



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**"Estrategias Motivacionales y la Importancia en el Desempeño Laboral  
En Konecta BTO-2019"**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
Licenciado en Administración**

**AUTOR :**

Copara Romero, Oscar Alberto Fernando (ORCID :0000-0001-7197-5575)

**ASESOR:**

Dr. Dios Zarare, Luiz Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN :**

Gestión del Talento Humano.

**CALLAO – PERÚ**

2020

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a Cirila Romero Ochoa y Fernando Copara Suasnabar, mis padres por haber recibido su comprencion y apoyo incondicional en cada uno de los momentos de mi formacion Profesional.

Por haberme formado como la personal que soy en la actualidad, siempre ustedes han sido mi motor y muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

A mí, por el esfuerzo dedicado y por haber superado todos los problemas que se tuvo en el camino también por que desarrolle mis conocimientos para poder llegar a este logro Profesional.

**Oscar Alberto Fernando Copara Romero**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor, Luiz Dios quien con su notable experiencia supo guiarme para la correcta elaboración de este trabajo de investigación.

A Dios por darme la oportunidad de vivir este momento de mi vida, por darme salud, templanza y sabiduría para alcanzar mi meta profesional.

A mis padres Fernando Copara y Cirila Romero por su constante apoyo y siempre estar pendiente de mi.

A mi Pareja Noelia Gonzales por que la dedicacion que a tenido y por que ha estado apoyandome en parte de este proceso para lograr mi desarrollo profesional.

A mis hermanos por su apoyo motivacional y siempre estar atentos ante mi el desarrollo de mi investigacion.

**Oscar Alberto Fernando Copara Romero**

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| Caratula .....  | i    |
| Dedicatoria .....   | ii   |
| Agradecimiento.....   | iii  |
| Índice .....  | iv   |
| Índice de tablas.....   | v    |
| Índice de figuras.....  | vi   |
| Resumen.....  | vii  |
| Abstract .....  | viii |
| I. INTRODUCCION .....   | 1    |
| II. MARCO TEORICO .....   | 5    |
| III. METODOLOGIA .....  | 14   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....  | 14   |
| 3.2. Variables y operacionalización .....   | 15   |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 17   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....                           | 19   |
| 3.5. Procedimientos .....   | 22   |
| 3.6. Método de análisis de datos .....  | 22   |
| 3.7. Aspectos éticos .....  | 23   |
| IV. RESULTADOS.....   | 24   |
| 4.1 Análisis estadístico Descriptivo.....   | 24   |
| 4.2 Análisis Inferencial.....   | 31   |
| V. DISCUSIÓN .....  | 39   |
| VI. CONCLUSIÓN.....   | 41   |
| VII. RECOMENDACIONES .....  | 42   |
| REFERENCIAS.....  | 43   |
| ANEXO .....   | 48   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento..... | 20 |
| Tabla 2 Resultado de análisis de fiabilidad General.....                 | 20 |
| Tabla 3 Resultado estadístico de fiabilidad.....                         | 21 |
| Tabla 4 Coeficientes de Apha de Cronbach.....                            | 21 |
| Tabla 5 Estrategias motivacionales .....                                 | 23 |
| Tabla 6 Factores de motivación.....                                      | 24 |
| Tabla 7 Factores de higiene.....   | 25 |
| Tabla 8 Desempeño laboral.....   | 26 |
| Tabla 9 Competencias.....  | 27 |
| Tabla 10 Comportamiento.....   | 28 |
| Tabla 11 Logro de objetivos.....   | 29 |
| Tabla 12 Prueba de hipótesis general.....                                | 30 |
| Tabla 13 Prueba de Chi- cuadrado de hipótesis general.....               | 32 |
| Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 1.....                           | 33 |
| Tabla 15 Prueba de Chi-cuadrado de hipótesis específica 1.....           | 34 |
| Tabla 16 Prueba de hipótesis específica 2.....                           | 35 |
| Tabla 17 Prueba de Chi-cuadrado de hipótesis específica 2.....           | 36 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Estrategias motivacionales ..... | 23 |
| Figura 2 factores de motivación.....      | 24 |
| Figura 3 Factores de higiene.....         | 25 |
| Figura 4 Desempeño laboral .....          | 26 |
| Figura 5 Competencias .....               | 27 |
| Figura 6 Comportamiento.....              | 28 |
| Figura 7 Logro de objetivos.....          | 29 |

## RESUMEN

Este estudio tenía como objetivo establecer la importancia que tiene las estrategias motivacionales sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Konecta BTO en el Callao en el año 2019. Donde se tiene como problema general determinar, ¿Cuál es la importancia de la estrategia motivacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019?, el cual se obtuvo gracias a la realidad problemática estudiada. el objetivo general de este estudio era determinar la importancia de las estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores.

Logrando conseguir el resultado que se estaba esperando, con un tipo de investigación Aplicada, con el enfoque Cualitativo, con el nivel de investigación correlacional y un diseño de investigación no experimental de corte transversal, la muestra se conformó por 60 trabajadores, Se midió cada variable, estrategias motivacionales y desempeño laboral. por tanto, se toma como referencia las investigaciones y teorías que sustentan la objetividad de la investigación.

Se tuvo como resultado del 100% de los trabajadores, el 20 % de los encuestados, señalaron que están “Muy satisfechos” en que la empresa Konecta BTO, cuenta con Estrategias Motivacionales, así mismo notamos que el 47.7 % de los encuestados, aducen estar “satisfechos” mientras que el 33.3% de los encuestados, se encuentran “Insatisfechos” con la Variable estudiada en la empresa Konecta BTO, en el distrito del Callao, 2019, con respecto al desempeño laboral el 15 % de los encuestados, señalaron que es “Bajo” que la empresa Konecta BTO, cuente con Estrategias Motivacionales, así mismo notamos que el 51.7 % de los encuestados, se encuentran en “alto” con la Variable estudiada en la empresa Konecta BTO, en el distrito del Callao, 2019.

En la prueba del Chi cuadrado da como resultado P-valor, proporciona el valor de  $P\text{-valor}=0,002 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ . por lo tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye las Estrategias Motivacionales dentro del desempeño laboral de los colaboradores existe una relación directa entre las variables de estudio.

**Palabras clave:** estrategias motivacionales, desempeño laboral, trabajadores.

## ABSTRACT

This study aimed to establish the importance of motivational strategies on the job performance of Konecta BTO company workers in Callao in 2019. Where the general problem is to determine, what is the importance of motivational strategy in the labor performance of the workers of the company KONECTA BTO, Callao in 2019?, which was obtained thanks to the problematic reality studied. The general objective of this study was to determine the importance of motivational strategies in the work performance of workers.

Achieving the result that was expected, with a type of Applied research, with the Qualitative approach, with the level of correlational research and a non-experimental cross-sectional research design, the sample was made up of 60 workers, using the technique of survey using the measurement instrument to perform data collection, which was managed by SPSS version 24. Each variable, motivational strategies and job performance were measured therefore, the research and theories that support the objectivity of the research are taken as a reference.

It was taken as a result of 100% of the workers, 20% of the respondents, indicated that they are "Very satisfied" that the company Konecta BTO, has Motivational Strategies, likewise we note that 47.7% of the respondents, claim to be "Satisfied" while 33.3% of the respondents, are "dissatisfied" with the Variable studied in the company Konecta BTO, in the Callao district, 2019, Regarding job performance, 15% of the respondents indicated that it is "Low" that the company Konecta BTO has Motivational Strategies, and we also note that 51.7% of the respondents claim to be "regular" while 33.3% Of the respondents, they are "high" with the Variable studied in the Konecta BTO company, in the Callao district, 2019.

In the Chi square test it gives as a result P-value, it provides the value of P – value = 0.002 <0.05, with significance level  $\alpha = 0.05$ , therefore the null hypothesis  $H_0$  is rejected and the alternative hypothesis is accepted. The importance that is found in Motivational Strategies within the work performance of the collaborators is concluded, the direct relationship between the study variables can be determined.

**Key words:** motivational strategies, job performance, workers.



## **I.INTRODUCCIÓN**

### Problemática

Según la investigación que se realizó observamos factores que fueron difícilmente cumplidas como el carente acto de responsabilidad y reconocimiento, la escasa realización personal y también la baja remuneración, una escasa condición de trabajo, el ambiente laboral no era el óptimo y un limitado incentivo por metas cumplidas, que todo lo mencionado arrastran un desempeño laboral no tan óptimo. La relación que debería aplicarse entre el empleador y el personal, para la institución, tiene que ser una de las mas importantes prioridades para lograr llegar a este objetivo que fueron planeados en su momento, por lo cual ambos deben de buscar el mismo objetivo.

Las empresas se están incorporando para desarrollar una planeación motivacional laboral como parte importante en la actividad laboral, ya está predominando el rendimiento de cada uno de sus trabajadores, se observa resultados favorables para cada trabajador de la organización. observa sus conductas de diferentes maneras de actitudes. Los cuales están siendo observadas de otra forma, con un solo estudio; que es el de percatarse con precisión los factores que contribuyen claramente con la ocupación laboral; para así proponer nuevo avance.

Algunas corporaciones peruanas piensan que la motivación tiene yna gran influencia sobre todo en el entorno de cada una de las instituciones, claramente se tiene muy en cuenta, considerando que es un elemento indispensable ya que repercute en su práctica y determinación, también, todos los que están intentando seguir incorporado la motivación; teniendo efectos óptimos, sobre la ocupación trabajo, perfeccionando cada competencia que tiene incorporada, recibiendo como resultado mayor productividad y rendimiento en diferentes áreas. Además, hay quienes aún dudan de la incorporación de esta y su influencia en su institución, ya que se adiciona un costo para la institución sin observar el beneficio para esta. También de asumir como inconveniente una cultura distinta en aspectos laborales.

### Formulación del problema

Esta investigación se ha efectuó en la provincia del Callao, en el periodo 2019, donde se la empresa se tenía problemas con el desempeño óptimo de los

colaboradores lo cual se decide realizar un análisis de cada una de las estrategias motivacionales y la importancia que tiene sobre el desempeño laboral que se tiene en la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

Problema general

¿Cuál es la importancia de la estrategia motivacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la importancia de los factores de motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019?

¿Cuál es la importancia de los factores de higiene en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la empresa KONECTA BTO Callao en el año 2019?

Justificación del estudio

Este reciente estudio quiere por intención analizar los indagaciones realizadas anteriormente realizaron una gran labor y han ayudado al área administrativa ofreciendo estos indicadores que fueron muy buenos en el manejo de la dirección. También requiere gestionar una optimización de estos factores motivacionales se empiece efectuando dentro de las organizaciones, y examinar la importancia de estos factores en el desempeño del personal, se requiere realizar lo mismo con cada una de las competencias que se ejecutaran en el centro de labores de esta manera conseguir ciertos efectos para que de esta manera beneficien a ambos colaborador-empresa con esto se obtiene productividad gracias al amplio desempeño de su colaborador el cual lo realizara de manera motivada.

