



MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN UNA  
EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL ÁREA LOGÍSTICA

Victor Manuel Ramos Maldonado

Esteban Garcia Orejuela

Brayan Alexander Burbano Mejia

Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Santiago de Cali

Palmira

2022

**Página de aprobación: directores y Jurados**

**Notas de aprobación**

---

---

---

---

---

---

**Firma del Director**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

## **Agradecimientos**

Agradecemos a nuestras familias por todo el apoyo que nos han brindado durante esta etapa de nuestras vidas, sin ustedes nada de esto fuera sido posible;

Gracias por ser siempre nuestra principal motivación.

También agradecemos a nuestros profesores que ayudaron a llevar a feliz termino este proceso, en especial la profesora Olga Marcela Martinez Espinosa por ser nuestra guía.

## Resumen

La presente tesis titulada “Motivación extrínseca y su influencia en la productividad en una empresa del sector comercial área logística”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación extrínseca y la productividad en una empresa del sector comercial, respondiendo al interrogante, existe una influencia entre la motivación extrínseca y la productividad, en una empresa del sector comercial área logística. El diseño metodológico aplicado tiene un alcance de tipo descriptivo- correlacional ya que su fin es describir las variables: Motivación Extrínseca y productividad. En la muestra participaron el total del personal del área de logística porque se está verificando el grado de motivación extrínseca que tienen los trabajadores dentro de la organización y correlacional porque se está midiendo si la parte de motivación extrínseca tiene relación directa con la variable de productividad dentro de la empresa. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios de acuerdo a las variables de estudio, las cuales los trabajadores respondieron de forma responsable los ítems de cada dimensión, siendo anónima. Los resultados evidencian que no se encontró estimación de correlación entre las variables de estudio. Cabe resaltar que los niveles encontrados de productividad en todos fueron satisfactorio o muy satisfactorio, siendo positivo para la empresa comercial.

**Palabras clave:** Motivación Extrínseca, Productividad, Correlación, Influencia

### **Abstract**

The present thesis entitled "Extrinsic motivation and its influence on productivity in a company of the commercial sector logistics area", had the objective of determining the relationship between extrinsic motivation and productivity in a company of the commercial sector, answering the question: is there an influence between extrinsic motivation and productivity in a company of the commercial sector logistics area. The applied methodological design has a descriptive-correlational scope since its purpose is to describe the variables: Extrinsic Motivation and productivity. The total personnel of the logistics area participated in the sample because the degree of extrinsic motivation that the workers have within the organization is being verified and correlational because it is being measured if the part of extrinsic motivation has a direct relationship with the productivity variable within the company. Two questionnaires were used as instruments according to the variables of study, which the workers answered the items of each dimension in a responsible way, being anonymous. The results show that no correlation estimation was found between the study variables. It should be noted that the productivity levels found were satisfactory or very satisfactory, which is positive for the commercial company.

**Key words:** Extrinsic Motivation, Productivity, Correlation, Influence.

## Tabla de Contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Introducción .....	8
Justificación .....	9
Antecedentes.....	11
Planteamiento del problema.....	19
Formulación de la pregunta problema .....	22
Objetivos.....	23
Objetivo General.....	23
Objetivos Específicos.....	23
Marco Referencial.....	24
Marco Teórico.....	24
Marco Conceptual.....	27
Diseño Metodológico.....	29
Desarrollo de la investigación.....	38
Capítulo I .....	38
Capítulo II.....	41

Capítulo III.....	43
Conclusiones.....	46
Recomendaciones .....	49
Referencias Bibliográficas .....	51
Anexos .....	55

## **Introducción**

La motivación extrínseca es considerada como aquellos factores externos que inciden en el desempeño de las personas de forma positiva o negativa, dicha motivación puede verse reflejada de distintas maneras para cada trabajador y dependiendo del cargo que ocupe, generando de la misma manera una mejora o desmejora en su rendimiento laboral. La productividad por otra parte, es el resultado generado por cada trabajador, la cual en muchas empresas es medida constantemente para evaluar el desempeño de los trabajadores y en otros casos logra identificar los factores que pueden estar afectando su rendimiento, con el fin de tomar medidas para corregir y mantener o superar constantemente dichos resultados. Para este caso, se toma la decisión de identificar en el área de logística de una empresa del sector comercial, los motivos por los cuales se estaban generando una serie de reprocesos y bajos rendimientos de productividad en el cumplimiento de las metas asignadas, teniendo en cuenta que se presentan varias devoluciones de productos de manera constante, lo cual se evita al máximo que ocurra, porque cada producto que sale de la bodega ya está vendido, es retirado de la misma con el fin de solo ser entregado al cliente pero en muchos casos no está ocurriendo.

Se busca identificar inicialmente como se encuentra la motivación extrínseca en estos trabajadores, revisar qué es lo que más los motiva a desempeñar de una mejor manera su trabajo y poder evaluar si para este caso, la motivación extrínseca tiene alguna influencia con la productividad en cuanto a los resultados que están presentando actualmente, en caso de ser así, la empresa tendrá la posibilidad de brindar una mejora y de la misma manera poder realizar satisfactoriamente el cumplimiento de metas esperado.

## **Justificación**

Actualmente encontramos en una empresa del sector comercial que se están presentando en repetidas ocasiones, una serie de procesos que van directamente relacionados con el área de logística, ya que se están generando de manera constante muchas devoluciones de los productos se estiman que, si son retirados de la bodega, es porque ya fueron vendidos al cliente, motivo por el cual no deberían regresar como devoluciones y si es el caso, deben ir con una justificación válida. Por estos motivos, se tomó la iniciativa de identificar en qué estado se encuentra la motivación extrínseca de los trabajadores del área de logística, teniendo en cuenta que esta motivación viene por parte del empleador, lo cual podría ser uno de las posibles causas de dicho problema y que al mismo tiempo estaría afectando de manera directa el rendimiento de su trabajo, generando de esta manera el incumplimiento de las metas trazadas y una productividad bastante negativa.

Por otra parte se toma el camino de evaluar cómo se encuentra la productividad de los trabajadores del área de logística, esperando conocer si existen motivos directos por los cuales, no se están cumpliendo las metas propuestas y si este incumplimiento se ve relacionado o está influido directamente por la motivación extrínseca, lo cual, al contar con estas dos variables y poder realizar el respectivo análisis, evidenciar si existe dicha influencia entre ambas variables y de esta manera poder aclarar un poco el panorama para la empresa con el fin de poder mejorar las devoluciones y reprocesos encontrados.

Adicional a esto se motiva a profundizar como cada trabajador visualiza su desarrollo personal dentro de la empresa y que percepción sienten que tiene la compañía desde el área de gestión

humana hacia ellos, donde es relevante el bienestar de cada trabajador y su familia; por lo cual la motivación extrínseca es de suma importancia para encontrar un ambiente laboral adecuado que conecte al trabajador con los objetivos misionales de la organización. Todo estímulo que se le dé al empleado es un insumo para el cumplimiento de las labores diarias por tal razón las empresas deben realizar proyectos que motiven a sus empleados y que a raíz de estos se vea reflejado en la productividad.

### **Antecedentes**

(Yagual Fernandez, 2019) En su tesis “incidencia de la motivación extrínseca en la productividad del recurso humano del sector financiero”, tiene como objetivo determinar la relación existente entre la motivación extrínseca y la productividad del recurso humano del sector financiero. Se presentaron las siguientes conclusiones que el principal factor externo escogido por el recurso humano es la compensación económica, seguido del de la seguridad por contar con una estabilidad laboral. El tipo de investigación que se usó para este caso fue alcance de tipo correlacional, aplicando encuestas a 400 personas distintas partes del sector financiero. Esta tesis da un aporte a nuestro trabajo encontrando que una de las motivaciones extrínsecas que tienen algunas personas del sector financiero de Ecuador, es la compensación monetaria ya que para ellos algo que los motiva directamente y mejora la productividad de los mismos cuando la tienen, también otro factor que la estabilidad laboral que tienen en estas áreas.

(Esquives Gomez, 2018) En su tesis “la motivación extrínseca y su relación con la productividad en la empresa Konecta, cercado de Lima 2018”, para obtener su título de profesional de licenciada en administración, en su objetivo basado en determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y la productividad en la empresa Konecta, cercado de Lima, 2018. Obteniendo como conclusiones que existe una relación entre la motivación extrínseca con el conocimiento, la rentabilidad, la competencia y con la productividad, esta conclusión tomada a raíz de las pruebas aplicadas en dicha empresa. En esta tesis se aplicó un método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada y técnica, la cual fue realizada a una muestra de 60 trabajadores. Esta tesis aporta a nuestra investigación, teniendo en cuenta que nos da una guía de la relación directa que hay entre la motivación extrínseca y la

productividad en una empresa, dándonos a conocer por medio de las pruebas aplicadas que la falta de la motivación extrínseca afecta también otros factores que van relacionados con la productividad.

(Tejada Roque, 2018) En su tesis de grado titulada motivación laboral y productividad en el área de soluciones al cliente de scotiabank Perú, san isidro, 2018 el objetivo general fue encontrar la relación que existió entre la motivación laboral y la productividad en el área de soluciones al cliente en Scotiabank. Para el desarrollo de esta investigación se desarrolló el método de investigación aplicada y no experimental. El diseño de esta investigación es descriptivo, explicativo y analítico. Se aplicaron encuesta a un muestreo seleccionado que permitiera la obtención de datos, interpretación y evaluación; La autora Concluyo con base al muestreo que existe una relación directa entre las dos variables que a mejor motivación laboral en dicha área incrementara la productividad laboral del personal; La Tesis citada se vincula a la planteada ya que implica la relación directa que hay entre la motivación y la productividad dentro de una compañía, donde se aplica unos métodos técnicos para interpretar resultados que nos permiten llevar a cabo estrategias.

(Rojas Torres & Velásquez Ramírez, 2018) en su tesis “motivación laboral y productividad de los trabajadores del banco Falabella- Chimbote, 2018”, tienen como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en el banco Falabella chimbote-2018, dejan como conclusión que no solo basta con tener dimensiones de motivación laboral, sino que también hay que hacerle un seguimiento que permita evidenciar que se estén aplicando, con el fin de lograr esta motivación laboral en los trabajadores y que se vea reflejada dicha motivación en la productividad. El diseño de investigación que se aplicó para este caso fue no experimental,

transeccional y correlacional, tomando como población 23 trabajadores a quienes se les aplicó como técnica, la encuesta de recolección de datos. Con esta investigación tenemos como aporte, que no siempre la falta de motivación laboral refiere de no contar con un plan que permita mejorarla, si no también que es muy importante hacer seguimiento a dicho plan, para evidenciar si se está aplicando y si está obteniendo resultados, de esta manera podemos mejorar la satisfacción de los trabajadores, seguido del crecimiento de la productividad.

