel medio de motivación laboral en la empresa E&G COURIER E.I.R.L., los cuales consideraron en la tabla 4.1 y 4.2 no percibir un correcto sueldo, ni bonos cuando ejecutan una labor determinada, además se observó en las tablas 4.8 y 4.12 que al 90% de los colaboradores tampoco se les otorga los beneficios sociales, entre ellos, las vacaciones adecuadas, ni se reconoce, acepta ni valora el trabajo bien hecho por igualdad, por otro

lado, mencionaron que las relaciones interpersonales de amistad y compañerismo, los recursos apropiados para su correcta función son unos de los factores de su motivación..

- De los resultados obtenidos en la tabla 4.29, se demostró que la empresa E & G COURIER E.I.R.L. mantiene un nivel medio de productividad, ya que así lo manifestaron el 70% de los colaboradores, de los cuales, el 40% de ellos no suelen utilizar con responsabilidad los materiales que la empresa les brinda, pero que a pesar de eso, si llegan a ser puntuales con la entrega de la mercadería, logrando la satisfacción de los clientes internos y externos de la empresa.
  
- De los resultados obtenidos de la tabla 4.27, el 30% de los colaboradores no acostumbran trabajar bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de funciones, pero el 70% de ellos optan con seguridad mejorar sus funciones laborales, pues de esta manera se puede aumentar directamente la calidad del servicio y la productividad de la empresa.

## VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

- El gerente debe tomar en cuenta la motivación del personal si se quiere obtener un desempeño laboral eficiente, ya que es una de las pocas vías que ayudarán a mejorar la productividad, la satisfacción de los colaboradores y el logro de los objetivos.
- Se debe realizar constante mantenimiento en los equipos de trabajo, para evitar fallas al momento que los colaboradores realicen sus funciones.
- Los colaboradores deben seguir manteniendo las buenas relaciones interpersonales, el compañerismo y la amistad que han creado en la empresa, para así puedan apoyarse en las posibles dificultades que se les presente.
- El gerente debe realizar charlas motivacionales y de liderazgo a sus colaboradores, además, debe establecer estrategias de comunicación asertiva impartiendo el taller titulado. “Comunicación asertiva en el trabajo, estrategia para mejorar la productividad”.
- El gerente debe reconocer y felicitar en público a los colaboradores por su buen desempeño dentro de la empresa para crear en ellos la motivación necesaria y estos puedan realizar sus labores de la mejor forma y sientan que son tomados en cuenta por la organización.
- El gerente debe buscar la manera de involucrar a los colaboradores en la mejora continua de la organización, implementando un programa de incentivos económicos y no económicos según el desempeño de los colaboradores de acuerdo a los resultados obtenidos.
- La empresa debe desarrollar un programa de capacitación para mejorar el uso de los materiales y /o herramientas de trabajo de acuerdo a las exigencias del trabajo realizado por los colaboradores, para elevar los niveles de productividad.
- El gerente debe acoplar a sus colaboradores en las nuevas modalidades de trabajo; tal como lo es, trabajar bajo presión, habilidad que trata de saber cómo gestionar el estrés y organizarse correctamente para cumplir con los objetivos de la empresa, realizando su trabajo de una manera didáctica.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA:

- Alva y Juárez (2014). “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa CHIMÚ AGROPECUARIA S.A. del distrito de Trujillo 2014”. (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego). Trujillo.
- Alvitez y Ramírez (2013). “Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo ALMER, Trujillo 2013”. (Tesis para obtener de grado de Licenciado en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego). Trujillo.
- Blake (2005). “¿Quién tiene ganas de ir a trabajar? La Motivación Para el Trabajo, un Problema de Todos y de Todos los Días”. Buenos Aires: Macchi Grupo Editor S.A.
- Business (1987). “¿Cómo desarrollar estrategias eficaces de mercadotecnia?”. México D.F: Printer Colombiana Ltda.
- Business (1987). “La mejor inversión de sus activos: La productividad”. México D.F: Educar Cultural Recreativa Ltda.
- Castillo y La Serna (2014). “Motivación y desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2014”. (Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego). Trujillo.
- Chiavenato (2011). “Administración de Recursos Humanos”. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato (2004), “Introducción a la Teoría General de la Administración”. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