A nivel teórico, nos brindara cierta información a las diferentes entidades con cierta incertidumbre en diferentes campos laborales, al obtener dicha información para poder de esta manera ampliar estos escenarios para realizar un cambio establecer una modificación para así se beneficien con el desempeño de sus personal, obteniendo como elemento importante a la motivación.

A nivel económico, nos presenta sobre las estrategias motivacionales sobre la importancia que van desempeñando de forma laboral por los trabajadores de KONECTA BTO , en la provincia del Callao se desarrolló el año 2019; indicándonos de cierta manera que lo provechoso o dañino que resulta, para así identificar de forma remota a las variables que se estan realizando este estudio. Entonces

lograremos probar que si tenemos en consideración los estudios desarrollados al personal e implementar los mejores escenarios de mejora, el alcance que se ha tenido en el desempeño lograría alcanzar un nivel óptimo, viéndose revelado en una gran mejora en la producción y ventas, consiguiendo mayor rentabilidad que beneficiaría a estas entidades y esta confirmaría con el grado de deleite de su personal.

A nivel social lo que distingue sobre la indagación realizada, reside sobre todo en su importancia motivacional y cómo influye su desempeño laboralmente en diferentes organizaciones; tomando en consideración de manera consecutiva observamos que se a formando modificaciones para la mejora. Obteniendo un impacto considerable sobre todo en el ámbito laboral, social y personal; por lo tanto es primordial considerar a estos elementos y co n lleva a que se debe verificar de que forma se esta incluyendo este beneficio que se esta ofreciendo a la sociedad y al individuo porque es muy importante para el progreso de la organización y el personal.

A nivel metodológico constituye el estudio de los procedimientos y también sobre norma del estudio que fueron efectuados, de esta manera conseguir los objetivos de la investigación; sabiendo que tenemos diferentes argumentos de varios autores metodológicos, que fortalecieron la manera de como identificábamos la importancia que tiene ciertas estrategias motivacionales sobre el desempeño que realiza el personal laboralmente en la organización.

#### Hipótesis general

Ha: La estrategia motivacional contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

Ho: La estrategia motivacional no contribuye en el desempeño laboral de los trabadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

#### Hipótesis específicas

Ha: Los factores de motivación contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

Ho: Los factores de motivación no contribuyen en el desempeño laboral de los

trabajadores desarrollo de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

Ha: Los factores de higiene contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

Ho: Los factores de higiene no contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

Objetivo general

Determinar la importancia de la estrategia motivacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019

Objetivos específicos

Determinar la importancia de los factores de motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO , Callao en el año 2019.

Determinar la importancia de los factores de higiene en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

## II. MARCO TEORICO

### ANTECEDENTES

Este estudio está siendo estudiada bajo los antecedentes Internacionales, nacionales y teorías que se encuentran asociadas a las variables y dimensiones estudiadas.

#### Investigación nacional

Florida (2017) Así poder titularse para licenciado en administración en Tarapoto – Perú, , con esto quería fundamentalmente confirmar que el vínculo que existe sobre entre acciones motivacionales sobre el desempeño cada trabajador en cada uno de estos hoteles. Desarrollado, en la Provincia de Tarapoto en el año 2017. Utilizando el estudio básico correlacional y un diseño no experimental. teniendo un indicador ciertamente muy bueno en donde podemos observar que se tiene cierta relación y que se tiene de manera impactante en la motivación y significativamente también en la parte del desempeño laboral ,la importancia que se tiene es significativa y que la motivación que se realiza para el personal es esencial dentro de los hoteles Edith Paucar.

Oliva (2017) con esta tesis adquirió así un grado de Magister en Gestión Publica. De esta manera determino si había una excelente relación, está impactando de manera eficaz y es significativamente importante este impacto que se está teniendo los temas motivacionales en el desempeño de cada trabajador donde logro confirmar que si hay una necesidad muy importante de motivación con los colaboradores del hospital estudiado en la investigación, porque los pacientes son personas delicadas y con cuidados especiales estas son las que se atienden en dicho hospital y no resulta ser una atención sencilla , por lo que constantemente el personal tienen que ser motivados y capacitados para poder llevar un control eficiente y orden de cómo se maneja la atención. Se realizo el desarrollo del estudio de tipo descriptivo correlacional, y se identificó que es un diseño no experimental-trasversal. De esta manera se obtuvo un efecto favorable donde determinar que hay mucha evidencia relacionada de manera positiva y significativa por eventos motivacionales y el desempeñar sus labores ejemplarmente por parte de los

colaboradores de del hospital Víctor Larco Herrera y entonces se concluyó que el logro de los objetivos del estudio en donde fue de forma eficiente, pero con ciertas sugerencias que se están enfocando directamente a los factores motivacionales ( ambiente de laboral, remuneración, incentivos) que impactan de manera directa sobre todo para los colaboradores del hospital en su desempeño laboral que se realiza de manera constate todos los días.

Maldonado (2017) Mediante este estudio se obtuvo el título de licenciado en administración, donde tenía un principal tema de investigación era el de confirmar el impacto motivacional que se tiene sobre el desarrollo de trabajo que realizan los trabajadores. Aplicando el método de investigación no experimental, con el diseño transversal descriptivo dándonos como indicador un enfoque que demostró que las motivaciones que se realicen si impactan en sobre desempeño que realizan en su labor, el personal del municipio Víctor Larco Herrera que fue estudiado. Por lo tanto se puede concluir que los indicadores gestionados en el desarrollo de esta tesis se logro de forma significativa y certera ya que fácilmente aportaron los mas grandes cambios al objetivos de estudios.

#### Investigación Internacional

Moreno (2015) con su tesis obtiene el título profesional de licenciada de la carrera de psicología Industrial. Al principio su tema de investigación unico fue considerar la problemática motivacional sobre el rendimiento laboral. Para ello se estaría tomando en cuenta una mirada hacia el método de forma cualitativo. teniendo un indicador factible que se relacionaria directamente con estel objetivo; ya que se indicó que el factor motivacional si impacta de cierto modo, se observa de forma directa el rendimiento que tiene los trabajadores dentro de su centro de labores en la empresa Nacional de telecomunicaciones.. Por ello, en conclusion este estudio cumplio eficazmente los objetivos que se trazaron sin abandonas las sugerencias que se dio para mejora dela empresa que se mencionó en el estudio.

Castro ( 2016) De tal manera que con su tesis se obtenga el título profesional de Magister. Siendo estudio primordial observar y confirmar que el impacto que tienen los valores en el centro de labores sobre cómo se encuentran la motivados laboralmente y como se van desempeñando los colaboradores de las Pymes, asi

determinar que manera les está impactando sobre los trabajadores estos valores con esto las empresas puedan tener conocimiento sobre esto y comprender que tipo de comportamiento tiene en su organización particularmente y como se tiene a modo general. La metodología que se esta aplicando en esta investigación fue de modo cualitativo, por lo que podemos decir que a impactado de manera efectiva en las variables se concluye en este estudio realizado logro alcanzar los indicadores que se esperaban, y con estos resultados se logro levantar algunas observaciones que beneficiarían a la empresa.

Cruz ( 2014) De tal forma que con esta tesis obtenga titulo profesional de Licenciada en Psicología, en la percepción que se tiene en un grupo de colaboradores del call center donde se encuentran laborando y indicarnos de que manera se van desempeñando las tareas asignadas por el área de RRHH. Para ello el método que utilizo fue de tipo cualitativo. Se puede decir que con este estudio se a tendio indicadores factibles para áreas como RRHH, logrando comprobar lo estudiado y realizando algunas observaciones como la apreciación de los trabajadores. se puede concluir que la investigación fue analizada cuidadosamente y nos indica que hay problemas en el desempeño de los colaboradores para realizar cada actividad en el área de RRHH, por lo que se debe mejorar con implementos para realizar un buen proceso de reclutamiento, y formaciones.etc.

Teoría sobre el tema

Estrategias Motivacionales

Griffin, Phillips, Gully (2017) Indica que: debe participar las dimensiones en la motivaciones, asi ver que complace y no complace al colaborador por eso deben estar unidas al factor motivacional(intrinseco)y también la higiene(extrinsecos), de esta manera observo la motivación como fenómeno establecido de dos.(p. 90)

descrito por el autor se entiende que la motivación laboral se interrelaciona sobre cada factor, claro que sobre el factor de motivación se toma en cuenta el comportamiento, la competencia, y el logro.y en relación con el factor de higiene (extrinseco)en este caso se toma en cuenta como el personal es remunerado , y como esta trabajando el personal que tipo de incentivo se le esta brindando.

Según Chiavenato (2014) define: “La motivación como aquella definición que usamos para describir ciertas fuerzas que actuaran en el interior de un sujeto y así sería su inicio del camino de su conducta.”(p. 126). La motivación se genera cuando los individuos tienden a tener una necesidad, donde busca que su esfuerzo sea reconocido y valorado de forma interna en cada organización.

Según Peña , Macías y Morales ( 2014) manifiesta que “la motivación forma parte interna de cada sujeto, por mas que el objetivo de la motivación es llegar a la persona experta en el interior por lo que no habría necesidad de buscarlo por que llega de manera natural”. (p.5). podemos decir que comprendemos que la motivación se manifiesta de forma natural, hace que el sujeto se incentive para poder lograrlo.

Según Robbins & Coulter (2013) definen lo siguiente: “que motivar se deben desarrollar algunos procedimientos que deben comenzar en la fuerza, dirección y sobre todo persistir ya que el sacrificio que intenta hacer sujeto, así de esta manera se pueda lograr el propósito que fue trazado después del acto motivacional” (p.506). De acuerdo al autor, se comprende que la motivación se logra con esfuerzo, enfoque y el esfuerzo de cada sujeto involucra para lograr su objetivo.

Según Frederick Herzberg citado por Robbins & Coulter (2014) indica lo siguiente:

Que cada factor de motivacional o intrínsecos se vinculan con las satisfacciones laborales, ya que durante cierto tiempo los factores de higiene o extrínsecos están asociadas de forma directa con las insatisfacciones laborales (p.508). tomando como referencia sobre la motivación esta única que de la personal, que le satisface y da tranquilidad, por otro lado el factor externo son los que causan lo contrario en el centro de labores. por lo que cada factor que se relaciona para satisfacer cada centro de labores fue intrínseco y se incluyo una característica que fue muy importante para realizarse como persona, el reconocer al colaborador y el acto responsable que se tiene sobre ellos. Pero también estos cuando se mostraron nada conformes, se observo una propensión a factor extrínseco, en la política y la dirección de la institución, en la forma de verificación y la inspección, las comunicaciones



personales y sobre todo la condición laborable (físicas y ambientales), etc.