(Aponte Gallo, 2020) En su tesis de grado titulada La motivación extrínseca y productividad laboral de la empresa Publica Servicios Generales E.I.R.L, Chorrillos, 2020. El principal Objetivo de la investigación fue demostrar la relación que tuvo la motivación extrínseca y la productividad laboral en la empresa Pública; Esta investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, se utilizó la encuesta como técnica y el instrumento aplicado fue el cuestionario con escala de Likert; el cual arrojó resultados de un índice de correlación positiva entre las dos variables, lo que le permitió concluir que la motivación extrínseca tiene relación significativa con la productividad laboral, con lo que se logró el objetivo general de la investigación, la tesis citada se vincula a la planteada ya que nos muestra las técnicas e instrumentos que se pueden aplicar para tener resultados que demuestren la correlación de las dos variables en la compañía de logística.

(Arguello Hernandez, 2020) En su tesis titulada “influencia de la motivación laboral en la productividad de la empresa “PJP CATERING”, en el cual tiene como objetivo general determinar la influencia que tiene la motivación laboral en la productividad de la empresa PJP Catering. Teniendo como conclusión que los trabajadores de esta empresa no se encontraban completamente motivados por falta de un buen plan motivacional, manifestando inconformidades por no

escucharlos y tener en cuenta sus opiniones y con los incentivos que se les da en algunos casos, determinando que la motivación laboral influye significativamente en la productividad de la empresa. Para esta investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, con la modalidad cuali-cuantitativa. Se aplicaron las técnicas de cuestionarios, entrevistas y técnicas bibliográficas. Podemos determinar que esta investigación identifica la relación que existe en esta empresa, entre la motivación laboral de los trabajadores y la productividad que estos tienen, evidenciando que ambas son directamente proporcionales y la importancia que es para los trabajadores y para la misma empresa, contar con un buen plan motivacional para que de esta manera la productividad pueda mejorar.

(Lopez Diaz, 2021) En su tesis “la motivación laboral y su influencia en el nivel de productividad de los trabajadores del RENIEC Trujillo, periodo 2020”, quien tiene como objetivo determinar cómo influye la motivación laboral en el nivel de productividad de los trabajadores del RENIEC Trujillo, 2020, teniendo como conclusión que los trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta, están en su gran mayoría motivados y en cuanto a la productividad de los mismos, está se encuentra en un nivel bastante alto, deduciendo de esta manera que ambas variables son directamente proporcional, por lo cual la motivación personal influye en la productividad de una manera significativa. Tanto la población como la muestra fue de 22 trabajadores y se usó un diseño de investigación no experimental, descriptiva-transversal, acompañado de un método de investigación inductivo deductivo para poder sistematizar y ordenar la información, con una técnica de recolección de datos por medio de encuesta y procesamiento de datos para para tomar, observar y analizar los datos obtenidos. Los resultados obtenidos en esta investigación son de suma importancia para nosotros, teniendo en cuenta que nos dan a entender en este caso, la importancia

que tiene la motivación laboral sobre la productividad y que, al tener un personal altamente motivado, la productividad estará en un excelente nivel.

Según Herzberg (1959) dentro de los factores que influyen la motivación extrínseca están: factores económicos, condiciones laborales, la seguridad, factores sociales y categorías. Sobre esto podemos afirmar que para Herzberg las personas condicionan su rendimiento si logran experimentar un ambiente adecuado donde se cumplan ciertos estándares que permita que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades de manera satisfactoria y, buscando que el bienestar laboral sea óptimo, por tal razón su teoría hace referencia a los factores motivación-higiene en la cual esas son sus prioridades en el contexto laboral.

(Carro & González Gómez, 2012) La productividad tiene un papel determinante en las diferentes organizaciones, con ella se mide los resultados de las mismas que conllevan a mejores utilidades a final de cada año por eso es importante que se describa de manera objetiva dicho concepto y la influencia que genera en la toma de decisiones dentro de la planeación estratégica para la consecución de los objetivos. Adicional manifiestan que la productividad es la mejora del proceso productivo, la mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes, es una necesidad totalmente independiente de la actividad, tamaño y característica.

(lavado, 2017) En el artículo “Crecimiento y productividad en Perú”, en el cual encontramos información sobre la relación que existe entre la productividad y el crecimiento económico, encontrando después de los años que se pueden basar en tres factores los cuales son la calidad de las empresas, la productividad del trabajo y la productividad del capital. La

investigación que fue realizada en los últimos dos años, se logró determinar la importancia que tiene en la productividad y el crecimiento económico, los factores mencionados anteriormente, evidenciando la importancia de una excelente calidad en una empresa, esto mejora en muchos casos el rendimiento y satisfacción del trabajador, lo cual va relacionado directamente con la productividad del trabajo, obteniendo mejores resultados y mejorando al mismo tiempo la productividad del capital.

(Casella, 2017) En el artículo titulado “Cómo mejorar la productividad laboral en tu empresa”, en este nos manifiesta que una de las principales características de las empresas, es el alto grado de competencia, ya que ellas utilizan todos los medios y estrategias necesarias para cumplir sus objetivos y metas. La tecnología y la productividad se han convertido en dos aliados muy fuertes, con el fin de lograr el cumplimiento de los proyectos empresariales, lo cual podemos ver reflejado en la automatización de procesos. Estos están presentes en distintas áreas permitiendo mejorar constantemente la productividad. Distintos estudios indican que las automatizaciones en distintos procesos aumentan la productividad global del 0.8% al 1.4% anual, lo cual ocurriría durante los próximos cincuenta años, aunque esto es muy positivo para las empresas, no se puede pasar por alto que el verdadero motor de este cambio, es realmente el trabajador, para que esto funcione de la manera adecuada, es necesario implicar a los trabajadores y hacerlos partícipes de toda esta transformación.

Fontalvo-Herrera, Tomás; De La Hoz-Granadillo, Efraín & Morelos-Gómez, José (2017) elaboraron el artículo denominado la productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento

organizacional hace referencia acerca de la productividad en los procesos organizacionales y se elaboró a raíz de investigaciones de fuentes secundarias asociadas a artículos de revistas indexadas y varios aportes realizados por diferentes autores desde su experiencia profesional y académica. Este analiza los componentes y significados de la productividad identificando cuales son los factores que determinan los niveles de productividad en las empresas y todo esto con la ayuda de recursos humanos que juega un papel muy fundamental en el alcance de las metas y objetivos que se proponen para las compañías ya que tanto productividad como recursos humanos deben de ir estrechamente ligados para que haya un excelente proceso en las compañías.

Cequea, Núñez (2011) Varios autores coinciden que en la naturaleza de la productividad tiene relación e influencia el factor humano y el desempeño de las organizaciones. Y estos sugieren que la productividad de una organización se ve también afectada por ciertas características y comportamientos del individuo entre los cuales el factor humano es uno de los más perplejos para identificar ya que siempre van a influir en los resultados de estas organizaciones desde principio a fin

torrecilla, Oscar Donato. (2018) Manifiesta que la productividad ha ido evolucionando en la última década llegando a ser una parte de un esquema de motivación o de incentivos para los trabajadores de las organizaciones esto también va de la mano del clima organizacional por que ayuda a mejorar la productividad de los empleados ya que esto es un impacto global. porque desde hace algún tiempo la productividad de los empleados se ha medido de diferentes formas, pero la mejor y más sencilla forma de hacerlo es por medio de los ingresos percibidos lo cual les ayuda a mejorar su calidad de vida y la de sus familias

Joseph Prokopenko (1989) manifestaba que era un periodo de un crecimiento estancado el solo saber que se ha logrado una mayor productividad le ha dado un nuevo sentido de urgencia para las grandes organizaciones así lo perciben los países en desarrollo donde el rápido aumento de la población la disminución en algunos precios de exportaciones de materias primas el aumento del endeudamiento y la inflación no da una buena visión al futuro, esto hace que el incremento de la productividad compense estos efectos y al mismo tiempo ayude al desarrollo social. A lo largo de los años el interés por la productividad ha tomado diversas formas en el nivel macro y microeconómico la medición de la productividad ya que está a contribuido a precisar el crecimiento de las organizaciones.

Este trabajo se hizo con el fin de plantear un modelo de motivación para los estudiantes de diversos grados ya que no se sentían motivados al momento de asistir a sus aulas. Existen casos en los que los alumnos no tenían la más mínima intención de aprender, en esta investigación se pretende como conocer cómo los profesores ayudan a mejorar el nivel de productividad a estos alumnos y llegar a proponer soluciones a estos problemas, para analizar estos factores de falta de motivación se realiza por medio de un cuestionario donde se evidencia las oportunidades que se tienen con estos alumnos

### **Planteamiento del problema**

Con base en investigaciones, se ha evidenciado que para los trabajadores la motivación extrínseca es un tema de suma importancia dentro de las organizaciones, ya que generan un cambio positivo, mejorar el ambiente laboral y logra conectar de manera efectiva con sus objetivos y metas relacionadas directamente con la productividad. Si los trabajadores son un recurso importante en una organización, porque éstos no generan una motivación extrínseca que les permita tener un entorno laboral óptimo, en el cual puedan cumplir a cabalidad con sus funciones y tener un rendimiento adecuado, ya que se ha evidenciado que, en algunas áreas, la productividad está condicionada directamente al estado de ánimo del trabajador lo cual genera que no se cumpla con las metas establecidas a nivel personal y de la empresa.

(Cheteni, 2017) En el contexto internacional en una investigación realizada a un supermercado de Zimbabue, se evidencio la falta de motivación extrínseca en su personal a raíz de una disminución de su base de clientes, en el 2013 se indica un estimado de 90.1% clientes frente a un 38.85% en 2016, con una disminución del 38.5%. Con respecto a los servicios, en el departamento de carnicería se evidenció una tasa de caída al pasar los años teniendo en 2013 del 40% que baja al 35.2% en 2014, en 2015 baja a un 30% y un 22% en 2016. En el departamento de restaurantes con un decremento que va del 45% en 2013 al 43.1% en 2014, 34.4% en 2015 y 27.4% en 2016. En el departamento de frutas y verduras hay una alta disminución en 2016 indicada en un 12% de un 30% en 2014. Al deteriorarse los servicios, las quejas de los clientes aumentan mientras que las ganancias disminuyen, generado impacto en la empresa, las condiciones en el sector público relacionados con la motivación extrínseca son complementa relativas ya que las condiciones varían dependiendo el sector donde se desenvuelva la organización, en el sector privado se focalizan en

generar situaciones que incentiven a los trabajadores, viéndose afectada de forma directa la productividad; en el supermercado estos resultados originaron afectaciones a la organización por la disminución de la clientela y de los servicios, así como de los beneficios de las ventas que se obtienen, esto debido a que los trabajadores solo cumplían sus funciones a través de estímulos externos. Dicha investigación realizó recomendaciones que los directivos deben crear una voluntad de trabajar mediante condiciones de trabajo favorables, así como variar las recompensas en función de las necesidades

Existen organizaciones que se enfocan directamente en los resultados de su productividad, en muchos casos, por no invertir o diseñar en estrategias que motiven extrínsecamente a los trabajadores, no logran diagnosticar el motivo por el cual su productividad incumple con las metas dadas, prefieren inclusive rotar o cambiar al personal que tienen, sin percatarse en muchos casos que cuando está es baja, puede ser por algún factor que esté influyendo entre los trabajadores.