- Cuaya (2007). “Estudio de motivación y satisfacción laboral en la presidencia municipal de San Andrés Cholula”. (Tesis para obtener el grado de licenciatura en Administración de Empresas, Universidad de las Américas Puebla). México.
- D’Aprix. (1986). “La comunicación: Clave de la Productividad”. México D.F: Ed. Limusa S.A.
- Fernández (1992). Introducción a la evaluación psicológica, vol. I. Madrid: Pirámide
- Freemantle (2011). “El factor estímulo: La nueva dimensión en la motivación”. Buenos Aires: Prentice Hall.
- García (2011). “Productividad y Reducción de costos para la pequeña y mediana industria”. México D.F: Litográfica Ingramax S.A.
- Gherman; Alembert y Osorio (2011). “La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio”. (Tesis para optar el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú). Lima.
- Heredia (2004). “Administración de recursos humanos para el alto desempeño”. México: Editorial Trillas.
- Herzberg (1959). “La motivación al trabajo”. New York: Wiley.
- Huertas (2001). “Querer Aprender”. Buenos Aires: Aique Grupo Editor S.A.
- Katz (2005).”Motivando profesionales técnicos de hoy”. Estados Unidos. Art. Revisión de manejo de ingeniería.
- Koenes (1996). “Gestión de la calidad total”. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

- Koontz y Weihrich (2004). “Administración: una perspectiva global”. 12° Ed. Mexico
- Ledesma (2008). “La motivación como elemento determinante para incrementar la productividad del personal en las organizaciones”. (Tesis para optar el grado de Maestro de Administración, Universidad Autónoma de Querétaro), México.
- Taylor (1911).”Los principios de la Administración Científica”. New York. Ed. Harper y Brothers.
- Trespalacios, Vázquez y Bello (2005). “Investigación de Mercados”. Madrid International Thomson Editores.
- Petri y Govern (2006). “Motivación: Teoría, investigación y aplicaciones”. España: Editorial Paraninfo.
- Reyes (2000). “Administración de Personal”. Editorial Limusa México.
- Robbins y Coulter (2005). “Administración”. México. Edición Pearson Educación.
- Rodríguez (2000). “Motivación al Trabajo”. México D.F: Editorial El Manual Moderno.
- Vroom (2005). “Análisis de la Motivación en el personal Administrativo de la empresa FMF Construcciones C.A.” (Tesis para optar el obtener el grado de licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad de Oriente, Venezuela). Venezuela.

## IX. REFERENCIAS LINKOGRAFICAS:

- Comportamiento Organizacional. Recuperado de: [https://www.academia.edu/Documents/in/Comportamiento\\_Organizacional](https://www.academia.edu/Documents/in/Comportamiento_Organizacional), el 13 de enero 2013.
- INEI. Recuperado el 11 de marzo de 2016 de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1243/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1243/Libro.pdf)
- La importancia de la motivación laboral. Recuperado el 22 de enero del 2017 de <http://buscandolamotivacion.blogspot.pe/2010/02/avance-3-citas-textuales.html>.
- Ministerio de economía y finanzas. Recuperado el 28 de diciembre del 2016 de [http://www.mef.gob.pe/contenidos/archivosdescarga/Anexo\\_2\\_clasificador\\_gastos\\_RD030\\_2015EF5001.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/archivosdescarga/Anexo_2_clasificador_gastos_RD030_2015EF5001.pdf)
- Rojo, P. (2009). “Captar, retener y gestionar a los mejores”. España, Recuperado el 21 de agosto del 2016 de <http://www.rrhmagazine.com/captar-gest.html>.
- Teoría de motivación propuesta por Frederick Taylor y Elton Mayo. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/jlmc2.html>, el 13 de mayo del 2017.