### Teoría de dos factores

Existen demasiadas teorías e investigaciones con información de la motivación laboral, de distintos puntos de vista, sabiendo que la motivación es realmente extenso. Pero se tomara en consideración la próxima teoría, considerando que es cercano al tema que se va tratando en la investigación.

### Factores de Motivación (Intrínsecos)

Según Chiavenato (2014), describe: que cada factor tiene conexión con cada función y actividad que el personal realiza. Y están dejando ser dominados por personas y se relacionarían con lo que actualmente van desempeñan. También cada factor están que se relacionan por las ganas de seguir incrementando de forma personal queiendo ser reconocido demostrando que es un ser reponsable pero con ciertas condiciones laborales que ejercen en la empresa

### Factores de Higiene (Extrínsecos)

Según Chiavenato (2014), describe:

Es cada factor que esta en del centro laboral esta rodeado de los colaboradores y que contienen normas en donde suelen desenvolverse laboralmente. Cada decisión era administrada por la organización, estas se encuentra lejos del alcance de los trabajadores. Cada factor es descrito los cuales son: el sueldo, todo beneficio sociales, condicione física y ambientales laboral, etc. Herzberg en los diferentes indagaciones relizados indica que si cada factor se atiende de forma correcta, se estaría evitando esta insatisfacción; y elevan la satisfacción, sin embargo esto no tendria efecto tanto; pero se tiene en cuenta que son muy pocos y algunos suele ser deficiente de esta manera no satisfacen compeltamente a los colaboradores (p. 286).

## Desempeño laboral

Según Robbins & Coulter (2014) sostiene: Es el procedimiento que sirve para comprobar la capacidad que ha tenido una institución (una persona o los procedimientos) como resultado en su objetivo laboral. Lo común es que se realice con los niveles de la organización para medir la forma como se van desempeñando laboralmente los trabajadores, nos puede dar la valoración sobre la atención que se a dado a la meta estratégica a modo particular.

Según Chiavenato (2012) " Es la conducta de los colaboradores en busca del objetivo trazado; estos constituyen las estrategias individuales así de esta manera conseguir el logro del objetivo" (p.260). Es la conducta donde el trabajador empieza a asumir el desarrollo de sus habilidades, La función que tiene es llegar a los indicadores plasmados en la empresa.

Según Robbins & Judge (2013) explican que: "la empresa siempre evalúa cada condición, donde el personal realizaran sus actividades laborales que se incluyen sobre las descripciones de cada puesto donde realizaran los trabajos indicados; pero estas empresas actualmente, han reducido su nivel jerárquico estas se orientan a los servicios, por lo que necesita la mayor investigacion" (p.554). Por consiguiente, se realizara cada evaluación laboral y observaremos su comportamiento en su horario laboral en la empresa.

Según Robbins & Judge (2013) se establecio principalmente tres tipos de comportamiento:

Desempeñar la tarea: 1) la cual nos describe la manera que se debe cumplir con la cierta obligación y responsabilidad que apoya con la elaboración de un bien o servicio, también puede darse en la ejecución de cierta tarea administrativa en la organización. Pueden influir en la mayor parte de las actividades con una breve explicación que siempre se realiza sobre el puestos de trabajo; 2) Civismo: trata de la acción que nos aportan al ambiente psicológico de las empresas, nos facilitan apoyo así no fuese solicitada, se respalda el objetivo de la empresa, comportarse con cada compañero de manera respetuosa, también realizar alguna sugerencia para mejorar y resaltar situaciones o actos agradables,

sobre el cetro donde se labora ; 3) Ausencia de productividad: son aquella acción que de forma impactante a la empresa . los comportamientos que se atribuyen son el hurto, maltratar partes de la empresa donde se labora, comportarse de manera violenta con sus colegas o también faltar de manera consecutiva. La mayor parte de gerentes piensan que los que se desempeñan eficientemente siempre tienen un buen resultado en primera instancia.

Rivera, Cegarra, Vergara, Matos,. (2016). Esta Investigación realizo una indagación en donde se corrobora que en la organización estudiada no hay un buen clima laboral, que no se logra solucionar los problemas de manera óptima, lo cual los logros de objetivo no se están desarrollando de manera óptima tal y como lo desea la organización y eso es a motivo del clima laboral.(

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Esta investigación trata de identificar la importancia que puede tener ciertos aspectos motivacionales en el desempeño laboral para que de esta manera pueda identificar los puntos principales que se tienen y así aplique la motivación laboral para mejorar en las jornadas laborales, de esta manera fue empleada en los colaboradores, para mejorar el logro de objetivos y así brindar la satisfacción de los colaboradores y la empresa, con este estudio se aportó con éxito en el desarrollo de la empresa.

Díaz Olaya, J., Díaz Mercado, M., & Morales Cepeda, S. (2014).La siguiente investigación tenía como objetivo saber qué diferencia había en una empresa así que se estudiaron el comportamiento de los colaboradores frente al sexo, edad y tipo de contrato dividiendo la variable de motivación con ciertas preguntas en ciertos puntos como el poder, logro, afiliación , intimidad y crecimiento en la empresa, por lo tanto en estas preguntas se se encontró un portaje de diferencia donde se concreta que la motivación laboral es necesario para el desarrollo del colaborador en la organización.

Zeglat, Dia. (2017). El tema de la investigación es de indagar que importancia tiene la motivación frente a los colaboradores en las tiendas minoristas en Jordania para comprometerse más con la organización. La función que se quiere cumplir con

dicha investigación y desarrollar un amplio panorama de la investigación en base a los encuestados. este resultado nos dio a conocer la importancia que tenía la motivación frente a los colaboradores de la organización.

Sohail, Saleem, Andar Safdar, Aseem (2014) Esta investigación se a verificado cierta relación que existen en la motivación laboral, compromiso organizacional. Pero solo unos pocos estudios se centran en las instituciones educativas locales. es crucial que la organización ponga su colaboración haciendo fuertes las estrategias en la política del área de recursos humanos, así de esta manera motivar a los trabajadores para que de esta manera esten más involucrados en su jornada laboral, y finalmente satisfecho con sus trabajos. Los empleados juegan vital papel sobre el cumplimiento de cada objetivo en organizaciones. las empresas necesitan satisfacer a los empleados para competir en mercado competitivo.

Díaz de Salas, Y. del C. (2020). Esta investigación nos da a conocer el como piensan las organizaciones de educación nos han dado un seguimiento la competencia, que desarrolla el estudiante en el tema de investigación por ese motivo realizan artículos para analizar las competencias de investigación que desarrolla los estudiantes.

Rudolf Grünbichler, Jozef Klučka (2020) El sistema de gestión ayudaran al rendimiento en las empresas para de esta manera poder llegar al objetivo solicitado fundamentalmente se requiere aumentar el rendimiento del personal. El estudio que realizo en las dos regiones de Europa nos están mostrando hasta qué punto las PYME utilizan este instrumento, qué obstáculos esperan ver cuando se introduce y qué factores y medidas afectan el rendimiento de la empresa.

López-Fernández, D.; Alarcón, P. P.; Tovar, E.; Alonso, S. (2016) En el lugar de trabajo, se propone proteger la manera como se realizar el seguimiento, de como se encuentra el clima en la organización y como el personal se encuentra satisfecho por que se mantiene de manera adecuada la motivación y también el rendimiento que están teniendo y por su puesto su bienestar dentro de la organización, este estudio permitirá que cada experto aportar de manera profesional las ideas basadas en hechos reales que muestren la fiabilidad de la investigación

Díaz, J., Díaz, M., & Morales, S. (2014) según el modo de conducta se esta considerando que aplicar la motivaciones ya que esto produce ante el trabajador una reacción diferente , por lo que se puede decir que la motivación laboral extrínseca y intrínseca están aportando denunciado en la conducta del personal, claramente se observa que la motivación aporta cierto acto de necesidad psicológica estas de cierto modo son motivados con la recompensa que se logra tener .

López-Fernández, D.; Alarcón, P. P.; Tovar, E.; Alonso, S. (2016) En el lugar de trabajo, se propone proteger la manera como se realizar el seguimiento, de como se encuentra el clima en la organización y como el personal se encuentra satisfecho por que se mantiene de manera adecuada la motivación y también el rendimiento que están teniendo y por su puesto su bienestar dentro de la organización, este estudio permitirá que cada experto aportar de manera profesional las ideas basadas en hechos reales que muestren la fiabilidad de la investigación

### III. METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación Aplicada

El estudio de las investigaciones es aplicada, debido a que se plantean y se describen los hechos, para poder dar una solución esta problemática presentada sobre la organización de estudio.

Según Huamán (2018 ) explica en Murillo (2008) las investigaciones aplicadas son normalmente nombradas como “investigación práctica o empírica”, porque sobresale ya que trata de buscar, atención o la forma como se utilizan los conocimientos que se han adquirido, también al mismo tiempo si adquirir mas, cabe resaltar que ampliación de mejora y sistematización de la práctica enfocada en la investigación. La investigadora busca aplicar los estudios realizados los cuales se desean colocarlo en práctica en la realidad gracias a los conocimientos que se han adquirido.

Enfoque : Cuantitativa

Hernández, Fernández y Baptista(2014) el enfoque cuantitativo hace referencia a la aplicación en la estadística entonces así poder procesar los datos adquiridos y obtener los resultados así gestionar el dato obtenido(p.4). Por lo tanto lo que quiere decir que este resultado que se obtuvo con dicho proceso de estadística( descriptivo e inferencial) se gestionó en el proceso de la investigación.

Diseño de investigación No experimental de corte transversal

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “se dice es un estudio de forma empírica y sistemática en cual el investigador le sería imposible de controlar la variable independiente, (pag.149) .Por ello con esta información que indico los autores, el estudio indica que las variable independiente no se puede realizar ninguna modificación con ninguna de ellas lo que quiere decir que estas no serian manipulables”

Transversal “Los diseños de corte transaccional o transversal es la información momentánea, siempre están por un único periodo. , (pag.246) como finalidad es detallar cada variable y examinar la incidencia e interrelacionar para cierto punto fijo.

En el estudio se emplea el método No experimental, transversal porque las variables no serán manipulables y que el dato se adquiere según el tiempo indicado y por única vez.

#### Nivel de investigación Correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que su finalidad es de conocer de que manera las variables se relacionan entre si, por un contexto particular. En este caso lo que quiere decir que las variable independiente, estrategias motivacionales y variable dependiente, desempeño laboral se relacionan.