(Esquives Gomez, 2018) También en la Empresa Konecta de la ciudad de Lima, Perú. surgió la necesidad de realizar una evaluación sobre la motivación extrínseca a los ejecutivos para conocer su relación con la productividad, esto debido a que se evidencio que no se le da la importancia a una buena comunicación con sus trabajadores, ya que actualmente han dejado de lado los estímulos externos que generan una motivación, por la gran labor que realizan todos los días; generando insatisfacción en su personal y perjudicando la productividad de los mismos, la cual no permite una fidelización de sus trabajadores. Esto debido a que la empresa no realiza ninguna acción para motivar a su personal y evitar que renuncien, pero esa es sólo la parte visible del problema; Muchos trabajadores presentan una desmotivación similar , permanecen en sus puestos de trabajo y no

logran un desempeño adecuado generando pérdidas que no aparecen en renglón alguno de los balances. Se propone investigar qué factores impactan más fuerte en la motivación de las personas, entre los que se encuentra la falta de buena comunicación entre jefes y trabajadores, incentivos para los trabajadores, reconocimiento a los mejores empleados para permanecer, finalmente generando que los trabajadores busquen nuevos rumbos laborales.

En el contexto local encontramos una empresa del sector comercial en el área de logística donde se ha evidenciado situaciones como la falta de compromiso por parte de los trabajadores para lograr las metas establecidas, comentarios de insatisfacción relacionado con los salarios que están percibiendo por el desarrollo de sus funciones, desmotivación generalizada por la falta retribuciones adicionales, por lo cual estas situaciones están afectando la productividad de los trabajadores, esto por falta de una motivación extrínseca la cual no se evidencia de forma clara en la organización. El personal logístico viene presentando una serie de inconformidades al creer que están siendo ignorados, presentan rigidez en los horarios de trabajo, se sienten mal pagados, factores que conllevan a un funcionamiento inadecuado y malos resultados. Lo cual permite que esto sea visto como un factor importante para la organización. La motivación extrínseca es fundamental porque esta genera un impulso adicional a los trabajadores haciendo que su afinidad y aprecio por la empresa crezca, logrando una mejor estabilidad laboral para ellos y su familia, entre otras formas de motivación encontramos la motivación intrínseca que es la parte más afectiva, espiritual. un reconocimiento que les genere satisfacción personal que les permita pasar un tiempo de calidad con ellos y sus familias para lograr una buena productividad, al realizar un diagnóstico se logra evidenciar que para esta empresa es poco importante las formas de motivación, también se ha visto reflejado la falta de comunicación con sus auxiliares logísticos,

considerando que actualmente se ha dejado a un lado las fechas importantes para ellos, además carece de un sistema de incentivos para motivarlos por la gran labor que realizan todos los días. Esto hace que se afecten emocionalmente.

### **Formulación de la pregunta problema**

Con base en lo manifestado anteriormente, la investigación propuesta busca darle respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cómo influye la motivación extrínseca en la productividad en una empresa del sector comercial o área logística?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la motivación extrínseca y su influencia en la productividad en una empresa del sector comercial en el área logística.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar la motivación extrínseca presente en los trabajadores del área logística del sector comercial.
- Describir la productividad presente en el área de logística del sector comercial.
- Analizar la influencia de la motivación extrínseca en la productividad de los trabajadores del área de logística en el sector comercial.

## Marco Referencial

### Marco Teórico

Los seres humanos siempre buscamos la forma de crecer en temas familiares, sociales y laborales, nuestra naturaleza siempre busca una evolución constantemente donde la motivación es parte fundamental para poder lograr nuestros objetivos, Abraham (Maslow, 1943) planteaba que “los seres humanos perseguimos nuestros objetivos siempre que el ambiente sea óptimo. Por ello, nuestros objetivos varían dependiendo el contexto.” Esta afirmación nos permite tener claro que con unas condiciones idóneas podremos lograr los objetivos que traemos y nuestro nivel de satisfacción será alto. Asimismo, el psicólogo humanista (Maslow, 1943) planteó la teoría de la pirámide en la cual da respuesta a las cuestiones sobre la motivación y las necesidades del ser humano. Las decisiones que tomamos están muy ligadas a las necesidades que tenemos, por eso es de vital importancia conocerlas a fondo y saber qué relación tiene con la consecución de nuestros objetivos a niveles personales y laborales.

Para Isabela (Rovira Salvador, 2017) “La motivación extrínseca hace referencia al tipo de motivación en la cual los motivos que llevan a una persona a realizar determinado trabajo o actividad están situados fuera de la misma” De esto podemos inferir que los factores externos como compensaciones salariales aparte de salario normal, son incentivos que influyen a que las personas tenga un rendimiento ligado a la parte económica, al momento de no lograrlos, este tipo de situaciones afectan a las personas ya que no permite tener una productividad objetiva y se logra el efecto contrario. Una persona motivada económicamente va a tener una mejor productividad que conlleven a lograr los objetivos deseados a nivel individual y grupal.

La motivación extrínseca tiene gran influencia en el ámbito empresarial, ya que con ella se busca alcanzar los objetivos misionales propuestos en un plan estratégico. Con base a esta premisa se han realizado estudios que concluyen en que “La motivación es un elemento básico a la hora de administrar empresas, ya que permite el incremento de condiciones positivas, lo que beneficia al desempeño laboral de los trabajadores, además mejora la calidad de vida tanto personal como familiar.” (Masacon et al., 2017). Las organizaciones deben de brindar todas las herramientas necesarias para encontrar un clima laboral agradable que propicie un equilibrio entre lo motivacional y la parte productiva; La insatisfacción por parte de las personas puede conllevar a generar situaciones que afectan la salud mental y física, como administradores debemos de velar por que el recurso humano se encuentre en condiciones óptimas.

Según León y Díaz (2013). La motivación extrínseca es aquella que se generó por medio de estímulos, que premia la tarea que un trabajador realiza para obtenerlos ya que se difunde por factores externos que son el reconocimiento por un logro, Las organizaciones que aplican estos principios han generado ambientes laborales idóneos que le han permitido destacarse en los sectores donde se desenvuelven, logrando cumplir objetivos a nivel estratégicos donde la prioridad es el bienestar de las personas para obtener grandes resultados; el clima organizacional está muy ligada al comportamiento de las personas dentro de sus organizaciones ya que a partir de este se toman las acciones adecuadas para fidelizar a sus colaboradores y generar satisfacción de sus necesidades en los diferentes ámbitos.

Actualmente las organizaciones tienen un reto grande para obtener buenos resultados en temas de productividad, por eso las estrategias se han direccionado a la parte motivacional, los líderes actuales deben de tener practicas efectivas de liderazgo que impacten la parte humana.

Frederick (Herzberg, 2005) manifiesta que la motivación se genera por la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades, las que producen satisfacción laboral.

Las necesidades son el punto de partida para impactar la productividad de las personas, es por eso por lo que se deben priorizar las estrategias focalizadas en su comportamiento.

Según (Kazukiyo, 1991) la productividad es una manera de expresión de la fuerza productiva y da cuenta del momento cualitativo del proceso de producción. La fuerza productiva expresa la capacidad de producción, mientras que la productividad expresa la calidad, de esta afirmación podemos esclarecer que la productividad hace referencia a realizar un determinado trabajo de forma óptima obteniendo rendimientos gratificantes que conlleva a la consecución de resultados.

(Silíceo, 1995) La productividad de forma semiológica es un término oscuro que ha tenido diferentes **interpretaciones**. En Japón se denomina "carácter de producción", en China "poder de producción" y en Tailandia "incremento de resultados", esta afirmación nos aclara que la productividad está enfocada en masificar las habilidades de los diferentes elementos que intervienen en la cadena de producción con la finalidad de aprovechar los recursos independientemente del país donde nos encontremos todos tienen el mismo objetivo.

Según (Medina, 2010,) La productividad es conocida como la relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción, es decir la razón entre las salidas y las entradas. Con esto se entiende que la forma en que se aprovechan los recursos para obtener un producto de alta calidad permitirá satisfacer la necesidad de los consumidores adecuándose a las tendencias del mercado.

## Marco Conceptual

Según Lahey (1999) “Se entiende a la motivación como un estado interno que activa y dirige nuestros pensamientos, sentimientos y formas de hacer”.

(Santander, 2021) La motivación se define como el “conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona”. En otras palabras, se dice que cuando alguien está motivado, sus acciones y energías están dirigidas a alcanzar una meta concreta.

Actualmente, la motivación suele identificarse como la clave del éxito precisamente porque es la impulsora del resto de habilidades que conducen a un objetivo y que son la voluntad, la perseverancia, el optimismo y la actitud positiva, entre muchas otras. Por este motivo, las empresas que consiguen motivar a sus empleados son hasta un 50 % más eficiente.

(Santander, 2021) La motivación extrínseca es el conjunto de acciones que llevas a cabo para conseguir una recompensa externa. El ejemplo más común es el económico, pero la motivación extrínseca no es solamente la búsqueda de un aumento de sueldo. La motivación extrínseca busca la validación personal por parte de un tercero: los elogios o los refuerzos psicológicos son aspectos clave de la motivación extrínseca.

(Coll 1988) indicaba que Extrínseco es todo el conocimiento externo que nos lleva a comprender que viene de una fuente externa no de un impulso propio. La concepción extrínseca es el método de aprendizaje que permite entender cómo el ser humano usa recursos externos para satisfacer a sí mismo.

(Sevilla, 2016) La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado.

El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento

utilizando un mínimo de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y, por tanto, mayor será la eficiencia.

(Lazcano, 2020) Influencia es la capacidad de condicionar el comportamiento de otra persona. Elementos que influyen en la influencia. Quién pretende influir influye en la influencia - no me he podido resistir, puesto que, por ejemplo, no influye en el mismo grado alguien con autoridad moral o intelectual que alguien que no la tiene.