**X. ANEXOS:**

**ANEXO I:**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema general: ¿Cuál es la influencia de la motivación del personal en la productividad de la empresa E &amp; G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo, periodo 2016?</p> <p>Problemas Específicos: a. ¿Cómo es el entorno laboral de la motivación del personal en la productividad de la empresa E&amp;G COURIER EIRL en la ciudad de Trujillo? b. ¿Cuál es el grado de motivación de los trabajadores de la empresa E&amp;G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo? c. ¿Cuál es el nivel de productividad de la empresa E&amp;G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de la motivación del personal en la productividad de la empresa E&amp;G COURIER EIRL en la ciudad de Trujillo. <b>Objetivos específicos:</b> a. Analizar el entorno laboral de los trabajadores de la empresa E&amp;G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo. b. Medir el grado de motivación de los trabajadores de la empresa E&amp;G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo. c. Medir el nivel de productividad de la empresa E&amp;G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo.</p>	<p>Hipótesis general: La motivación del personal influye de manera significativa en la productividad de la empresa E&amp;G COURIER EIRL de la ciudad de Trujillo, periodo 2016.</p> <p>Hipótesis específicas: a) La comunicación permanente crea optimismo y adecuado clima laboral. b) La motivación laboral genera buena satisfacción del personal. c) A mayor grado de motivación, aumenta el grado de productividad.</p>	<p><b>INDEPENDIENTE:</b>  <b>MOTIVACIÓN</b></p>	<p>EXTERNA O EXTRINSECA</p>	<p>-Percepción por el salario - Percepción de reconocimientos y/o incentivos. - Percepción del ambiente físico - Percepción del clima laboral - Percepción de la seguridad. -Percepción de las prestaciones.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva.  <b>Población y muestra:</b> 9colaboradores 1 Gerente.  <b>Diseño de investigación:</b> Transversal.  <b>Técnicas e instrumentos de medición:</b>  • Observación • Cuestionario.  <b>Técnicas de análisis de datos:</b>  • Excel • PowerPoint • Microsoft Word.</p>
				<p>INTERNA O INTRINSECA</p>	<p>- Necesidad de logro. - Necesidad de poder. - Necesidad de afiliación.</p>	
		<p><b>DEPENDIENTE:</b></p>	<p>RECURSO HUMANO</p>	<p>- Eficiencia - Eficacia</p>		
		<p><b>PRODUCTIVIDAD</b></p>	<p>LOGISTICA</p>	<p>Pedidos entregados a tiempo. Pedidos entregados completos -Pedidos devueltos. Número de reclamos y sugerencias. -Recursos económicos</p>		



INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FECHA: 01/04/2016

DATOS GENERALES:

NOMBRE Y APELLIDO : Domínguez Ramírez Daniel Ernesto  
PROFESIÓN : Psicólogo  
N° DE COLEGIATURA : 24567

NOMBRE DE TESIS : "INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL  
EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA E&G COURIER EIRL DE LA  
CIUDAD DE TRUJILLO, PERIODO 2016"

AUTORAS : LEON CULQUICHICON, ESTHER MAHALI  
MALCA LINARES, FLOR DE MARIA

En cuanto al nivel de pertinencia de las preguntas del presente instrumento con los objetivos planteados en el informe es el adecuado, así mismo en relación a las variables se puede observar que de igual manera guardan concordancia con los ítems del instrumento.

En cuanto a las dimensiones tiene un nivel adecuado debido a que cubre en la totalidad de las propuestas en el proyecto por lo contrario en cuanto a los indicadores tiene un nivel medianamente suficiente ya que la prueba no cubre con la totalidad de los indicadores plasmados en el proyecto

Finalmente en cuanto a la redacción de las preguntas el instrumento tiene un nivel adecuado ya que los ítems son fáciles de entender y no confunden al lector.