### 3.2 Variables, Operacionalización

Variable independiente: Estrategias motivacionales, Según Griffin,Phillips,Gully (2017) atestiguaba que en la motivación laboral esta participando cada dimencion de satisfacción e insatisfacción del colaborador y cada una de estas debe relacionarse a las agrupaciones de los factores de motivación e higiene. De esta manera observo que los actos motivacionales son el como un manifestación estructural doble (p. 90).

Las motivaciones laborales estan que se vinculan a este factor de motivacional, estos comienzan a aparecer de forma impredecible (intrínsecos), que le ocasiona satisfacción. teniendo lo primordial logrando, el progreso, reconocimiento, crecimiento y compromiso. También cada factor de higiene (extrínseco) el personal, se vinculan con su remuneración, con cada condición laboral y el incentivo, generando una forma de insatisfacer a todo alrededor de la organizacion.

Dimensiones:

Factores de motivación:

Según Chiavenato (2014) “se vinculan de manera directa con los puestos ya que de forma natural el personal realiza su tareas establecidas. Cada factor motivacional se localizan de forma cercana al personal, de tal forma que se vincula con sus tareas habituales que va desempeñando.(p.286). Conforme con lo indicando el factor motivacional o factor intrínseco comparten la misma característica con el colaborador, ya que incluyen los sentimientos para su reconocimiento , responsabilidad y realizarse personalmente, entonces podemos indicar que estos factores motivaciones son realizados pero siempre están provocando la forma de satisfacer al trabajador. Por lo tanto al no poder ser realizados no se completa el satisfacer al trabajador.

Factores de higiene:

Según Chiavenato (2014), “dice que las circunstancias que involucran a cada personal al empezar a laborar; incorporado en compañías así poder motivar a cada colaborador. Cada uno de estos perciben las remuneraciones, una condición laboral, clima laboral, incentivos, etc.” (p.76).

Se entiende por factor higiénico, a ciertos de estos que comienzan a impactar de forma limitada en la conducta de los trabajadores en su centro de labores; con esto se logra saber que la insatisfacción, no logra satisfacer al personal.

| <b>Dimensiones</b>     | <b>Indicadores</b>     |
|------------------------|------------------------|
| FACTORES DE MOTIVACION | Reconocimiento         |
|                        | Responsabilidad        |
|                        | Realización personal   |
| FACTORES DE HIGIENE    | Remuneración           |
|                        | Condiciones de trabajo |
|                        | Ambiente laboral       |



Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición Conceptual:

Según Robbins & Coulter (2014) se define de la siguiente manera “Es el desarrollo que permite establecer qué tan exitosa fue una empresa (individuos o procesos) así completar sus tareas y objetivos laborales. A modo total de forma laboral la medida como se desempeñan laboralmente otorga un indicador sobre el término de una meta proyectada estratégicamente de forma personal.

concepto Operacional: El desempeño de cada colaborador manifiesta de forma notable como es la empresa y el colaborador sobre el desarrollo de sus competencias, fijando las metas y el resultado que debe tener el personal en las instituciones.

Dimensiones:

Competencias:

Según Davis & Werther (2012), definió “es la aptitud efectiva de llevar a cabo con éxito una actividad laboral completamente identificada” (p.104). por lo que las competencias debe enfocarse no solo reflejarla cantidad producida o el desempeño del trabajador en su área de trabajo, si no que debería de ver que habilidad maneja y medir también la actitud del trabajador

Comportamiento:

Según Robbins & Judge (2013), manifiestan que sobre la forma de comportarse en una empresa, este viene a ser un área de análisis que estudia al colaborador, grupos y estructura, con el fin de realizar una mejora en la empresa. (p.10).

Logro de objetivos:

Según Chiavenato (2014), “constituye a un proceso por el cual todos los colaboradores de la empresa, identifican objetivos comunes, definen metas en conjunto, responsabilidades en función de los resultados esperados” (p.196). conforme a lo indicado por el autor, se muestra el desarrollo en el que los sujetos

comprueban sus objetivos en común, y plantean sus metas en conjunto y así lograr cumplir con los objetivos trazados.

| <b>Dimensiones</b> | <b>Indicadores</b>  |
|--------------------|---|
| COMPETENCIAS       | Conocimiento del puesto<br>Capacidad de ejecución<br>Facilidad de aprendizaje |
| COMPORTAMIENTO     | Comunicación<br>Iniciativa<br>trabajo en equipo                               |
| LOGROS DE OBJETIVO | satisfacción<br>autorrealización<br>Identificación                            |

### **3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Mediante el estudio correspondiente podemos considerar la participación de 60 colaboradores de la empresa KONECTA BTO , Callao en el año 2019.

#### **Criterios de inclusión**

Para el proyecto de investigación tomamos en cuenta a 60 trabajadores del área back office del call center ya que cuenta con todo los requisitos para poder ayudarnos en la investigación, por la cual son las personas que el día a día están laborando dentro e la empresa Konecta BTO

## **Criterios de exclusión**

Se excluye a las personas que no están incluidos dentro de la investigación ya que la originalidad del proyecto no nos permite incluirla tales como el personal área de limpieza y áreas administrativas.

## **Muestra**

Se conceptúa de una población pequeña se consideraron los siguientes criterios de muestra es forma intencional.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de dato, validez y confiabilidad** Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Existen diferentes maneras de reunir información y alcanzar los objetivos de la siguiente investigación. Para ello deben ejecutar la técnica e instrumento eficiente, ya que son recursos con los cuales se pueden lograr el objetivo del estudio. En esta investigación se eligió la técnica de la encuesta.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) citan a Cheasteauneuf (2009), quien define lo siguiente “el cuestionario es la agrupación de preguntas con respecto a una o más variables a medir” (p.217) y Según Molina (2011) define: “cuando se reúnen datos de una muestra de la población” (p.22). Y el instrumento es el cuestionario. La encuesta se realizara de manera presencial y escrita a través del instrumento de recolección de datos, a 60 colaboradores de KONECTA BTO , Callao en el año 2019; la cual se encuentran estructuradas por 20 preguntas, comprendidas en dos secciones.

## **TECNICAS DE INSTRUMENTOS**

Variable 1: Estrategias Motivacionales

Tecnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario para evaluar

la estrategias motivacionales

### **Ficha tecnica:**

Instrumento : Estrategias Motivacionales

Adaptado : Oscar Alberto Fernando Copara Romero

Nombre del instrumento : cuestionario

Objetivo : Medir las Estrategias Motivacionales a travez de la apreciacion de los colaboradores

Descripcion del instrumento: este instrumento esta considerando el cuestionario con 9 items, distribuidos en tres dimensiones : factores de motivacion y factores de higiene. el fin de Medir las Estrategias Motivacionales a travez de la apreciacion de los colaboradores.

Variable 2: Desempeño Laboral

Tecnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Ficha tecnica:

Instrumento : Desempeño Laboral

Adaptado : Oscar Alberto Fernando Copara Romero

Nombre del instrumento : cuestionario

Objetivo : Medir desempeño laboral a travez de datos arrojado por el instrumento

Descripcion del instrumento: este instrumento esta considerando el cuestionario con 11 items, distribuidos en tres dimensiones : Competencia, Comportamiento y logro de objetivos. el fin de Medir las el Desempeño Laboral a travez de datos arrojado por el instrumento.

Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es la forma como los instrumentos de medición realmente determina las variables que se busca medir” (p.200). Sin embargo, estos instrumentos fueron afirmados a través del juicio de grandes expertos, aquellos que conocen la finalidad de la investigación.

## Validación de expertos

| Validador                       | Grado                 |
|---------------------------------|-----------------------|
| MERY GEMELI MASIAS<br>FERNANDEZ | Mg. En Administración |
| RAFAEL ARTURO LOPEZ<br>LANDAURO | Dr. En Administración |
| JUAN MARTIN CAMPOS<br>GUAMAN    | Mg. En Administración |

**Fuente:Elaboración propia**

**Tabla 1:**

### Confiabilidad

Para poder lograr el nivel de la confianza se ha ejecutado un trabajo con una cantidad de sesenta colaboradores, a quienes se les realizó el mencionado instrumento de recopilación de datos, lo cual se encuentra compuesto por unas veinte cada pregunta tiene un nivel de confiabilidad del 95% y el resultado que se obtenga se procesarán mediante el coeficiente Alfa de Cron Bach y así efectuar su confiabilidad que fue gestionado en el programa SPSS.

Según Hernández (2010) concreta: “El coeficiente Alfa de Cron Bach: valora que el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. Este coeficiente se da de cero y uno, donde “cero” significaría una confiabilidad nula o despreciable y “uno” esta representando la mayor confiabilidad siendo perfecta (muy alta).”

### Fiabilidad General

#### Resumen de procesamiento de casos

|       | Nº                     | %          |
|-------|------------------------|------------|
| Casos | Válido.                | 20. 100,0% |
|       | Excluido. <sup>a</sup> | 0. ,0      |
|       | Total.                 | 20. 100,0% |

**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 2:**

## Estadísticos de fiabilidad

---

| <b>Alfa de Cronbach.</b> | <b>N° de elementos.</b> |
|--------------------------|-------------------------|
| 0,861                    | 60                      |

---

**Fuente: Elaboración propia.**

### **Tabla 3:**

De acuerdo con la tabla 3 el resultado de análisis de fiabilidad corresponde a 0,861 y se puede observar que en tabla de fiabilidad , indican que el instrumento de medición es de consistencia marcada.

Tabla 4:

---

### **Coefficiente del Alpha de Cronbach**

---

|                      |                  |
|----------------------|------------------|
| Coefficiente alfa>9. | es excelente.    |
| Coefficiente alfa>8. | es bueno.        |
| Coefficiente alfa>7. | es aceptable.    |
| Coefficiente alfa>6. | es cuestionable. |
| Coefficiente alfa>5. | es nula.         |

---

**Fuente:** Elaboración propia

## **3.5 Procedimiento**

La recolección de los datos que se obtuvieron de la Empresa Konecta BTO, Provincia del Callao, 2019. En primer lugar se procede a realizar una solicitud de permiso a los responsables del área en la entidad, la cual fue favorable, procediéndose a realizar la aplicación de los instrumentos a los usuarios, expresándoles los objetivos de la investigación y que su participación sería anónima, previa autorización. Terminado el proceso de recolección de información se efectuó el tratamiento estadístico pertinente.

## **3.6 Método de análisis de datos**

El método que se utilizará será Análisis descriptivo y Análisis inferencia, ya que se realiza las pruebas para las hipótesis y su análisis, será gestionado de lo general a lo específico. Para la parte estadística se empleará el programa Statistical Product and Service Solutions (SPSS), para poder analizar los datos.