Definir al influyente será importante para un correcto análisis porque nos definirá si la influencia se corresponde a las capacidades del influyente. La acción o acciones que se realicen deben ser expuestas con claridad porque sucederá que nos daremos cuenta de que una influencia no se ha producido simplemente porque la acción no se correspondía con el efecto que buscábamos.

Igual que influye el influyente también influye el influido. La predisposición del que es objeto de la influencia, los códigos verbales o culturales, ejercerán de atenuador o potenciador de la influencia. La influencia será porque así lo definimos el cambio de comportamiento que generamos en el influido. Es un aspecto crítico, porque si no la definimos correctamente, no podremos adecuar la acción ni ponderar nuestra capacidad influyente ni la influenciabilidad del influenciado.

## **Diseño Metodológico**

### **Tipo de Investigación**

La investigación planteada tiene un alcance de tipo descriptivo- correlacional. Este tipo de estudio tiene por objetivo determinar si la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular. Para este caso es descriptivo porque se está verificando el grado de motivación extrínseca que tienen los trabajadores dentro de la organización y correlacional porque se está midiendo si la parte de motivación extrínseca tiene relación directa con la variable de productividad dentro de la empresa. Identificar la correlación de los aspectos motivacionales permite a la empresa realizar mejoras en estos y lograr mejor productividad.

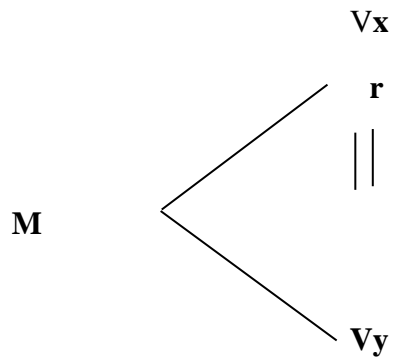
### **Método de investigación**

El método de investigación es cuantitativo, Fernández (1995) dice que este tipo de investigación busca las características que se encuentran entre las dos variables de investigación, al obtener los datos numéricos, pasan a ser cuantificados y después a un análisis estadístico. Por lo anterior indicado, el método y enfoque que se utilizó, permite recolectar, procesar y analizar toda la información numérica sobre las variables motivación extrínseca y productividad.

### **Diseño de investigación**

El diseño de investigación es el no experimental de corte transversal. Se realiza sin que las variables sean manipuladas de manera deliberada, en el cual se observan los fenómenos en su contexto natural, para poder proceder a analizarlos. La parte transversal corresponde a recolectar los datos de un momento, en un momento único. Lo anterior con el fin de describir variables y analizar la incidencia y cómo se interpreta en un momento determinado. (Hernandez, 2014)

El diseño del estudio en investigación fue transversal ya que su fin es describir las variables: Motivación Extrínseca y productividad, en un momento determinado.

**Donde:**

**M:** muestra

**Vx:** variable Motivación Extrínseca

**Vy:** variable de productividad

**R:** Relación entre las dos variables

**Variables, Operacionalización:****Variable Motivación Extrínseca**

**Definición conceptual:** (Santander, 2021) La motivación extrínseca es el conjunto de acciones que llevas a cabo para conseguir una recompensa externa. El ejemplo más común es el relacionado con la parte económica, pero la motivación extrínseca no está enfocada solo en la parte salarial. La motivación extrínseca busca el reconocimiento personal por parte de un tercero: los elogios o los refuerzos psicológicos son aspectos clave de la motivación extrínseca

**Definición operacional:** Para medir la variable de Motivación Extrínseca se utilizó como instrumento un cuestionario CMT el cual consta de tres partes, distribuidas de la siguiente manera (Toro, 1992). La primera conformada por cinco grupos, cada grupo contiene a su vez cinco ítems y cada ítem del grupo está representado por un factor de motivación.

Tabla 1

*Operacionalización de Nivel de Motivación Extrínseca*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	niveles rango
Condiciones motivacionales internas	Logro, Poder, Afiliación, Auto-realización y Reconocimiento	1-5	1 a 5	0 – 20: interés o valoración excepcionalmente bajo. 21 – 40: interés o valoración relativamente bajo, posibilidad de activación del factor limitada 40 – 60: interés o valoración promedio (normal o común). 61 – 80: interés o valoración relativamente altos, posibilidad de activación del factor. 81 – 100: interés o valoración
medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo	Dedicación a la tarea, Aceptación de la Autoridad, Aceptación de Normas y Valores, Requisición y Expectación	6-10		
condiciones motivacionales externas	Supervisión, Grupo de Trabajo, Contenido del Trabajo, Salario y Promoción	11-15		

**Variable Productividad**

**Definición conceptual:** (Sevilla, 2016) La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado.

**Definición operacional:** Para medir la variable de productividad se realizó como instrumento un cuestionario que mide las dimensiones eficiencia y eficacia.

Tabla 2

*Operacionalización de Nivel de Productividad*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA / VALORES	NIVELES / RANGO
Eficiencia	Rentabilidad Equidad	Del 1 al 4 Del 5 al 8	Escasamente A veces Generalmente Siempre	(0-20): Deficiente (21-40): Aceptable (41-60): Satisfactorio (61-80): Muy Satisfactorio
Eficacia	Satisfacción del usuario Producto Resultado	Del 9 al 12 Del 13 al 16 Del 17 al 20		

**Población**

Según Tamayo (2012) la población es aquella que conforma la totalidad de un fenómeno objeto de estudio, esto incluye la totalidad de unidades que integran dicho fenómeno para el respectivo análisis, las cuales debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que tienen participación y cumplen con una característica similar, la cual se le denomina población por constituir la totalidad del conjunto que cumplen con determinadas características.

El presente trabajo será realizado a los trabajadores de la empresa tiendas y marcas del área de logística, que a la fecha según su base de datos son 60 trabajadores

**Muestra**

Según el autor (Arias, 2006) define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” La muestra está conformada por el total del personal en el área de logística de una empresa del sector comercial, por lo tanto, se realizó cálculo de tamaño y muestra, debido a que fue incluido toda la población.

**Técnicas de Recolección de la información**

Se utilizará encuestas para medir la motivación extrínseca de los trabajadores

Los instrumentos a fin de que tengan la validez del contenido y midan con certeza los indicadores de las variables de investigación, siendo en este caso la motivación extrínseca y la productividad que se evidencia en el área logística de una empresa del sector comercial

### Descripción de los instrumentos:

Tabla 4

*Técnicas e instrumentos de evaluación*

Variable	Técnica	Instrumento
Motivación Extrínseca	Encuesta	Cuestionario
Productividad	Encuesta	Cuestionario

### Técnica

La técnica para la recolección de datos que se utilizó en el presente trabajo fue la encuesta que se realizó al personal del área logística seleccionado en la muestra correspondiente a 25 personas.

### Instrumento

Se han establecido 02 cuestionarios de acuerdo a las variables de estudio que son la motivación extrínseca y la productividad, las cuales los trabajadores deben responder de forma responsable y sincera los ítems de cada dimensión, siendo anónima. Los cuestionarios se describen a continuación:

### Nivel Motivación Extrínseca

Se utilizó un instrumento motivacional cuantitativo, el Cuestionario de Motivación para el Trabajo CMT, diseñada para identificar y valorar objetivamente quince factores de motivación dentro de una organización (Toro, 1992), diseñado y validado por el autor Fernando Toro en 1992.

### Ficha Técnica

<b>Nombre</b>	Cuestionario de Motivación para el trabajo - CMT
<b>Autor</b>	Fernando Toro Álvarez
<b>Administración</b>	Individual o colectiva
<b>Duración</b>	Entre 20 a 30 minutos
<b>Aplicación</b>	Trabajadores del área de logística
<b>Calificación</b>	Se le pide al examinado que responda a los reactivos del cuestionario según su punto de vista con la mayor veracidad y rapidez posible; 15 preguntas con 5 opciones de respuesta. Calificación: es necesario el empleo de la plantilla de calificación y de la tabla que indica la puntuación

### Escala de medición

0 – 20: interés o valoración excepcionalmente bajo.

21 – 40: interés o valoración relativamente bajo, posibilidad de activación del factor limitada

40 – 60: interés o valoración promedio (normal o común).

61 – 80: interés o valoración relativamente altos, posibilidad de activación del factor.

81 – 100: interés o valoración

### Finalidad:

Evaluar la motivación extrínseca por medio de las siguientes condiciones el cuestionario consta de tres partes, distribuidas de la siguiente manera (Toro, 1992). La primera conformada por cinco grupos, cada grupo contiene a su vez cinco ítems y cada ítem del grupo está representado por un

factor de motivación. Esta parte está diseñada para proveer un perfil de condiciones caracterización de la motivación laboral 33 motivacionales internas a través de cinco factores que son: Logro, Poder, Afiliación, Autorrealización y Reconocimiento. La segunda parte también contiene cinco grupos con cinco ítems cada grupo. Se diseñó para conformar un perfil de medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo. Esta parte está representada por los siguientes cinco factores: Dedicación a la tarea, Aceptación de la Autoridad, Aceptación de Normas y Valores, Requisición y Expectación. Al igual que los anteriores, la tercera parte está conformada por veinticinco ítems distribuidos en cinco grupos. Proporciona un perfil de incentivos valorados por la persona o condiciones motivacionales externas representadas por los factores de: Supervisión, Grupo de Trabajo, Contenido del Trabajo, Salario y Promoción. En total el cuestionario contiene 75 ítems que en conjunto representan 15 factores motivacionales. Los ítems están presentados en grupos de cinco y cada uno operacionaliza un factor de motivación. La persona examinada debe ordenar los ítems de cada grupo de acuerdo con la importancia que le atribuye a cada uno, visto en conjunto y en relación con los otros cuatro. En función de su escogencia debe asignarles un valor entre cinco y uno para indicar la mayor o menor importancia que les atribuye respectivamente.

### Nivel productividad

La técnica que se empleó para medir la variable Nivel de Productividad es la encuesta y el instrumento un cuestionario con escala de Likert, que contiene 20 ítems. Se aplicó la encuesta al personal del área de logística de una empresa del sector comercial

Las dimensiones de la variable son las siguientes:

**Primera dimensión:** Eficiencia, consta de 8 ítems.

**Segunda dimensión:** Eficacia, consta de 12 ítems.

<b>Nombre</b>	Cuestionario sobre Nivel de productividad al personal del área de logística de una empresa del sector comercial
<b>Autor</b>	María del Carmen Bravo Huerta
<b>Administración</b>	Individual
<b>Duración</b>	Entre 20
<b>Aplicación</b>	Trabajadores del área de logística
<b>Calificación</b>	El instrumento cuenta con 20 reactivos de tipo escala Likert. Cada pregunta tiene un valor de 1 punto haciendo un total de 20 puntos para una puntuación exacta mínima.