Observaciones: Tener especial cuidado en la forma de administración del instrumento y de la manera como se dan las indicaciones al momento de la aplicación.

Daniel Domínguez Ramírez  
C.P.S.P. 24567

## ENCUESTA DE MOTIVACION LABORAL

Puesto: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

La presente encuesta tiene la finalidad de medir el nivel de motivación del personal empresa, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

INSTRUCCIONES: Marca con una "X" en el casillero cuya calificación concuerde con lo que siente dentro de la empresa. No existe respuesta mala ni buena. Sea sincero(a) en cada una de las respuestas.

Nº	Leyenda
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

VARIABLE 1:		MOTIVACION				
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
MOTIVACION EXTRINSECA	SALARIO					
	1	¿El salario que recibe satisface sus necesidades personales?				
	2	¿La empresa me proporciona oportunidades de crecimiento económico?				
	RECONOCIMIENTO Y/O INCENTIVOS					
	3	¿La empresa aporta bonos a los colaboradores?				
	4	¿Se jefe inmediato elogia las buenas actitudes de sus colaboradores?				
	AMBIENTE FISICO					
	5	¿Las condiciones del ambiente físico de su centro de labores son adecuadas?				
	6	¿Considera usted que los equipos y recursos materiales que emplea la empresa para sus actividades son apropiados?				
	CLIMA LABORAL					
	7	¿Considera que es buen trato el que recibe de sus jefes inmediatos?				
	8	¿Se siente reconocido, aceptado y valorado en su centro de labores?				
9	¿Las relaciones interpersonales en su centro de trabajo son buenos?					

	SEGURIDAD						
	10 ¿Se siente seguro y estable en su centro de labores?						
	PRESTACIONES						
	11 ¿Recibe beneficios sociales adecuados en el marco de la ley?						
	12 ¿La programación vacacional de su centro laboral satisface sus expectativas?						
MOTIVACION INTRINSECA	NECESIDAD DEL LOGRO						
	13 ¿Le gusta trabajar en competencia y ganar?						
	NECESIDAD DE PODER						
	14 ¿Le gusta tomar el liderazgo?						
	15 ¿Suele influenciar en sus compañeros de trabajo a conseguir los objetivos de la empresa?						
	NECESIDAD DE AFILIACION						
	16 ¿Le gusta entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con sus compañeros de trabajo?						

ENCUESTA DE MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA E&G COURIER EIRL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO

FICHA TÉCNICA

1. **Objetivo de la Encuesta**

Analizar el entorno laboral y medir el grado de motivación de los trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL de la ciudad de Trujillo.

2. **Diseño Muestral**

2.1.**Universo:** Compuesto por todos los colaboradores de la Empresa E&G COURIER E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo.

2.2.**Representatividad:** Para esta encuesta la representatividad es el 100% de colaboradores que forman parte del Universo y están incluidos en el marco muestral (relación de trabajadores de la empresa E&G COURIER E.I.R.L.)

2.3.**Tamaño de la Muestra:** Se considera la muestra igual a la población, compuesta por todos los colaboradores de la empresa que son un total de 10 trabajadores incluido el gerente.

2.4.**Error Muestral:** No existe error muestral porque se está considerando como muestra a toda la población.

3. **Trabajo de Campo**

3.1.**Instrumento de recolección de datos:** Se diseñó un cuestionario estandarizado con preguntas cerradas con opción a respuesta única basadas en la teoría propuesta por Henry Herzberg (1959), para efecto de este cuestionario se usó la escala de Likert el cual nos permitirá conocer el grado de conformidad de los colaboradores a cualquier ítem que le presentemos en la entrevista.

3.2. **Puntaje de Escala Motivacional:** Se determinó los puntajes de la escala motivacional para determinar el grado de motivación laboral. La escala del instrumento tienen los siguientes puntajes:

Puntaje	Escala de Likert
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

  
Alexander Jaramila Jimenez  
CORSP N° 575  
BOGOTÁ - COLOMBIA

ENCUESTA DE MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA E&G COURIER EIRL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO

Asignación de puntajes totales para medir el grado de Motivación Personal.