### **3.7 Aspectos éticos**

La información que se registrara serán válidos por turnitin de esta manera se dará la confianza de la información expuesta y el resultado de este estudio. El desarrollo de esta investigación se efectuará dentro del marco legal correspondiente, así mismo se contará con un seguimiento y la verificación previa para que así sea autorizada por la Facultad de administración de la Universidad cesar vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis estadístico descriptivo

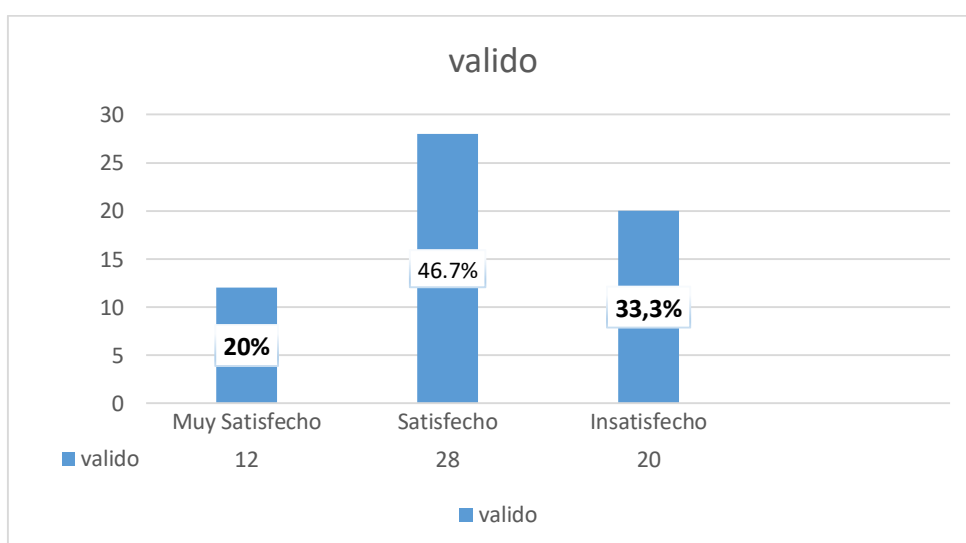
Este análisis de resultados se basó en las 60 encuestas realizadas, a los colaboradores de la empresa Konecta BTO, en el distrito de callao 2019. Teniendo como resultado final de la investigación lo siguiente:

#### Variable Independiente: Estrategias motivacionales (Agrupada)

| Frecuencia |                |    | Porcentaje |
|------------|----------------|----|------------|
| Válido     | Muy Satisfecho | 12 | 20,0       |
|            | Satisfecho     | 28 | 46,7       |
|            | Insatisfecho   | 20 | 33,3       |
|            | Total          | 60 | 100,0      |

Fuente:Elaboración propia

Tabla 5:





**Fuente:Elaboración Propia**

**Figura 1:Gráfico de Barras**

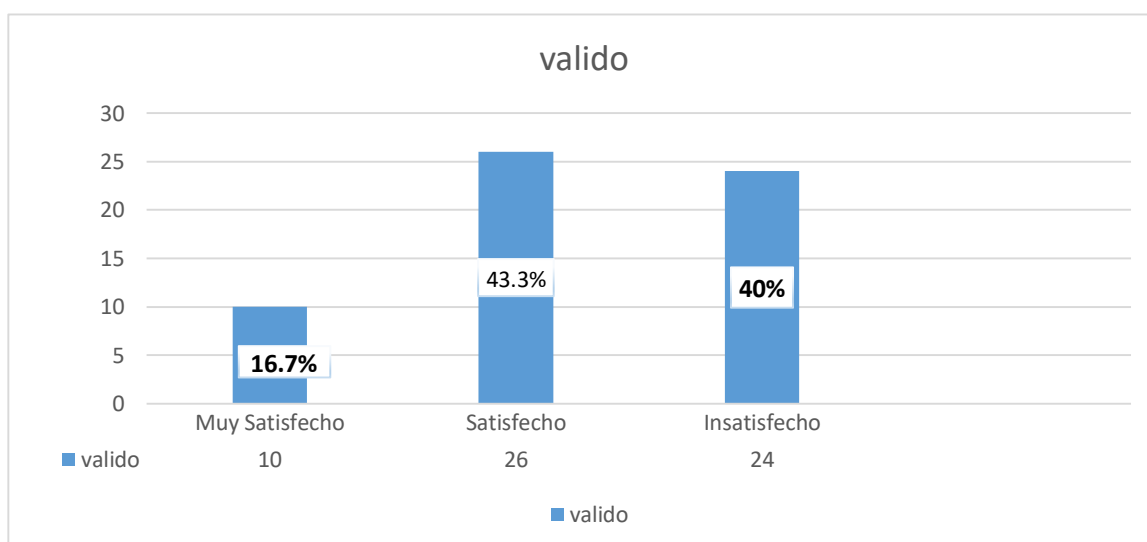
De acuerdo con el resultado de la fig. 1, el 20 % de los encuestados, señalaron que están “Muy satisfechos” en que la empresa Konecta BTO, cuenta con la variable independiente Estrategias Motivacionales, de esta forma podemos observar que se tiene el 47.7% de los encuestados, indican que están “satisfechos” mientras que el 33.3% de los encuestados, indican que están “Insatisfechos” con la Variable trabajada en la empresa Konecta BTO, en el distrito del Callao, 2019.

### Dimensión 1: Factores Motivadores

|        |                  |    | Porcentaje |
|--------|------------------|----|------------|
| Válido | Muy Insatisfecho | 10 | 16,7       |
|        | Insatisfecho     | 26 | 43,3       |
|        | Satisfecho       | 24 | 40,0       |
| Total  |                  | 60 | 100,0      |

**Tabla 6:**

**Fuente:Elaboración propia**



**Fuente:Elaboración Propia**

## Figura 2:Gráfico de Barras

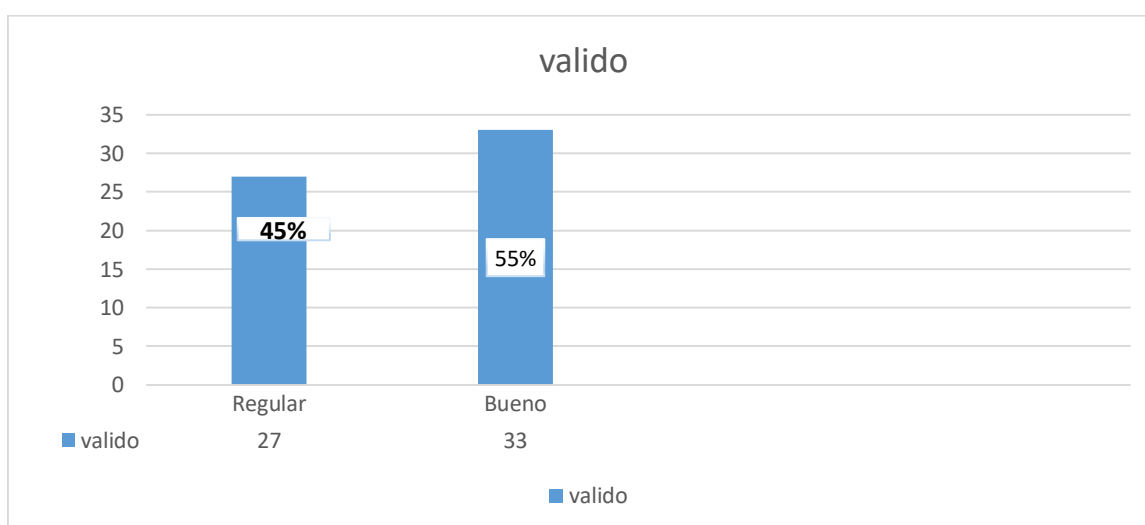
De acuerdo con el resultado de la fig. 2, observamos que el 16.7 % de los encuestados, señalaron que están “Muy satisfechos ya que la empresa Konecta BTO, cuenta con la dimencion Factores Motivadores, tambien notamos que el 43.3 % de los encuestados, dicen estar “Satisfechos” mientras que el 40% de los encuestados, se muestran “Insatisfecho” con la dimensión estudiada en la empresa Konecta BTO, en el distrito de Callao, 2019.

## Dimensión 2:Factores de higiene

| Frecuencia |         | Porcentaje |       |
|------------|---------|------------|-------|
| Válido     | Regular | 27         | 45,0  |
|            | Bueno   | 33         | 55,0  |
|            | Total   | 60         | 100,0 |

Tabla 7:

Fuente:Elaboración Propia



Fuente:Elaboración Propia

### Figura 3:Gráfico de Barras

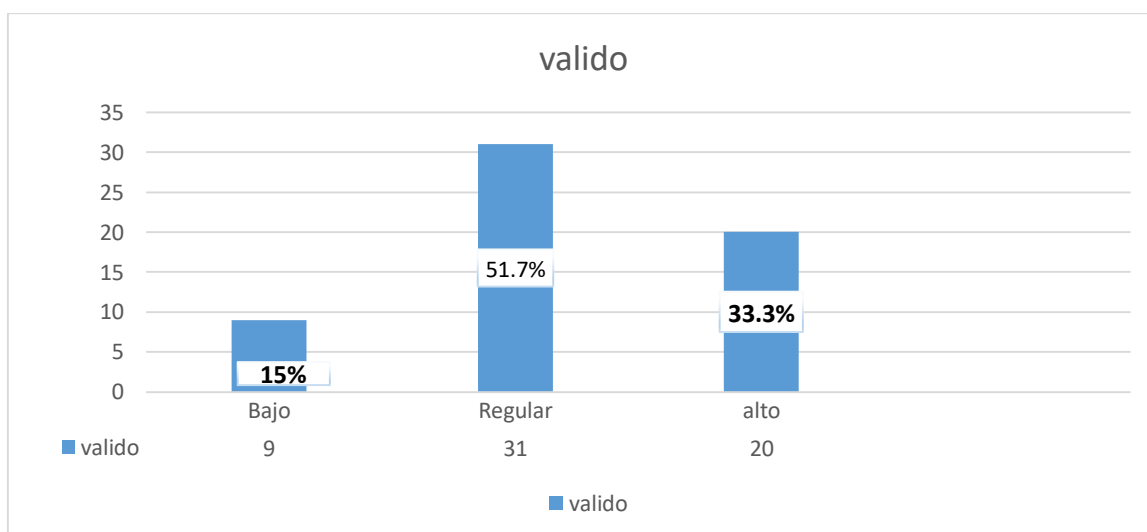
De acuerdo con el resultado de la fig. 3, observamos que el 45 % de los encuestados, señalaron es “regular” en que Konecta Bto, cuenta con Factores de Higiene, representando el 55 % de los encuestados, dicen que es “bueno” con la dimensión estudiada en la empresa Konecta BTO, en el distrito de Callao, 2019.