### Escala de medición:

1. Escasamente
2. A veces
3. Generalmente
4. Siempre

**Niveles y rango:**

1. Deficiente (0- 20)
2. Aceptable (21 - 40)
3. Satisfactorio (41 - 60)
4. Muy satisfactorio (61 - 80)

**Finalidad:**

Evaluar la productividad por medio de las siguientes dimensiones: Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: es el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

**Plan de análisis estadístico**

En el análisis descriptivo, las variables de naturaleza cuantitativa se resumieron a través de medidas de tendencia central (media) y de dispersión (desviación estándar), teniendo en cuenta su distribución. Las variables cualitativas se reportaron en medidas de frecuencias absolutas y relativas.

En el análisis bivariado, la comparación de las variables entre los grupos por medio de la prueba Fisher, para las variables cuantitativas y de t-student para las variables cualitativas. El análisis de correlación se realizó por medio del estimador tau b de Kendall. Se considerará valores de  $p < 0.05$  como estadísticamente significativo. El análisis estadístico se realizará con el paquete estadístico IBM-SPSS versión 25.0.

## Desarrollo de la investigación

### Capítulo I

#### Identificar la motivación extrínseca presente en los trabajadores del área logística del sector comercial.

A Continuación, se identificaron las motivaciones extrínsecas presentes en los trabajadores del área logística del sector comercial. Se incluyeron un total de 25 hombres trabajadores del área de logística. Tabla 5: Puntajes promedio del cuestionario CMT de acuerdo con el nivel de productividad.

Factores CMT/Productividad	Satisfactorio	Muy satisfactorio	General	p-valor*
n	15 (60)	10 (40)	25 (100)	
Logro	57.9 (10.6)	56.2 (10.5)	59 (49, 64)	0.69
Poder	55.0 (7.5)	58.8 (8.5)	57 (52, 61)	0.25
Afiliación	57.7 (9.5)	57.2 (9.2)	57 (52, 66)	0.9
Autorrealización	35.9 (11.7)	35.9 (13.9)	33 (27, 45)	0.99
Reconocimiento	56.3 (12.9)	53.0 (9.2)	52 (49, 59)	0.49
Dedicación a la tarea	33.3 (11.5)	34.0 (7.5)	35 (28, 41)	0.86
Aceptación autoridad	55.5 (7.7)	52.2 (8.9)	53 (47, 59)	0.33
Aceptación de normas y valores	56.6 (10.3)	54.8 (6.3)	54 (51, 61)	0.63
Expectación	57.9 (10.0)	58.8 (11.8)	57 (52, 68)	0.85
Requisición	59.1 (13.6)	61.5 (5.9)	60 (54, 63)	0.61
Supervisión	57.4 (9.2)	55.2 (7.7)	57 (50, 62)	0.54
Grupo del trabajo	57.0 (6.3)	51.7 (11.3)	54 (49, 62)	0.15
Contenido del trabajo	42.9 (6.1)	43.7 (9.3)	44 (39, 49)	0.8
Salario	62.7 (8.4)	65.8 (7.0)	65 (57, 70)	0.35
Promoción	43.3 (8.0)	45.1 (6.9)	45 (38, 49)	0.56

Promedio (desviación estándar)

\*Prueba

t-stud

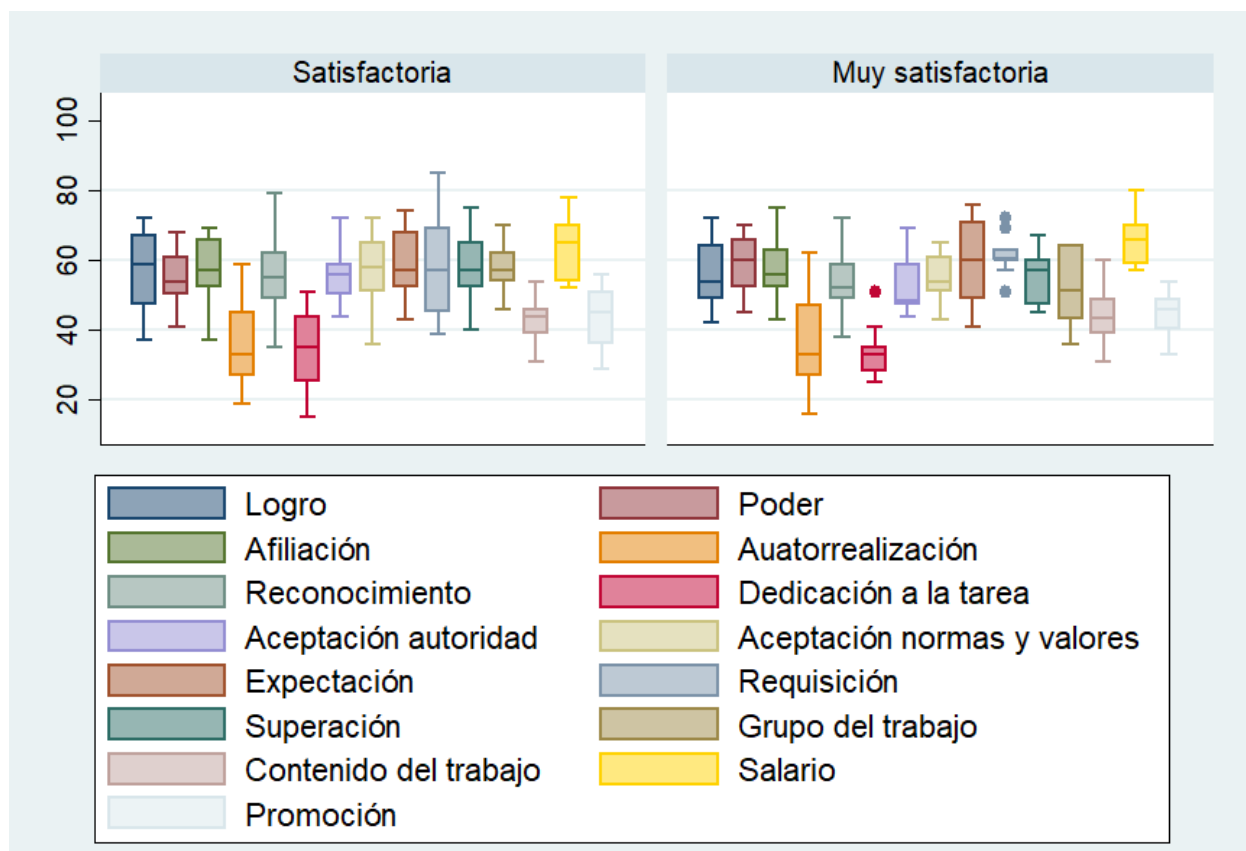


Gráfico 1: Puntajes promedio del cuestionario CMT de acuerdo con el nivel de productividad.

De acuerdo con el Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) la primera parte para proveer un perfil de condiciones motivacionales internas se identificó que el puntaje promedio para el factor logro fue de  $59 \pm 49.64$  puntos siendo el más alto dentro del nivel satisfactorio, sin embargo, los demás factores de poder ( $57 \pm 53.61$ ), afiliación ( $57 \pm 53.66$ ) y reconocimiento ( $52 \pm 49.59$ ) también se encontraron en este nivel. El factor más bajo fue autorrealización ( $33 \pm 27.45$ ) siendo un nivel aceptable. (Tabla 5) (Gráfico 1)

La segunda parte para conformar un perfil de medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo se identificó que el factor de requisición ( $60 \pm 54.63$ ) fue el factor de mayor aporte alcanzado casi a un nivel muy satisfactorio. Por el contrario, el factor dedicación a la tarea logró un nivel aceptable ( $35 \pm 28.41$ ), mientras que los demás factores de aceptación de normas y valores ( $54 \pm 51.61$ ), aceptación de la autoridad ( $53 \pm 47.59$ ) y expectativa ( $52 \pm 52.68$ ) se reportó

en un nivel satisfactorio. (Tabla 5) (Gráfico 1)

En la tercera para describir un perfil de incentivos valorados por la persona o condiciones motivacionales externas siendo el factor del salario ( $65 \pm 57, 70$ ) la motivación más alta en el nivel de muy satisfactorio, tanto para esta parte del cuestionario como de forma general. Los demás factores de supervisión ( $57 \pm 50.62$ ), grupo de trabajo ( $54 \pm 49.62$ ), contenido del trabajo ( $44 \pm 39.49$ ) y promoción ( $45 \pm 38.49$ ) se reportaron en un nivel satisfactorio. (Tabla 5) (Gráfico 1)

## Capítulo II

### Describir la productividad presente en el área de logística del sector comercial.

Posteriormente se describe el análisis de productividad para cada uno de los factores no se encontró diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de los puntajes para cada factor y los niveles de producción satisfactorio y muy satisfactorio ( $p < 0.05$ ). (Tabla 6) De forma cuantitativa, tampoco se encontraron diferencias, sin embargo, se identifican que un trabajador para el nivel de producción satisfactorio y otro trabajador en muy satisfactorio el factor de autorrealización fue deficiente, además, 67% ( $n=10$ ) y 60% ( $n=6$ ) en producción satisfactorio y muy satisfactorio respectivamente se encuentra en un nivel aceptable, de forma similar el factor dedicación a la tarea fue deficiente en tres trabajadores en el nivel de productividad satisfactorio y se encuentra en un nivel aceptable el 80% ( $n=8$ ) de los trabajadores en la productividad muy satisfactorio. Siendo estos dos factores con niveles aceptables y deficientes tanto en los niveles de productividad satisfactorio y muy satisfactorio. (Tabla 6)

Tabla 6: Frecuencia para cada factor del cuestionario CMT de acuerdo con el nivel de productividad.

