



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y SU RELACIÓN CON LA  
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KONECTA, CERCADO DE  
LIMA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

JESÚS EVELYNE ESQUIVES GOMEZ

**ASESORA**

MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA - PERÚ**

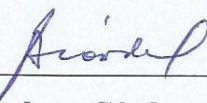
2018

**PÁGINA DEL JURADO**



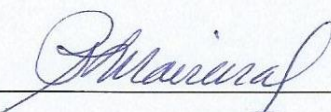
---

**Dr. Rosel César Alva Arce**  
**Presidente del Jurado de Tesis**



---

**Dr. Abraham Cárdenas Saavedra**  
**Secretario del Jurado de Tesis**



---

**MSc. Mairena Fox Petronila Liliana**  
**Vocal del Jurado de Tesis**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a mis padres por haberme proporcionado la mejor educación y su apoyo en este camino tan importante de mi vida.

A mis familiares por haberme aconsejado, guiado y motivado para conseguir mis metas propuestas.

*Jesús Evelyne*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a mis padres, por haberme enseñado que, con esfuerzo, empeño y dedicación se puede alcanzar todos tus sueños.

A mi estimada MSc. Mairena Fox Petronila Liliana, que sin su apoyo y conocimiento no hubiese sido posible llegar hasta aquí.

A mis compañeros de clase, por haberme compartido momentos gratos.

A todos mis familiares, por su confianza y apoyo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Esquives Gomez Jesús Evelyne con DNI N° 70601459, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de Noviembre del 2018



---

Esquives Gomez Jesús Evelyne

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La motivación extrínseca y su relación con la productividad en la empresa KONECTA, cercado de lima, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuroso que tiene como objetivo el determinar la relación de la motivación extrínseca con la productividad en la empresa KONECTA Cercado de Lima, 2018.

**Esquives Gomez Jesús Evelyne**

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	ii
<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>DECLATORIA DE AUTENCIDAD</b>	v
<b>PRESENTACIÓN</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	xiv
<b>ABSTRACT</b>	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1 Realidad problemática	1
1.1.1 En el contexto internacional	2
1.1.2 En el contexto nacional	4
1.1.3 En el contexto local	8
1.2 Trabajos previos	11
1.2.1 En el contexto internacional	11
1.2.2 En el contexto nacional	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1 Motivación extrínseca	15
1.3.1.1 Teoría de dos factores de Herzberg	15
1.3.1.2 Definiciones de motivación extrínseca	16
1.3.1.3 Dimensiones de motivación extrínseca	16
1.3.2 Productividad	19
1.3.2.1 Teoría de Felix E. Larkin	19
1.3.2.2 Definiciones de Productividad	19
1.3.2.3 Dimensiones de Productividad	19
1.4 Formulación del problema	22
1.4.1 Problema general	22
1.4.2 Problemas específicos	22
1.5 Justificación del problema	23
1.5.1 Justificación teórica	23
1.5.2 Justificación metodológica	23
1.5.3 Justificación práctica	23
1.6 Hipótesis	24

1.6.1 Hipótesis general	24
1.6.2 Hipótesis específicas	24
1.7 Objetivos	24
1.7.1 Objetivo general	24
1.7.2 Objetivos específicos	24

## **II. MÉTODO**

2.1 Diseño de investigación	25
2.1.1 Método	25
2.1.2 Nivel	25
2.1.3 Tipo	26
2.1.4 Diseño	26
2.2 Variables, operacionalización	27
2.2.1 Variables	27
2.2.2 Operacionalización	28
2.3 Población y muestra	29
2.3.1 Población	29
2.3.2 Muestra	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.4.1 Técnica de recolección de datos	29
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	29
2.4.3 Validación del instrumento	30
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	31
2.5 Métodos de análisis de datos	32
2.6 Aspectos éticos	32

## **III. RESULTADOS**

3.1 Prueba de normalidad	34
3.2 Análisis de los resultados estadísticos	35
3.2.1 Resultados por dimensión	35
3.2.2 Resultados por variables	48