### Variable Dependiente: Desempeño Laboral

| Frecuencia |         | Porcentaje |       |
|------------|---------|------------|-------|
| Válido     | Bajo    | 9          | 15,0  |
|            | Regular | 31         | 51,7  |
|            | Alto    | 20         | 33,3  |
|            | Total   | 60         | 100,0 |

**Tabla 8:**

**Fuente:Elaboración Propia**



**Fuente:Elaboración Propia**

#### Figura 4:Gráfico de Barras

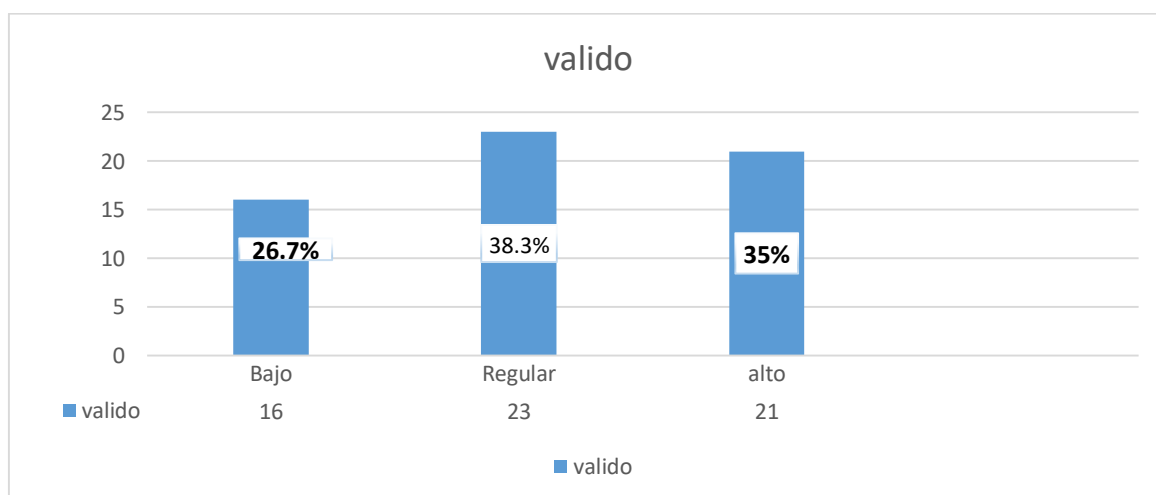
De acuerdo con el resultado de la fig. 4, el 15 % de los encuestados, señalaron que es “Bajo” en que la empresa Konecta BTO, cuenta con Estrategias Motivacionales, también notamos que el 51.7 % de los encuestados, dicen ser “regular” mientras que el 33.3% de los encuestados, están en un porcentaje registrado como en “alto” con la Variable trabajada en la empresa Konecta BTO, en el distrito del Callao, 2019.

#### Dimensión 1:Competencias

| Frecuencia |         | Porcentaje |       |
|------------|---------|------------|-------|
| Válido     | Bajo    | 16         | 26,7  |
|            | Regular | 23         | 38,3  |
|            | Alto    | 21         | 35,0  |
|            | Total   | 60         | 100,0 |

Tabla 9

Fuente:Elaboración Propia



Fuente:Elaboración Propia

### Figura 5: Gráfico de Barras

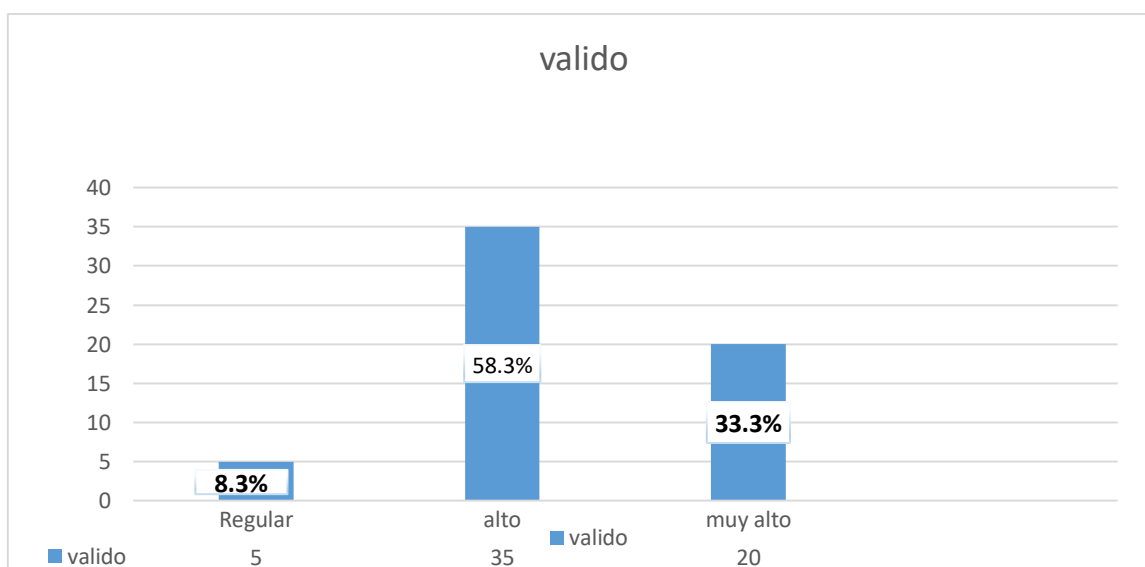
De acuerdo con el resultado de la fig. 5, observamos que el 26.7 % de los encuestados, señalaron que es “bajo” y que la empresa Konecta BTO, no cuenta con la dimencion competencias, tambien notamos que el 38.3% % de los encuestados, dicen que es “regular” mientras que el 35% de los encuestados, se indican que es “Alto” con la dimensión estudiada en la empresa Konecta BTO, en el distrito de Callao, 2019.

### Dimensión 2: Comportamiento

| Frecuencia |          | Porcentaje |       |
|------------|----------|------------|-------|
| Válido     | Regular  | 5          | 8,3   |
|            | Alto     | 35         | 58,3  |
|            | Muy alto | 20         | 33,3  |
|            | Total    | 60         | 100,0 |

Tabla 10:

Fuente:Elaboración propia



Fuente: Elaboración Propia

### Figura 6: Gráfico de Barras

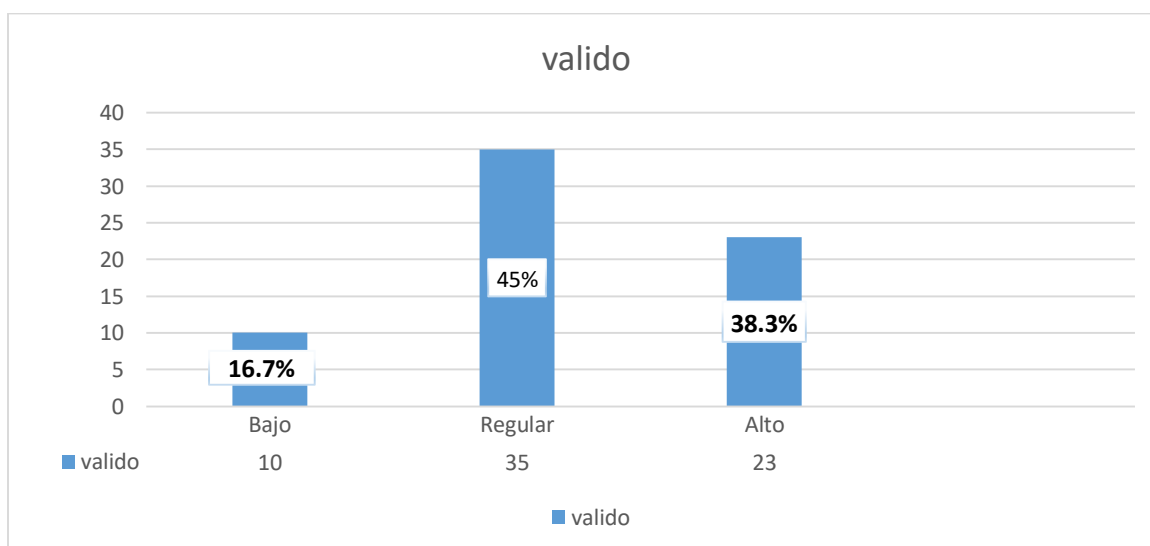
De acuerdo con el resultado de la fig. 6, observamos que el 8.3% de los encuestados, señalaron que es “bajo” y que la empresa Konecta BTO, no cuenta con la dimensión de comportamiento, también notamos que el 58.3% % de los encuestados, dicen que es “regular” mientras que el 35% de los encuestados, indican que esta en posición “Alto” la dimensión estudiada en la empresa Konecta BTO, en el distrito de Callao, 2019.

### Dimensión 3: Logro de Objetivos (Agrupada)

|        |         |    | Porcentaje |
|--------|---------|----|------------|
| Válido | Bajo    | 10 | 16,7       |
|        | Regular | 27 | 45,0       |
|        | Alto    | 23 | 38,3       |
|        | Total   | 60 | 100,0      |

Tabla 11:

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

## Figura 7: Gráfico de Barras

De acuerdo con el resultado de la fig. 7, observamos que el 16.7% de los encuestados, señalaron que es “bajo” y que la empresa Konecta BTO, no cuenta con la dimensión de comportamiento, también notamos que el 45% de los encuestados, dicen que es “regular” mientras que el 38.3% de los encuestados, indican que esta en posición “Alto” la dimensión estudiada en la empresa Konecta BTO, en el distrito de Callao, 2019.

### 4.1 Análisis estadístico Inferencial

#### Prueba hipótesis general

A realizaremos el siguiente proceso el cual será de comprobar mediante la prueba de Correlación de Chi cuadrado y que así la hipótesis muestre una relación con las variables, así el resultado de la correlación será cercano a 1 y a su significación que sea menor a 0.05, comprueba la fuerza que hay en esta relación.

**Tabla 12**

|                            |                | Desempeño laboral |         |        | Total  |      |
|----------------------------|----------------|-------------------|---------|--------|--------|------|
|                            |                | bajo              | Regular | alto   |        |      |
| Estrategias motivacionales | Insatisfecho   | Frecuencia        | 3       | 8      | 9      | 20   |
|                            |                | Porcentaje        | 15.00%  | 40.00% | 45.00% | 100% |
|                            | Satisfecho     | Frecuencia        | 4       | 16     | 8      | 28   |
|                            |                | Porcentaje        | 14.29%  | 57.14% | 28.57% | 100% |
|                            | Muy satisfecho | Frecuencia        | 9       | 8      | 3      | 20   |
|                            |                | Porcentaje        | 45%     | 40%    | 15%    | 100% |
| Total                      | Frecuencia     | 9                 | 31      | 20     | 60     |      |
|                            | Porcentaje     | 33%               | 47%     | 20%    | 100,0% |      |

**Fuente: Instrumento Aplicado.**

En relación a la tabla 12, se confirma que el 100% de la variable Estrategias Motivacionales esta posesionada en un nivel “insatisfecho” y el al 15% esta relacionado en el nivel “Bajo” en el desempeño laboral, el 40% al nivel “regular”, el 45% al nivel “alto”, en este nivel se ubican los trabajadores que sienten que la Estrategias Motivacionales no cumple sus expectativas.