Factores CMT/Productividad	Productividad satisfactoria				Productividad muy satisfactoria				p valor*
	Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	Muy satisfactorio	
Logro	-	1 (7%)	8 (53%)	6 (40%)	-	-	7 (70%)	3 (30%)	0.81
Poder	-	-	11 (73%)	4 (27%)	-	-	5 (50%)	5 (50%)	0.4
Afiliación	-	1 (7%)	8 (53%)	6 (40%)	-	-	7 (70%)	3 (30%)	0.81
Autorrealización	1 (7%)	10 (67%)	4 (27%)	-	1 (10%)	6 (60%)	2 (20%)	1 (10%)	0.8
Reconocimiento	-	1 (7%)	10 (67%)	4 (27%)	-	1 (10%)	8 (80%)	1 (10%)	0.81
Dedicación a la tarea	3 (20%)	7 (47%)	5 (33%)	-	-	8 (80%)	2 (20%)	-	0.26
Aceptación autoridad	-	-	13 (87%)	2 (13%)	-	-	8 (80%)	2 (20%)	0.99
Aceptación de normas y valores	-	1 (7%)	7 (47%)	7 (47%)	-	-	7 (70%)	3 (30%)	0.52

Expectación	-	-	10 (67%)	5 (33%)	-	-	7 (70%)	3 (30%)	0.99
Requisición	-	1 (7%)	8 (53%)	6 (40%)	-	-	6 (60%)	4 (40%)	0.99
Supervisión	-	1 (7%)	8 (53%)	6 (40%)	-	-	8 (80%)	2 (20%)	0.5
Grupo del trabajo	-	0 (0%)	10 (67%)	5 (33%)	-	2 (20%)	4 (40%)	4 (40%)	0.21
Contenido del trabajo	-	4 (27%)	11 (73%)	-	-	4 (40%)	6 (60%)	-	0.67
Salario	-	-	6 (40%)	9 (60%)	-	-	3 (30%)	7 (70%)	0.69
Promoción	-	6 (40%)	9 (60%)			3 (30%)	7 (70%)		0.7

n (%)

\*Prueba exacta de Fisher

Al analizar la tabla 6 de resultados, se concluye que independientemente de tener una productividad en términos generales buena, para algunos trabajadores es importante poder cumplir sus objetivos personales a través de la empresa buscando mejorar su calidad de vida logrando su autorrealización. También se evidencia que hay cierto interés particular del trabajador para encontrar el incentivo deseado dentro de la empresa como determinante en la escogencia de la actividad, logrando obtener el beneficio deseado por realizar sus funciones a gusto, por eso nos lleva a deducir que esa es una causa por la cual el factor dedicación a la tarea tiene algunas calificaciones deficientes.

### Capítulo III

#### **Analizar la influencia de la motivación extrínseca en la productividad de los trabajadores del área de logística en el sector comercial.**

si bien la influencia de la motivación extrínseca presentó ausencia en la estimación de la correlación entre los factores de motivación extrínseca y la productividad de los trabajadores, arrojando una tendencia entre los factores en un nivel bajo a la luz de los resultados. Cabe resaltar que los niveles encontrados de productividad en todos fueron satisfactorio o muy satisfactorio siendo positivo para la empresa comparado también los factores motivacionales en su mayoría fueron adecuados con excepciones de dos factores. (Tabla 7) (Gráfico 2)

Tabla 7: correlación entre puntaje total de cada factor del cuestionario CMT y puntaje total de productividad.

<b>Factores CMT/Productividad</b>	<b>Productividad*</b>
Logro	-0.0387
Poder	0.3107
Afiliación	-0.0841
Autorrealización	-0.0451
Reconocimiento	-0.1343
Dedicación a la tarea	-0.0456
Aceptación autoridad	-0.1567
Aceptación de normas y valores	0.0791
Expectación	0.0457
Requisición	0.039
Supervisión	-0.0598
Grupo del trabajo	-0.1239
Contenido del trabajo	0.0106
Salario	0.0456
Promoción	0.0313

\*Tau b de Kendal

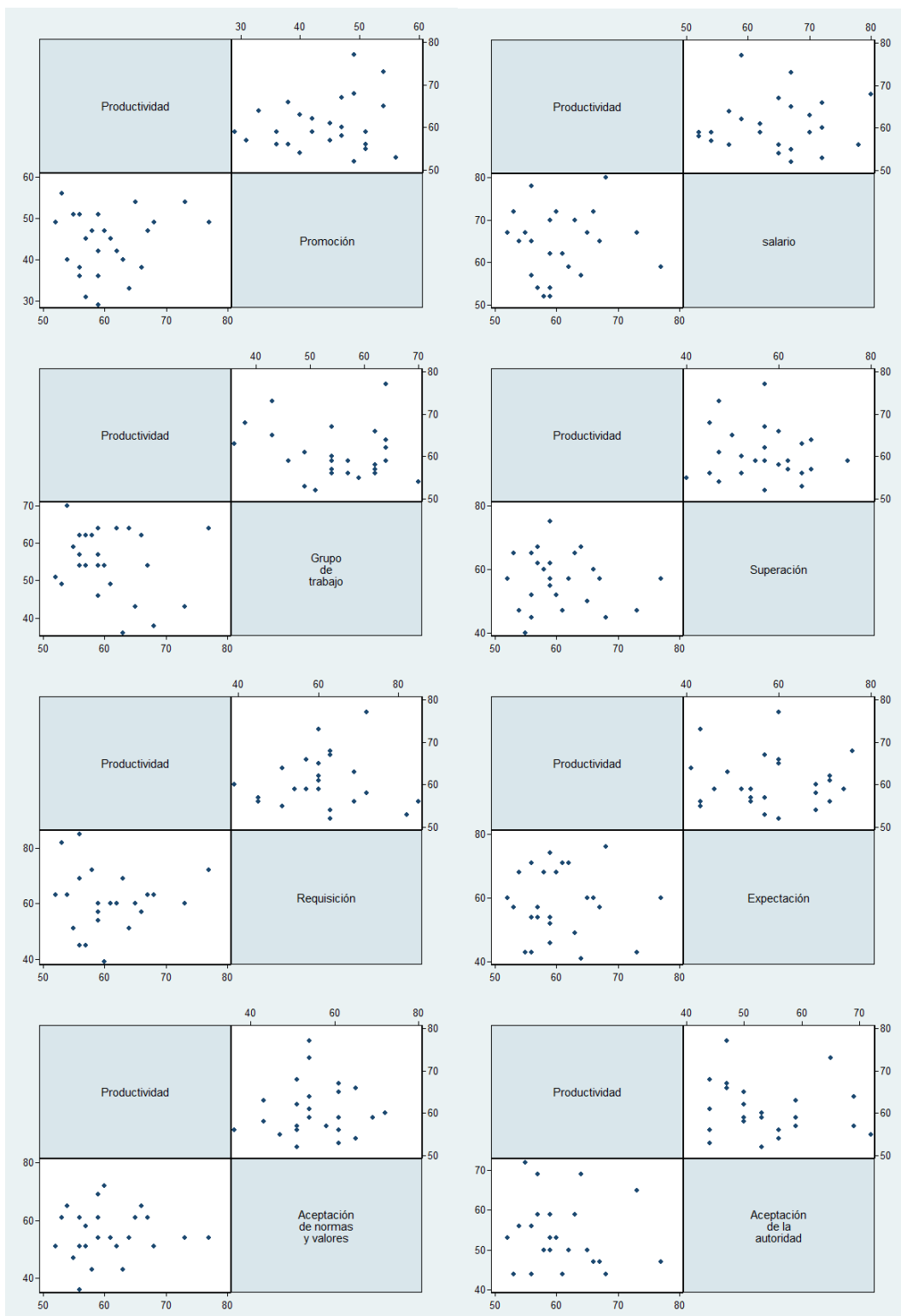




Gráfico 2: Matriz de correlación entre puntaje total de cada factor del cuestionario CMT y puntaje total de productividad.

Al analizar los resultados de la tabla 7 y la gráfica 2 se concluye que no existe algún tipo de relación entre las dos variables objeto de estudio, ya que no hay una intensidad constante entre los factores motivacionales y la productividad de cada trabajador, El diagrama de dispersión nos muestra unos puntos dispersos que no tienen un patrón en común, lo cual nos lleva a deducir que la motivación extrínseca no incide en la productividad en el área de logística de la empresa comercial.

## Conclusiones

Se evidencia que entre las dos variables objeto de estudio motivación extrínseca y productividad a la luz de los resultados se infiere que dicho marcador de influencia es bajo, dado que se presentan resultados satisfactorios, sin embargo, es importante resaltar que las motivaciones externas de forma general se encuentran en un nivel satisfactorio en donde el factor del salario es el de mayor motivación, mientras que los factores autorrealización y dedicación a la tarea fueron los que obtuvieron puntajes más bajos y de forma cuantitativa existieron trabajadores en el nivel deficiente.

Por medio del cuestionario de motivación para el trabajo (CMT) se pudo conocer que una gran mayoría de los trabajadores del área de logística del sector comercial se sienten realizados en sus lugares de trabajo, sin pasar por alto que para ellos también existen factores relevantes como lo son el poder, la satisfacción y el reconocimiento al momento de cumplir con sus labores, esto genera un estímulo motivacional en ellos, generando de esta manera que se sientan conectados en su trabajo. Pudimos encontrar que el factor motivacional de los trabajadores del área logística que resaltan son los que tiene relación con la retribución.

Con respecto a la productividad, después de aplicar el respectivo cuestionario, podemos concluir que no se encontraron muchas diferencias entre los niveles satisfactorios y muy satisfactorios, ya que a trabajadores que se les aplicó dicha encuesta, obtuvieron como resultados niveles de productividad positivos. Por otra parte, al evaluar otro de los factores como por ejemplo la dedicación a la tarea, se encontraron dos trabajadores uno con nivel de productividad aceptable, otro satisfactorio. Demuestra que hay oportunidades de mejora con los trabajadores respecto a la productividad, esto nos ayuda a evidenciar en que factores se están presentando falencias con el fin de poder generar cambios para mejorar dicha productividad.

Finalmente, para este caso, se evidenció ausentismo de correlación entre la motivación extrínseca y la productividad en esta área, cabe resaltar que para esta empresa los niveles encontrados de productividad fueron positivos, de la misma manera se obtuvieron resultados buenos con respecto a la motivación extrínseca que tienen los trabajadores de la misma área.

En el presente trabajo se puede deducir que la motivación extrínseca es un factor determinante en los trabajadores de forma individual, esto se percibe en los resultados objeto de análisis, aunque no se evidencia una correlación directa se puede presentar individualmente con algún integrante del área.

Los resultados pueden variar si los instrumentos de aplicación se realizan en otro sector de la empresa por la densidad que conforman los sectores, donde se puede presentar un resultado diferente al que obtuvimos en el área de logística.

Al inicio del trabajo se plantearon objetivos como la de identificar la motivación extrínseca y la productividad, los cuales se lograron identificar la motivación extrínseca en la empresa e identificar la productividad de los trabajadores; se evidencia que no existe correlación entre las variables de estudio, aún así el tema es bastante amplio y se puede profundizar con las demás áreas de la empresa

A partir del conocimiento de los factores motivacionales que inciden en los trabajadores se podrán desarrollar proyectos que permitan impactar de forma contundente las percepciones que tienen los trabajadores frente a la empresa

La productividad de los trabajadores siempre se verá impactada por las decisiones que se generen desde la alta gerencia, si se focaliza los esfuerzos por generar estrategias que estén relacionadas con el bienestar de los trabajadores, se podrán obtener resultados mas gratificantes para la organización

## Recomendaciones

Con base en los resultados, sobre el objeto de estudio deseamos realizar algunas recomendaciones que son vitales para mantener una motivación extrínseca y productividad idónea en la empresa comercial del área de logística.