3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas	50
3.2.4 Prueba de hipótesis	50
3.2.4.1 Prueba de hipótesis general	50
3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas	50
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	55
<b>V. CONCLUSIONES</b>	60
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	61
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	62
<b>ANEXOS</b>	65

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2.2.1.1</b>	Variables de investigación	27
<b>Tabla 2.2.2.1</b>	Cuadro de operacionalización de variables	28
<b>Tabla 2.4.2.1.</b>	Estructura dimensional de las variables de estudio	30
<b>Tabla 2.4.2.2.</b>	Categorías en la escala de Likert	30
<b>Tabla 2.4.3.1</b>	Validación de expertos	31
<b>Tabla 2.4.4.1.</b>	Resumen de procesamiento de casos	31
<b>Tabla 2.4.4.2.</b>	Estadísticas de fiabilidad	31
<b>Tabla 2.4.4.3</b>	Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach	32
<b>Tabla 2.6.1</b>	Aspectos éticos del investigador	33
<b>Tabla 3.1.1</b>	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova	34
<b>Tabla 3.2.1.1.a</b>	Nivel de necesidad de los colaboradores en base a la motivación extrínseca en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	35
<b>Tabla 3.2.1.1.b</b>	Interpretación de los componentes de la brecha de la necesidad.	36
<b>Tabla 3.2.1.1.c</b>	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para incentivar a los trabajadores en base a sus necesidades.	37
<b>Tabla 3.2.1.2.a</b>	Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en base a la motivación extrínseca en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	38
<b>Tabla 3.2.1.2.b</b>	Interpretación de los componentes de la brecha de la satisfacción laboral.	38
<b>Tabla 3.2.1.2.c</b>	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para lograr un ambiente laboral a través de la satisfacción de los colaboradores	39
<b>Tabla 3.2.1.3.a</b>	Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en base a la motivación extrínseca en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	40
<b>Tabla 3.2.1.3.b</b>	Interpretación de los componentes de la brecha de desempeño laboral.	40
<b>Tabla 3.2.1.3.c</b>	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para realizar las tareas a través del desempeño laboral.	41
<b>Tabla 3.2.1.4.a</b>	Nivel conocimiento de los colaboradores en base a la productividad en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	42
<b>Tabla 3.2.1.4.b</b>	Interpretación de los componentes de la brecha del conocimiento	42
<b>Tabla 3.2.1.4.c</b>	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para realizar capacitación para mejorar el conocimiento de la atención al cliente.	43
<b>Tabla 3.2.1.5.a</b>	Nivel de rentabilidad de los colaboradores en base a la productividad en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018	44

<b>Tabla 3.2.1.5.b</b>	Interpretación de los componentes de la brecha de la rentabilidad	44
<b>Tabla 3.2.1.5.c</b>	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para el crecimiento a través de la rentabilidad de la empresa.	45
<b>Tabla 3.2.1.6.a</b>	Nivel de competencia de los colaboradores en base a la productividad en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	46
<b>Tabla 3.2.1.6.b</b>	Interpretación de los componentes de la brecha de competencia.	46
<b>Tabla 3.2.1.6.c</b>	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar las habilidades de los colaboradores a través de la competencia.	47
<b>Tabla 3.2.2.1.a</b>	Nivel de motivación extrínseca percibido en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	48
<b>Tabla 3.2.2.2.a</b>	Nivel de productividad percibido en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	48
<b>Tabla 3.2.3.1</b>	Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2	50
<b>Tabla 3.2.4.1.1.</b>	Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	51
<b>Tabla 3.2.4.1.2.</b>	Correlación de variables	51
<b>Tabla 3.2.4.2.1</b>	La correlación entre la variable motivación extrínseca y la dimensión conocimiento.	52
<b>Tabla 3.2.4.2.2</b>	Correlación entre la variable motivación extrínseca y la dimensión rentabilidad.	53
<b>Tabla 3.2.4.2.3</b>	Correlación entre la variable motivación extrínseca y la competencia.	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 3.2.1.1</b>	Nivel de necesidad de los colaboradores en base a la motivación extrínseca en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	36
<b>Figura 3.2.1.2</b>	Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en base a la motivación extrínseca en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	38
<b>Figura 3.2.1.3</b>	Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en base a la motivación extrínseca en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	40
<b>Figura 3.2.1.4</b>	Nivel conocimiento de los colaboradores en base a la productividad en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	42
<b>Figura 3.2.1.5</b>	Nivel de rentabilidad de los colaboradores en base a la productividad en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018	44
<b>Figura 3.2.1.6</b>	Nivel de competencia de los colaboradores en base a la productividad en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	46
<b>Figura 3.2.2.1</b>	Nivel de motivación extrínseca percibido en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	48
<b>Figura 3.2.2.2</b>	Nivel de productividad percibido en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.	49