Del 100% las Estrategias Motivacionales en el nivel “satisfecho” corresponde al 14.29% del nivel “bajo” de la desempeño laboral, al 57.14% al nivel “regular”, al 28.57% al nivel “alto” , en este nivel se ubican los trabajadores que no se encuentran conformes con la motivación laboral recibida.

Del 100% las Estrategias Motivacionales en el nivel “muy satisfecho” corresponde al 45% del nivel “bajo” con el desempeño laboral, en el nivel, “regular”, el 40% al nivel “alto”, al 15% al nivel “muy satisfecho” , en este nivel se ubican los usuarios que sienten que los servicios que brinda la empresa Konecta BTO cumple con sus expectativas.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación directa y significativa entre la estrategia motivacional contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

Ho: No, existe relación directa y significativa entre La estrategia motivacional no contribuye en el desempeño laboral de los trabadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

Por lo que corroboramos que la hipótesis se determina de esta manera en base a los datos obtenidos en donde se puede indicar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Nivel de Significancia: 0.05.

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$



**Tabla 13**

Prueba de Chi-cuadrado de hipótesis general

|                         | Valor               | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|-------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 26,483 <sup>a</sup> | 4  | ,002                                 |
| Nº de casos válidos     | 60                  |    |                                      |

**Fuente: Instrumento Aplicado**

De la tabla 13, la Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 26,483$ , y el valor teórico es  $X^2_t = 9,4877$  con el 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad, entonces se cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ . Con esto se concluye que hay relación directa con las variables que se ha estudiado.



$$X^2_t = 9,4877$$

$$X^2_c = 26,483$$

## Prueba hipótesis específica 1

Tabla 14

|                        |                | Desempeño laboral |         |        | Total  |        |
|------------------------|----------------|-------------------|---------|--------|--------|--------|
|                        |                | bajo              | Regular | alto   |        |        |
| factores de motivación | Insatisfecho   | Frecuencia        | 3       | 6      | 1      | 10     |
|                        |                | Porcentaje        | 30%     | 60%    | 20%    | 100%   |
|                        | Satisfecho     | Frecuencia        | 3       | 17     | 6      | 26     |
|                        |                | Porcentaje        | 11.54%  | 65.38% | 23.08% | 100%   |
|                        | Muy satisfecho | Frecuencia        | 3       | 8      | 13     | 24     |
|                        |                | Porcentaje        | 13%     | 33%    | 54%    | 100%   |
| Total                  |                | Frecuencia        | 9       | 31     | 20     | 60     |
|                        |                | Porcentaje        | 33%     | 47%    | 20%    | 100,0% |

**Fuente: Instrumento Aplicado**

De la tabla 14, se puede indicar que el 100% de la dimensión Factores de motivación se encuentra en un nivel “insatisfecho” esto pertenece al al 30% del nivel “Bajo” en el desempeño laboral, el 60% al nivel “regular”, el 20% al nivel “alto”, en este nivel se ubican los trabajadores que sienten que los factores de motivación no cumple sus expectativas.

Del 100% % de la dimensión Factores de motivación en el nivel “satisfecho” corresponde al 11.54% del nivel “bajo” de la desempeño laboral, al 65.38% al nivel “regular”, al 23.08% al nivel “alto” , en este nivel se ubican los trabajadores que no se encuentran conformes con los factores de motivación recibida.

Del 100% las Estrategias Motivacionales en el nivel “muy satisfecho” corresponde al 13% del nivel “bajo” con el desempeño laboral, en el nivel, “regular”, el 33% al nivel “alto”, al 54% al nivel “muy satisfecho” , en este nivel se ubican los usuarios que sienten que los servicios que brinda la empresa Konecta BTO cumple con sus expectativas.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación directa y significativa entre Los factores de motivación contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019

Ho: No existe relación directa y significativa entre Los factores de motivación no contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores desarrollo de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

La comprobación de la hipótesis se define así:

Si el  $X^2_c$  es mayor que el  $X^2_t$ , con los datos obtenidos se puede indicar se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula,

Nivel de Significancia: 0.05

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$

### Tabla 15

Prueba de Chi-cuadrado de hipótesis específica 1

|                         | Valor               | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|-------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 80,005 <sup>a</sup> | 4  | ,000                                 |
| N de casos válidos      | 60                  |    |                                      |

**Fuente: Instrumento Aplicado**

De la tabla 15, la existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 80,005$ , y el valor teórico es  $X^2_t = 9,4877$  con el 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad, entonces se cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula Ho. Se puede concluir que existe relación directa entre estas variables que fueron estudiadas.

P-valor = ,000 < 0.05, con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ .



$$X^2_t = 9,4877$$

$$X^2_c = 80,005$$

## Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 16

|                     |                | Desempeño laboral |         |        | Total  |      |
|---------------------|----------------|-------------------|---------|--------|--------|------|
|                     |                | bajo              | Regular | alto   |        |      |
| factores de higiene | Insatisfecho   | Frecuencia        | 5       | 13     | 9      | 27   |
|                     |                | Porcentaje        | 18.52%  | 48.15% | 33.33% | 100% |
|                     | Satisfecho     | Frecuencia        | 4       | 18     | 11     | 33   |
|                     |                | Porcentaje        | 12.12%  | 54.55% | 33.33% | 100% |
|                     | Muy satisfecho | Frecuencia        | 0       | 0      | 0      | 0    |
|                     |                | Porcentaje        |         |        |        |      |
| Total               | Frecuencia     | 9                 | 31      | 20     | 60     |      |
|                     | Porcentaje     | 33%               | 47%     | 20%    | 100,0% |      |

Fuente: Instrumento Aplicado

De la tabla 16, podemos afirmar que 100% de la dimensión Factores de higiene que están en el nivel “insatisfecho” corresponden al 18.52% del nivel “Bajo” en el desempeño laboral, el 48.15% al nivel “regular”, el 33.33% al nivel “alto”, en este nivel se ubican los trabajadores que sienten que la Factores de higiene no cumple sus expectativas.

Del 100% % de la dimensión Factores de motivación en el nivel “satisfecho” corresponde al 12.12% del nivel “bajo” de la desempeño laboral, al 54.54% al nivel “regular”, al 33.33% al nivel “alto” , en este nivel se ubican los trabajadores que no se encuentran conformes con los Factores de higiene que recibe de la empresa Konecta BTO .

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación directa y significativa entre los factores de higiene contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.

Ho: No existe relación directa y significativa entre Los factores de higiene no contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019

Por lo que corroboramos que la hipótesis se determina de esta manera en base a los datos obtenidos en donde se puede indicar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Nivel de Significancia: 0.05

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$

### Tabla 17

Prueba de Chi-cuadrado de hipótesis específica 2

|                         | Valor               | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|-------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 51,497 <sup>a</sup> | 4  | ,000                                 |
| N de casos válidos      | 60                  |    |                                      |

### Fuente:Instrumento Aplicado

De la tabla 17, la existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2c= 51,497$ , y el valor teórico es  $X^2t=9,4877$  , con el 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad, entonces se afirma la relación que se tiene de orden  $X^2t < X^2c$ . En efecto

se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ . Con esto se concluye que hay relación directa entre las variables que se estudiaron.

P-valor= ,000 < 0.05, con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ .



$$X^2_t = 9,4877$$

$$X^2_c = 51,497$$

#### IV. DISCUSIÓN

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que la estrategia motivacional contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019. Esta se confirma dado el resultado del (Chi-cuadrado de Pearson=0,002), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p=,000 < 0,05$ ). Esto significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables estrategias motivacionales y desempeño laboral, lo que sugiere que, a mayores estrategias motivacionales en la empresa Konecta BTO Callao, mejor será el desempeño laboral en los colaboradores. El hallazgo se confirma con la tesis Maldonado (2017) "Influencia motivacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad Víctor Larco Herrera". Permite decir que la motivación mejora el desempeño laboral del personal administrativo, porque cuanto mayor sea el bienestar personal, mayor rendimiento y productividad. Asimismo con la tesis de Castro (2016) "El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de Pymes potosinas. "existe una relación positiva y fuerte entre el desempeño y la motivación laboral. Igualmente en la tesis de Oliva (2017) "Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del hospital Víctor Larco Herrera Lima-Perú, 2015". existe una relación positiva y fuerte entre el desempeño y la motivación laboral. Además, con Moreno (2015) "la motivación y el rendimiento laboral de cada colaborador de una de las empresas Nacionales de Telecomunicaciones, del Cantón Ambato en la provincia de Tungurahua – Ecuador. De acuerdo con los datos inferidos, se puede deducir que el factor Motivacional del personal sí incide directamente en su desempeño profesional.

En cuanto a la hipótesis específica 1, señala que existe una relación directa y significativa entre Los factores de motivación contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019. Se tuvo como indicativo el resultado del (Chi-cuadrado de Pearson=0,000), encontrándose además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p=,000 < 0,05$ ). El grado de correlación encontrado refiere a una relación positiva

considerable y significativa entre la variable estrategias motivacionales y la dimensión logro de objetivos de la variable desempeño laboral, lo que sugiere que, a mejor calidad del servicio en una agencia del Banco de Crédito del Perú, mejor será la calidad funcional en ella. El hallazgo se confirma con la tesis de Florida (2017) " La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero, Tarapoto 2017." existe una vinculación de causa-efecto y que debe realizarse mejoras de las condiciones en evaluación y con niveles medio-bajo, las cuales servirá a la organización, influenciar en el desempeño laboral de sus colaboradores.

En cuanto a la hipótesis específica 2, señala que existe una relación directa y significativa entre Los factores de motivación contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019. Se tuvo como indicativo el resultado del (Chi-cuadrado de Pearson=0,000), encontrándose además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p=,000 < 0,05$ ). El grado de correlación encontrado refiere a una relación positiva considerable y significativa entre la variable estrategias motivacionales y la dimensión Competencias de la variable desempeño laboral, lo que sugiere que, a mayor estrategias motivacionales en la empresa Konecta BTO Callao, será mejor el desarrollo de las competencias de los colaboradores. El hallazgo se confirma con la tesis de Moreno (2015) "la motivación y el rendimiento laboral de cada colaborador de una de las empresas Nacionales de Telecomunicaciones, del Cantón Ambato en la provincia de Tungurahua – Ecuador. De acuerdo con los datos inferidos, se puede deducir que el factor Motivacional del personal sí incide directamente en su desempeño profesional.