En algunos factores motivaciones se presentaron calificaciones por debajo del promedio se enumeran las siguientes oportunidades de mejora-

- Realizar un programa que se focalice en tejer lazos con los colaboradores, enseñando sus valores organizacionales el cual le permita lograr un mayor sentido de pertenencia, permitiéndoles apropiarse de sus funciones dentro de la organización
- Diseñar beneficios que incentiven el desarrollo profesional de los trabajadores y brindarle prioridad al momento que se generen vacantes por movimientos internos, para así contribuir a la autorrealización del personal dentro de la organización.
- Brindar un canal de comunicación donde el trabajador pueda dar su punto de vista referente a procesos que se están llevando a cabo en la organización
- Establecer un sistema de incentivos que beneficien tanto al trabajador como a su familia, comprometido por su bienestar en general.
- Fomentar la sana competencia entre los compañeros de trabajo para fortalecer más la autoestima de estos.
- Fortalecer el sistema de comunicación entre los auxiliares y los asesores

- Desarrolla convenciones, con la finalidad de motivar al personal comercial y del área a cumplir con las metas establecidas por la organización.
- Reconocer los logros de los trabajadores de forma mensual y generar planes de mejora a los trabajadores que no cumplen con la meta estipulada.

### Referencias Bibliográficas

- Aponte gallo, d. A. (2020). La motivación extrínseca y productividad laboral de la empresa publimax servicios generales e.i.r.l, chorrillos, 2020. *Repositorio institucional - ucv*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59656>
- Arias. (2006). Libro: perfil del profesor de metodología de la investigación en la educación superior. <https://reddolac.org/profiles/blogs/libro-perfil-del-profesor-de-metodologia-de-la-investigacion-en-l>
- Arguello hernandez. (2020). *Influencia de la motivación laboral en la productividad de la empresa «pjp catering»* [universidad nacional de chimborazo].  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7756/1/7.-tesis%20richard%20fernando%20arguello%20hernandez-ing-com.pdf>
- Carro, r., & González Gómez, d. A. (2012). Productividad y competitividad.  
<http://nulan.mdp.edu.ar/1607/>
- Lahey, benjamín (1999). Libro introducción a la psicología.
- Casella, j. M. (2017). Como mejorar la productividad en tu empresa.  
<https://www.captio.net/blog/el-impacto-de-las-nuevas-tecnologias-en-la-productividad-laboral>
- Cequea, mirza; Núñez bottini, miguel factores humanos y su influencia en la productividad revista venezolana de gerencia, vol. 16, núm. 53, enero-marzo, 2011, pp. 116-137 universidad del zulia Maracaibo,

Coll, c. (1988). Significado y sentido en el aprendizaje escolar: reflexiones en torno al concepto de aprendizaje significativo. *Infancia y aprendizaje*. 11(41), 131-142. Recuperado de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02103702.1988.10822196#.vgl28zsg8xa>

Esquivés Gómez, j. E. (2018). *“La motivación extrínseca y su relación con la productividad en la empresa Konecta, cercado de lima, 2018* [tesis, universidad cesar vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24859/esquives\\_gje.pdf?Sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24859/esquives_gje.pdf?Sequence=1&isallowed=y)

Fontalvo-herrera, Tomás; de la hoz-granadillo, Efraín & morelos-gómez, José (2017) la productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 15(2), 47-60.

Herzberg, f. (1959). *The motivation to work*. Wiley

Lavado, pablo. (2017). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/c%e9spedesnikita2016.pdf?Sequence=4#page=17>

Herzberg. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36. <https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>

Kazukiyo. (1991). *El mejoramiento de la productividad en el sector público*. 8. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/f31.2.htm>

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci\\_nlinks&pid=s1692-8563201800010004700022&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci_nlinks&pid=s1692-8563201800010004700022&lng=en)

Lazcano, e. (2020). *Una teoría sobre la influencia en las personas – Eduardo Lazcano.*

<https://www.eduardolazcano.com/una-teoria-sobre-la-influencia-en-las-personas/>

Lopez Díaz. (2021). *La motivación laboral y su influencia en el nivel de productividad de los trabajadores del renace Trujillo, periodo 2020* [tesis, universidad nación de trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/18282/lopez%20diaz%2c%20milagritos%20joanna.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

Jackeline Ospina Rodríguez (2006) *La motivación, motor del aprendizaje* (scielo.org.co)

Joseph prokopenko (1989). *La gestión de la productividad.*

Masa con, m. R. H., López, g. A. C., & Lara, g. A. J. (2017). *Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial.* *Dominio de las ciencias*, 3(2), 311-333.

Maslow, a. (1943). *La pirámide de maslow y su aplicación* | universidad unade. Universidad americana de Europa. <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>

Medina. (2010). *Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación.*

R136552w. (2017). *The significance of extrinsic motivation as a strategy to improve employee productivity: a case of athienitis fife avenue supermarket.* [midlands state university].

<http://ir.msu.ac.zw:8080/xmlui/bitstream/handle/11408/2889/nyaradzofinal.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

Rojas torres, p. A., & velásquez ramírez, f. M. (2018). *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del banco falabellachimbote, 2018* [universidad cesar vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28668/rojas\\_tpa-vel%c3%alsquez\\_rfm.pdf?Sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28668/rojas_tpa-vel%c3%alsquez_rfm.pdf?Sequence=1&isallowed=y)

- Rovira salvador, i. (2017, noviembre 7). Motivación extrínseca: definición, características y Efectos. <https://psicologiaymente.com/psicologia/motivacion-extrinseca>
- Santander. (2021). *Motivación intrínseca y extrínseca: qué son y por qué las necesitas*. <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-intrinseca-y-extrinseca.html>
- Sevilla, a. (2016). *Productividad—qué es, definición y concepto | 2022 | economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Silíceo, a. (1995). Liderazgo para la productividad en México. 67.
- Tamayo, m. (2012). El proceso de la investigación científica. México: limusa, p. 180.
- Tejada roque, c. E. (2018). Motivación laboral y productividad en el área de soluciones al cliente de scotiabank. *Universidad privada telesup*, 141.
- Torrecilla, Oscar Donato. (2018). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2018d1\\_psi105\\_01\\_91503.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018d1_psi105_01_91503.pdf)
- Yagual Fernández. (2019). *Incidencia de la motivación extrínseca en la productividad del recurso humano del sector financiero* [universidad católica de santiago de guayaquil].
- Weiner, B. (1985). An Attributional Theory of Achievement Motivation an Emotion. *Psychological Review*, 92, 548-573.
- Wong, R. (2000). *Motivation. A Biobehavioural Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

## Anexos

### Cuestionario de motivación Extrínseca

**C M T**

---

***FERNANDO TORO***

***ALVAREZ***

**CUADERNILLO DE ITEMS**

***INSTRUCCIONES GENERALES***

Este cuestionario tiene por objeto recoger una idea general sobre aquellos aspectos del trabajo que son de interés para usted, y sobre las acciones que esta dispuesto a realizar para conseguirlo.

Todas las respuestas dadas por usted, son importantes para comprender sus intereses en el trabajo. Por tanto no hay respuestas buenas ni malas. Lo único que cuenta es su veracidad.

Esta encuesta esta dividida en tres partes, cada una con sus respectivas instrucciones iniciales. Léalas con atención y no comience a responder hasta tanto este seguro de haberlas comprendido.

Responda todos y cada uno de los puntos, pero no les dedique demasiado tiempo. Responda con rapidez y de la manera más veraz y espontánea.

### **PRIMERA PARTE**

En esta parte usted encontrará varios grupos de afirmaciones que representan deseos o aspiraciones relacionados con el trabajo. Lea las afirmaciones de cada grupo y ordénelas según la importancia que cada una tiene para usted, comenzando por la más importante y terminando con la de menor importancia. Una vez decidido el orden, asigne el número 5 a la que consideró más importante, el número 4 a la que considero en segundo lugar y continúe en orden descendente hasta asignarle 1 a la que consideró de menor importancia.

Una vez ordenadas las 5 afirmaciones observe la letra que precede a cada una de ellas. Ubíquela en la **HOJA DE RESPUESTAS** según el número al que pertenece. Escriba el número de orden que le dio a cada afirmación, en el círculo que está al frente del número y letra correspondientes.

**EJEMPLO:**

**0. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**

- a. Dirigir el personal
- b. Ser estimado
- c. Tener amistades
- d. Ser elogiado
- e. Llevar a cabo lo que soy capaz de hacer.

En la hoja de respuestas usted anotará su ordenamiento, así:  
(5,1,4,2,3)

- 0. a.5
- b.1
- c.4
- d. 2
- e. 3

**ASEGURESE DE HABER COMPRENDIDO, ANTES DE COMENZAR A RESPONDER.  
NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO. HAGA SUS MARCAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS**

**1. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**

- a. Saber que se reconocen mis conocimientos y capacidades.
- b. Poder coordinar y estimular los esfuerzos de otros.
- c. Saber que otras personas me aprecian.
- d. Idear formas más eficientes de hacer el trabajo para aventajar a otros con la calidad de los resultados.
- e. Poderme ocupar en aquellos trabajos para los que tengo buenas capacidades.

**2. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO TENER EN EL TRABAJO ES:**

- a. Que mis ideas y mis propuestas sean tenidas en cuenta.
- b. Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo.
- c. Poder persuadir o convencer a otros para llevar a cabo actividades relacionadas con el trabajo.
- d. Poder ocuparme en lo que verdaderamente sé y puedo hacer.
- e. Poder resolver, con más éxito que los demás, los problemas difíciles de trabajo.

**3. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO TENER EN EL TRABAJO ES:**

- a. Tener personas a cargo a las que yo pueda corregir o estimular por su rendimiento.
- b. Llegar a sentir aprecio y estimación por las otras personas.
- c. Darme cuenta de que perfecciono mis conocimientos.
- d. Ser mejor en el trabajo que el común de las demás personas.
- e. Que mis compañeros me tengan respeto y reconocimiento por lo que valgo como persona.

**4. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**

- a. Contar con la compañía y el apoyo de los compañeros de trabajo.
- b. Que mis ideas y propuestas sean tenidas en cuenta.
- c. Poder enseñar y dar sugerencias a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo.
- d. Saber que voy adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación.
- e. Lograr resultados de mayor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo.

**5. LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**

- a. Tener la oportunidad de influir en la gente para sacar adelante las cosas.
- b. Estar con personas que sean unidas, se apoyen y se defiendan mutuamente.
- c. Que las otras personas acepten mis méritos.
- d. Idear algo de interés y luchar hasta sacarlo adelante.
- e. Poder aplicar los conocimientos que poseo.