Nivel	Puntaje Total
Nivel Muy Bajo	16 - 28
Nivel bajo	29 - 41
Nivel medio	42 - 54
Nivel Alto	55 - 67
Nivel Muy Alto	68 - 80

Asignación de puntajes totales para medir el grado de Motivación Extrínseca.

Nivel	Puntaje Total
Nivel Muy Bajo	12 - 21
Nivel bajo	22 - 31
Nivel medio	32 - 41
Nivel Alto	42 - 51
Nivel Muy Alto	52 - 61

Asignación de puntajes totales para medir el grado de Motivación Intrínseca.

Nivel	Puntaje Total
Nivel Muy Bajo	4 - 7
Nivel bajo	8 - 11
Nivel medio	12 - 15
Nivel Alto	16 - 19
Nivel Muy Alto	20 - 23

3.3. Tipo de entrevista: Personales directa, en el centro de trabajo de la empresa E&G COURIER E.I.R.L.

3.4. Equipo de Encuestadores: Integrado por los propios autores de la investigación.

4. Procesamiento

Mediante los programa: SPSS (Paquete estadístico) versión 19 y Microsoft Excel.

5. Estadístico: Ing. Alexander Ipanaqué Jiménez.

  
Alexander Ipanaqué Jiménez  
CU&SVE Nº 579  
ING. NEG. ESTADÍSTICO

## ANEXO III

### ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA E&G COURIER EIRL. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO

#### FICHA TÉCNICA

---

#### 1. Objetivo de la Encuesta

Medir el grado de productividad de los trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL de la ciudad de Trujillo.

#### 2. Diseño Muestral

2.1. **Universo:** Compuesto por todos los colaboradores de la Empresa E&G COURIER E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo.

2.2. **Representatividad:** Para esta encuesta la representatividad es el 100% de colaboradores que forman parte del Universo y están incluidos en el marco muestral (relación de trabajadores de la empresa E&G COURIER E.I.R.L.)

2.3. **Tamaño de la Muestra:** Se considera la muestra igual a la población, compuesta por todos los colaboradores de la empresa que son un total de 10 trabajadores incluido el gerente.

2.4. **Error Muestral:** No existe error muestral porque se está considerando como muestra a toda la población.

#### 3. Trabajo de Campo

3.1. **Instrumento de recolección de datos:** Se diseñó un cuestionario estandarizado con preguntas cerradas con opción a respuesta única, para este cuestionario se usó la escala de Likert el cual nos permitirá conocer el grado de conformidad de los colaboradores a cualquier ítem que le presentemos en la entrevista.

3.2. **Puntaje de Escala de Productividad:** Se determinó los puntajes de la escala para determinar el grado de productividad laboral. La escala del instrumento tienen los siguientes puntajes:

Puntaje	Escala de Likert
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

  
Alexander Ipanaque Jiménez  
COESPE N° 579  
INGENIERO ESTADÍSTICO

## ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

Puesto: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

La presente encuesta tiene la finalidad de medir el nivel de productividad del personal, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

INSTRUCCIONES: Marca con una “X” en el casillero que mas concuerde con lo que más siente. No existe respuesta mala ni buena. Sea sincero en cada una de las respuestas.

N°	Leyenda
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Medio
4	Alto
5	Muy Alto

<b>VARIABLE: E: 2</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Utiliza adecuadamente los materiales e insumos bajo responsabilidad?					
2	Es puntual con la entrega de trabajo que se le asignan?					
3	Satisfacen las necesidades de sus clientes ya sea interno o externo?					
4	¿Cumple con realizar un buen servicio utilizando los recursos brindados por la empresa?					
5	Acepta la ayuda de otros para alcanzar las metas establecidas.					
6	En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidades					
7	Aplica usted su conocimiento para lograr un valor agregado a sus funciones?					
8	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión					
9	Considera que está orientado a participar activamente en la mejora continua de la organización?					