## RESUMEN

La presente investigación titulada “La motivación extrínseca y su relación con la productividad en la empresa KONECTA, cercado de lima, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación de la motivación extrínseca con la productividad de la empresa KONECTA Cercado de Lima, 2018, el cual dará respuesta a la interrogante existe relación de la motivación extrínseca con la productividad en la empresa KONECTA Cercado de Lima, 2018. Esta investigación se realizó mediante el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, el nivel efectuado fue descriptivo correlacional, el tipo desarrollado fue aplicada y técnica, y se utilizó para su propósito el diseño no experimental y de cortes transversales. Asimismo, tomó como muestra a 60 empleados de la empresa, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que estuvo compuesto de 18 preguntas en medición de la escala de Likert, luego de ello se midió el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, teniendo como resultado aceptable. La investigación continuó desarrollándose, obteniendo en la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnova un valor de significancia de 0.00, por lo tanto, los datos no tienen contribución normal; finalmente para medir el nivel de correlación de las V1 y V2, se usó la prueba de Rho de Spearman, teniendo resultados significativos de 0.704, por lo tanto la investigación concluye dando a conocer que existe una correlación positiva considerable entre las variables motivación extrínseca y su relación con la productividad en la empresa KONECTA, Cercado de Lima, 2018.

Palabras clave: motivación extrínseca, productividad, necesidad, rentabilidad, relación y confiabilidad.

## ABSTRACT

The present research entitled "Extrinsic motivation and its relationship with productivity in the company KONECTA, fence of Lima, 2018", had as objective to determine the relationship of extrinsic motivation with the productivity of the company KONECTA Cercado de Lima, 2018, which will answer the question exists relationship of extrinsic motivation with productivity in the company KONECTA Cercado de Lima, 2018. This investigation was carried out by means of the deductive hypothetical method with quantitative approach, the level carried out was descriptive correlational, the type developed was applied and technique, and the non experimental and cross section design was used for its purpose. It also took a sample of 60 employees of the company, for data collection was used the survey technique and as an instrument the questionnaire, which was composed of 18 questions in measurement of the Likert scale, then measured the level of reliability with the Alfa de Cronbach, with an acceptable result. The research continued developing, obtaining in the Kolmogorov Smirnova normality test a significance value of 0.00, therefore, the data do not have normal contribution; finally to measure the level of correlation of the V1 and V2, Rho de Spearman's test was used, having significant results of 0.704, therefore the investigation ends up by announcing that exists a positive considerable correlation between the variables extrinsic motivation and his relation with the productivity in the company KONECTA, Surrounded of Lima, 2018.

Keywords: extrinsic motivation, productivity, need, cost effectiveness, relationship and trustworthiness.

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**“LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KONECTA, CERCADO DE LIMA, 2018”** de la estudiante **JESÚS EVELYNE ESQUIVES GOMEZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 29 de noviembre de 2018



  
\_\_\_\_\_  
MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------