**SEGUNDA PARTE**

Aquí encontrará varios grupos de afirmaciones relacionados con los medios más efectivos para alcanzar ciertos beneficios en el trabajo. Cada grupo está encabezado por una frase que muestra una situación de trabajo deseada. En seguida se encuentran 5 frases que describen acciones según el orden de importancia en que usted está dispuesto a realizarlas. Asígnele el número 5 a la que realizaría en primer lugar, el número 4 a la que llevaría a cabo en segundo término y continúe en orden descendente hasta darle el valor 1 a la que solamente realizaría en un caso extremo.

Una vez ordenadas las acciones, observe la letra que precede a cada uno. Ubíquela en la **HOJA DE RESPUESTAS** y escriba, en el círculo correspondiente, el número de orden que le dio.

**EJEMPLO:****0. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA CONSEGUIR UNA MEJORA SALARIAL ES:**

- a. Cumplir con el horario de trabajo.
- b. Colaborar con los compañeros.
- c. Solicitarlo directamente al jefe.
- d. Cuidar los equipos e implementos de la empresa.
- e. Vincularme a un grupo de presión.

Si usted dio a las afirmaciones el orden 1, 4, 2, 3, 5, en la hoja de respuestas escribirá así:

- 0. a. 1
- b. 4
- c. 2
- d. 3
- e. 5

**ASEGURESE DE HABER COMPRENDIDO, ANTES DE COMENZAR A RESPONDER. NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO. HAGA SUS MARCAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS**

**6. USUALMENTE EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO POR PARTE DEL JEFE ES:**

- a. Economizar materiales e implementos de trabajo y evitar los riesgos de pérdidas o daños.
- b. Con todo respeto solicitarle un trato justo y considerado, cuando sea necesario.
- c. dar cumplimiento a lo que el espera que uno lleve a cabo.
- d. Dedicarse con empeño al trabajo durante el tiempo debido.
- e. Dar cumplimiento a sus instrucciones y sugerencias.

**7. EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRABAJO VERDADERAMENTE INTERESANTE ES:**

- a. Ponerle empeño e imaginación.
- b. Solicitarle personalmente al jefe mi ubicación en un trabajo que se acomode bien a mis capacidades o que me interese.
- c. Esforzarme por realizar con entusiasmo las funciones y tareas asignadas.
- d. Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad
- e. Aceptar con interés los cambios de puesto de trabajo o de actividad cuando el jefe lo solicite.

**8. USUALMENTE EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER AUMENTOS DE SUELDO Y MEJORES BENEFICIOS ECONOMICOS ES:**

- a. Convencer al jefe de que poseo los méritos suficientes para ello.
- b. Hacer el trabajo con eficiencia y responsabilidad.
- c. Aceptar y cumplir las funciones, normas y reglamentos de trabajo.
- d. Acatar las decisiones y orientaciones del jefe inmediato.
- e. Estar a la espera de que la empresa haga los aumentos convenientes según sus posibilidades.

**9. EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA TENER UN ASCENSO EN EL TRABAJO ES:**

- a. Dar apoyo a los proyectos, planes y políticas de la empresa.
- b. Presentar proyectos e iniciativas en el trabajo.
- c. Convencer al jefe, no solo con palabras sino con mi rendimiento, de los meritos y capacidades con que cuento.
- d. Darle tiempo a al empresa para que se de cuenta de mis conocimientos y capacidades.
- e. Dar colaboración y apoyo a las decisiones del jefe de la dependencia donde uno trabaja.

**10. EL MEDIO MAS EFICAZ PARA PODERSE INTEGRAR A UN GRUPO DE TRABAJO ES:**

- a. Mostrar interés en la tarea encomendada al grupo.
- b. Ofrecerle apoyo cuando sea necesario trabajar para obtener ventajas o beneficios para el bien de todos.
- c. Colaborarle para que pueda sacar adelante los trabajos que su jefe le encargó.
- d. Esperar que, a medida que me vayan conociendo, me acepten y me tengan en cuenta.
- e. Mostrarse respetuoso de las personas y de las normas sociales.

### **TERCERA PARTE**

Aquí también encontrará varios tipos de afirmaciones relacionadas con aspectos diferentes del trabajo. Cada grupo tiene 5 afirmaciones. Léalas y ordénelas según la importancia que les conceda. Asígnele el numero 5 a la que considere mas importante, el numero 4 a la que asigne el segundo lugar y continúe en orden descendente hasta darle 1 a la que encontró de menor importancia.

Una vez ordenadas las afirmaciones, observe la letra que corresponde a cada una, ubíquela en la **HOJA DE RESPUESTAS** y escriba en el círculo el valor que le asignó.

**EJEMPLO:****0. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:**

- a. Viajar a otros sitios como parte de mi trabajo.
- b. supervisar un gran número de personas.
- c. Recibir elogios por contribuciones importantes al trabajo.
- d. Ganar mucho dinero.
- e. Tener un puesto que me haga sentir competente y hábil.

Si usted asignó los valores 3, 5, 1, 2, 4, en la hoja de respuestas marcará:

- 0. a.. 3
- b. 5
- c. 1
- d. 2
- e. 4

**ASEGURESE DE HABER COMPRENDIDO, ANTES DE COMENZAR A RESPONDER. NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO. HAGA SUS MARCAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS**

**11. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:**

- a. Contar con un jefe que se preocupe de verdad por su gente.
- b. Ganar buenos auxilios económicos y buenas prestaciones extralegales para mi beneficio y el de mi familia.
- c. Tener ascensos que me permitan alcanzar un trabajo de mayor responsabilidad.
- d. Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otras personas para producir resultados conjuntos que beneficien a todos.
- e. Poder experimentar interés y motivación por mis tareas.

**12. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:**

- a. Ganar un sueldo que me permita atender adecuadamente todas mis necesidades y las de mi familia.
- b. Tener ascensos para lograr un trabajo mas interesante e importante.
- c. Poderme integrar a un equipo con gente dinámica.
- d. Que mi jefe evalúe mi rendimiento de una manera considerada, comprensiva y justa.
- e. Desempeñar un trabajo que contenga actividades variadas y verdaderamente interesantes.

**13. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:**

- a. Contar con un sueldo equivalente o mejor que el de otras personas que trabajan en mi ocupación.
- b. Trabajar en equipo con gente de la que yo pueda aprender.
- c. Tener un jefe que me de a conocer los resultados de mi trabajo.
- d. Tener ascensos que me permitan ir obteniendo mayor prestigio y autoridad.
- e. Poder atender con frecuencia asuntos y situaciones de trabajo diferentes.

**14. . LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:**

- a. Trabajar con otros para beneficiarme de sus conocimientos y experiencias.

- b. Saber que periódicamente puedo recibir aumentos salariales.
- c. Llevar a cabo actividades variadas y de interés que me eviten la rutina de la monotonía.
- d. Tener ascensos que me permitan sentir que progreso y me perfeccionan en mi ocupación.
- e. Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores.

**15. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:**

- a. Estar en grupo capaz de organizar y llevar a cabo actividades de interés y utilidad.
- b. Ganar un sueldo que verdaderamente recompense mi esfuerzo.
- c. Tener un jefe que, antes que exigir, me apoye y motive.
- d. Poder elegir la mejor entre diversas posibilidades de realizar las tareas.
- e. Tener ascensos que me den a conocer que se tienen en cuenta mis capacidades.

Cuestionario de productividad

HOJA DE RESPUESTAS - CMT

Fecha examen: 17/ Junio / 2022 Ciudad: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_  
 Apellidos: \_\_\_\_\_ Nombres: \_\_\_\_\_  
 Lugar y Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Edad: 44 Sexo: Masculino Estado Civil: Soltero  
 Empresa: Tiendas y Marcas  
 Cargo Solicitado: Auxiliar Plogistico  
 Estudios: 9 Grado Ultimo año Aprobado: \_\_\_\_\_  
 Ocupación: \_\_\_\_\_ Años de Experiencia: \_\_\_\_\_

1	a (4) b (5) c (3) d (1) e (2)	2	a (5) b (2) c (1) d (4) e (3)	3	a (2) b (4) c (3) d (5) e (1)	4	a (3) b (2) c (4) d (5) e (1)	5	a (2) b (4) c (4) d (3) e (5)	LOG POD AFI A - R REC
6	a (3) b (2) c (4) d (5) e (5)	7	a (3) b (2) c (5) d (4) e (1)	8	a (5) b (4) c (3) d (2) e (1)	9	a (1) b (3) c (4) d (5) e (2)	10	a (3) b (4) c (2) d (1) e (5)	DT AA ANV REQ EXP
11	a (5) b (4) c (3) d (2) e (1)	12	a (5) b (4) c (3) d (2) e (1)	13	a (4) b (5) c (3) d (1) e (2)	14	a (5) b (1) c (4) d (2) e (3)	15	a (5) b (3) c (4) d (2) e (1)	SUP GT CT SAL PRO

**CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL  
A PERSONAL DE AREA LOGISTICA**

Estimado trabajador(a): En el siguiente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre el **NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE AREA LOGISTICA**, la intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas, esperamos su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Lea con cuidado y marque con (X) una sola alternativa por cada enunciado según la leyenda. Las respuestas serán reservadas y tienen carácter anónimo. A continuación se indica el valor de cada uno de los enunciados.

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

Sexo: femenino ( ) masculino (X)

Fecha: 18 / 6 / 22

Edad: 20 a 35 (X) 35 a 50 ( ) 50 a más ( )

Dependencia/ establecimiento donde trabaja: Plantel N. Mucuy

Marque con una (X) el grado que mejor describa o más se adecue a su rendimiento laboral, de acuerdo a la tabla de valores descrita en la parte superior; únicamente puede marcar una opción por respuesta.

N°	Preguntas	A	B	C	D
<b>EFICIENCIA</b>					
1.	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos por la empresa				X
2.	En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad.		X		
3.	Cumple con el mínimo de devoluciones mensuales según lo designado a su servicio sin vulnerar la producción			X	
4.	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en el sector privado			X	
5.	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su empresa				X
6.	En su empresa se reconoce cuando los trabajadores son productivos				X
7.	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.			X	
8.	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el área de logística.				X
<b>EFICACIA</b>					
9.	Siente que el cliente se va satisfecho con el servicio recibido en el reparto			X	
10.	Percibe que el tiempo brindado a cada cliente es el adecuado				X
11.	Realiza usted algún tipo de ayuda grafica para orientar al cliente sobre el producto.			X	
12.	A percibido reclamos después del reparto por parte del cliente		X		
13.	Realiza usted el reparto de los productos según el horario estipulado por la empresa			X	
14.	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente				X
15.	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.				X
16.	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.			X	
17.	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa dentro del área			X	
18.	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.				X
19.	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo		X		
20.	Le agrada saber que su producción es de buena calidad			X	