**ANEXO IV:**

**CUADRO DE RESULTADOS DE LA MOTIVACION LABORAL:**

Colaborador	Cargo	Edad	Sexo	Motivación Extrínseca												Motivación Intrínseca				Puntaje Total	Nivel	Codificación
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			
1	Asist. Administrativo	23	F	2	3	1	2	3	4	2	2	4	3	2	1	2	3	4	4	42	Medio	3
2	Asist. Administrativo	27	F	2	3	1	2	4	4	3	3	4	2	5	1	4	5	5	5	53	Medio	3
3	Conductor	32	M	1	1	1	2	4	5	3	3	4	2	5	2	2	2	5	5	47	Medio	3
4	Conductor	28	M	2	1	1	3	4	5	3	3	4	2	1	1	4	4	5	5	48	Medio	3
5	Auxiliar Logístico	27	M	2	2	1	3	4	4	2	2	4	1	1	2	2	2	2	5	39	Bajo	2
6	Auxiliar Logístico	28	M	2	1	1	3	4	4	3	3	4	1	1	2	2	2	4	5	42	Medio	3
7	Auxiliar Logístico	24	M	2	1	1	2	2	4	3	2	4	2	1	1	2	2	2	5	36	Bajo	2
8	Asist. Administrativo	34	M	2	2	1	2	4	4	3	3	4	2	1	1	2	4	5	5	45	Medio	3
9	Gerente General	47	M	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72	Muy Alto	5
10	Conductor	36	M	2	3	1	2	4	5	2	3	4	2	5	2	4	2	2	5	48	Medio	3

**ANEXO V:**

**CUADRO DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD LABORAL:**

Colaborador	Cargo	Edad	Sexo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Puntaje	Nivel	Codificación
1	Asist. Administrativo	23	F	5	4	3	4	4	2	3	2	3	<b>30</b>	Medio	3
2	Asist. Administrativo	27	F	3	3	3	2	4	2	3	3	4	<b>27</b>	Medio	3
3	Conductor	32	M	2	4	3	4	3	2	3	3	4	<b>28</b>	Medio	3
4	Conductor	28	M	2	3	3	3	3	2	3	3	4	<b>26</b>	Medio	3
5	Auxiliar Logístico	27	M	4	3	3	2	3	3	2	2	1	<b>23</b>	Bajo	2
6	Auxiliar Logístico	28	M	3	4	4	3	3	2	4	3	3	<b>29</b>	Medio	3
7	Auxiliar Logístico	24	M	1	4	2	2	3	1	4	3	2	<b>22</b>	Bajo	2
8	Asist. Administrativo	34	M	4	3	4	4	3	2	3	2	4	<b>29</b>	Medio	3
9	Gerente General	47	M	5	4	4	5	5	4	5	4	5	<b>41</b>	Muy Alto	5
10	Conductor	36	M	2	4	3	3	3	1	2	4	2	<b>24</b>	Bajo	2

PRODUCTIVIDAD ACTUAL VS PRODUCTIVIDAD PROPUESTA KGs)			
Año 2017	PRODUCTIVIDAD ACTUAL	PRODUCTIVIDAD PROPUESTA	DIFERENCIA
ENERO	8,520 Kgs	19,200 Kgs	10,680 Kgs
FEBRERO	10,622 Kgs	15,280 Kgs	4,658Kgs
MARZO	6,297 Kgs	15,000 Kgs	8,703 Kgs
ABRIL	13,451 Kgs	20,000 Kgs	6,539 Kgs

CONSOLIDADO DE NIVEL DE PRODUCTIVIDAD (KGS/trabajadores)			
Año 2017	BAJO (0 – 5,000)	MEDIO (5,000 a 15,000 )	ALTO (15,000 a +)
ENERO		8,520 Kgs	
FEBRERO		10,622 Kgs	
MARZO		6,297 Kgs	
ABRIL		13,451 Kgs	