## V. CONCLUSIONES

Se determinó, que existe relación entre la importancia de la estrategia motivacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019. Según los resultados obtenidos ( $p=0.002<0.05$ ) se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) concluyendo así que Estrategias Motivacionales se relaciona significativamente de forma positiva y considerable (Chi-cuadrado de Pearson=0,000) con el desempeño laboral.

Se determinó que, existe una relación de la importancia de los factores de motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO , Callao en el año 2019. Según los resultados obtenidos ( $p=0.000<0.05$ ) se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) concluyendo así que Estrategias Motivacionales se relaciona significativamente de forma positiva y considerable (Chi-cuadrado de Pearson=0,000) con el logro de objetivos.

Se determinó que, existe una relación de la importancia de los factores de higiene en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019. Según los resultados obtenidos ( $p=0.000<0.05$ ) se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) concluyendo así que Estrategias Motivacionales se relaciona significativamente de forma positiva considerable (Chi-cuadrado de Pearson=0,000) con las competencias.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda realizar una capacitación sobre motivación laboral de esta manera podemos reforzar las estrategias motivacionales así poder influenciar sobre los colaboradores y así mejorar su desempeño laboral en la empresa de tal forma que la empresa tenga resultados satisfactorios.

Se recomienda incrementar y mejorar las inducciones que se les da a los trabajadores para que puedan tener clara la información en base a sus objetivos así con estas estrategias motivacionales los trabajadores puedan llegar a su logro de objetivos planteado por la empresa en base a las estrategias motivacionales.

Se recomienda realizar una selección de trabajadores en base a sus competencias y sus constancias Técnicas o Profesionales, de esta manera los trabajadores puedan desarrollarse en la empresa de manera Profesional brindando un aporte significativo en el crecimiento de la empresa.

## REFERENCIAS

- Basoredo (2016) Constructivismo, Didáctica y Competencia, recuperado de :  
<https://ined21.com/construyendo-una-didactica-la-estrategia-la-competencia/>
- Castro (2016) Tesis de Magister “El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de Pymes potosinas”. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí - México. recuperado de;  
[http://www.lareferencia.info/vufind/Record/MX\\_ddd5d72e39dba3b9b850fbe2ee8d903b](http://www.lareferencia.info/vufind/Record/MX_ddd5d72e39dba3b9b850fbe2ee8d903b)
- Cruz (2014), Tesis de Licenciatura “Percepción de los empleados de una empresa de servicio vía telefónica (Call Center) sobre el desempeño de las funciones del departamento de recursos humanos”. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Stephanie.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional: La dinámica en las organizaciones* (6. da Ed.). México: Editorial McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (11.ª Ed.). México: Editorial McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Davis & werther (2013) *modelo de werther y davis (7ta ed.)* Mexico : interamericana editores, s.a.
- Díaz Olaya, J., Díaz Mercado, M., & Morales Cepeda, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 7(1), 59-78. Recuperado de : <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.7106>
- Díaz, J., Díaz, M., & Morales, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 7(1), 59-77.

Floridas (2017) Tesis de Licenciatura “*La Motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero- Tarapoto 2017*” Universidad Peruana Unión (Tarapoto-Perú). Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/994>.

Griffin,Phillips,Gully (2017). Comportamiento Organizacional: administración de personas y organizaciones. (12<sup>a</sup>.ed.). México: Cengage Learning Editores, S. A.

Maldonado (2017) Tesis de Licenciatura “*Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Víctor Larco Herrera*”. Universidad Nacional de Trujillo- Perú. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9516/maldonadosa\\_nchez\\_ad\\_aly.pdf](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9516/maldonadosa_nchez_ad_aly.pdf)

Moreno (2015) Tesis de Licenciatura “*La Motivación y el rendimiento laboral del personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua*”. Universidad Técnica de Ambato- Ecuador. Recuperado de: [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17769/1/empastado.%20Juan%20More no.pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17769/1/empastado.%20Juan%20More%20no.pdf)

López-Fernández, D.; Alarcón, P. P.; Tovar, E.; Alonso, S. (2016). El Modelo de Gestión del Conocimiento Motivacional: propuesta de aplicación en el sector bibliotecario. *Revista Española de Documentación Científica*, 39 (4): e157. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.4.1302>

López-Fernández, D.; Alarcón, P. P.; Tovar, E.; Alonso, S. (2016). El Modelo de Gestión del Conocimiento Motivacional: propuesta de aplicación en el sector bibliotecario. *Revista Española de Documentación Científica*, 39 (4): e157. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.4.1302>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2013). *Metodología de la investigación* (5<sup>ta</sup> ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6<sup>ta</sup> ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Huaman (2018) tesis de licenciado “ *Uso de organizadores gráficos y la comprensión de textos históricos en los estudiantes de cuarto grado de secundaria de la institución educativa cap. fap José Abelardo Quiñones-Los Almendros Castilla-Piura, 2015*” recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1394/EDU-HUA-HUA-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oliva (2017) Tesis de Posgrado “*Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima 2015*. Universidad Cesar Vallejo. (Lima-Perú). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva\\_EE.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf)
- Peña, J. A., Macías, N. I. & Morales, F. L. (2014). *Manual de práctica básica. Motivación y emoción*. México: Manual Moderno
- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 3(7), 177-192. Recuperado de : <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-1921>
- Rivera, Cegarra, Vergara, Matos,. (2016). Clima Organizacional en el Contexto Educativo. *Revista Científica*, 1(2), 316-339. Recuperado de : <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2016.1.2.18.316-3391>
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (13<sup>a</sup>.ed.). México:  
Editorial Pearson Educación. Recuperado de : <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

- Robbins, S. & Judge, T. (2014). *Comportamiento Organizacional*. (15ª.ed.). México: Editorial Pearson Educación. Recuperado de : [https://www.academia.edu/311367421/Comportamiento\\_organizacional\\_1\\_5\\_edicion\\_.pdf](https://www.academia.edu/311367421/Comportamiento_organizacional_1_5_edicion_.pdf)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración*. (10.ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª.ed.). México: Editorial Pearson Educación. Recuperado de : <https://es.slideshare.net/DianaBuitron/libro-administracin-stephen-robbins-2014>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración*. (8.ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Sanz, M., Menéndez, F., Rivero, M. & Conde, P (2013). *Psicología de la motivación: teoría y práctica*. (1ª. Ed.). España: Editorial Sanz y Torres.
- Zeglat, Dia. (2017). The Impact of Employee Motivation on Organizational Commitmen. *European Journal of International Management*. 9. 134-145. Recuperado de : [https://www.researchgate.net/publication/328420397\\_The\\_Impact\\_of\\_Employee\\_Motivation\\_on\\_Organizational\\_Commitmen](https://www.researchgate.net/publication/328420397_The_Impact_of_Employee_Motivation_on_Organizational_Commitmen)
- Rivas Ruz, A. G. (2019). Factores que producen diferencias significativas en el aprendizaje de los estudiantes que egresan de sexto grado. *Revista Scientific*, 4(12), 28-46. Recuperado de : <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.1.28-46>
- Díaz de Salas, Y. del C. (2020). Mirada Fenomenológica desde las Competencias Investigativas en las Líneas de Investigación de la UNESR. *Revista Scientific*, 5(15), 269-287. Recuperado de : <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.15.13.269-287>
- sohail,saleem,andar safdar, Aseem(2014) ,global journal of management and business resresearch: a administration and management,vol 14, version1.1 recuperado de : [https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume14/7-Effect-of-Work-Motivation.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume14/7-Effect-of-Work-Motivation.pdf)

Rudolf Grünbichler, Jozef Klučka (2020) Performance Management in  
KMU, Controlling & Management Review > Ausgabe 4/2020 recuperado de :  
<https://www.springerprofessional.de/performance-management-in-kmu/18067426>

## ANEXO

### Anexo 1

#### Declaración de autenticidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: ""ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y LA IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN KONECTA BTO, -2019", del (los) autor (autores) COPARA ROMERO OSCAR ALBERTO FERNANDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de julio de 2020

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE<br><b>DNI:</b> 07909441<br><b>ORCID</b> 0000-0003-0176-0047 | Firmado digitalmente por:<br>LDIOSZ el 30 Jul 2020<br>09:00:14 |

Código documento Trilce: 35468





## Anexo 2

### Autorización de Publicación en Repositorio Institucional



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo (Nosotros), COPARA ROMERO OSCAR ALBERTO FERNANDO identificado con DNI N° 70057587, (respectivamente) estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, autorizo (autorizamos) (  ), no autorizo (autorizamos) (  ) la divulgación y comunicación pública de mi (nuestro) Tesis: "ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y LA IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN KONECTA BTO, -2019".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....  
.....

Lima 27 de julio de 2020

| <b>Apellidos y Nombres del Autor</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| COPARA ROMERO OSCAR ALBERTO FERNANDO<br><b>DNI:</b> 70057587<br><b>ORCID</b> 0000-0001-7197-5575 | Firmado digitalmente por:<br>OCOPARAR el 04 Ago 2020<br>17:55:39 |

Código documento Trilce: 35465



## Anexo 3

### Acta de Sustentación de Tesis



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **Acta de Sustentación de Tesis**

Siendo las 22:15 horas del 20 de julio de 2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulado: "ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y LA IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN KONECTA BTO, -2019", Presentado por el / los autor(es) OSCAR ALBERTO FERNANDO COPARA ROMERO estudiante(s) de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

| <b>Autor</b>                         | <b>Dictamen</b> |
|--------------------------------------|-----------------|
| OSCAR ALBERTO FERNANDO COPARA ROMERO | Mayoría         |

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

Firmado digitalmente por: HMEJIAG el 30 Jul 2020  
16:44:00

HANS MEJIA GUERRERO  
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: PANCHEROB el 27 Jul 2020  
20:43:22

ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ  
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: LDIOSZ el 30 Jul 2020  
09:00:11

LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE  
VOCAL (ASESOR)

Código documento Trilce: 35463



## Anexo 4

### Declaratoria de Originalidad del Autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores**

Yo (Nosotros), OSCAR ALBERTO FERNANDO COPARA ROMERO estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y LA IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN KONECTA BTO, -2019", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Apellidos y Nombres del Autor</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| OSCAR ALBERTO FERNANDO COPARA ROMERO<br><b>DNI:</b> 70057587<br><b>ORCID</b> 0000-0001-7197-5575 | Firmado digitalmente por:<br>OCOPARAR el 04 Ago 2020<br>17:55:51 |

Código documento Trilce: 35470



Anexo 5

Matrix de consistencia

| <b>PROBLEMA</b>   | <b>OBJETIVOS</b>  | <b>HIPOTESIS</b>   | <b>VARIABLE E INDICADORES</b>                              |   |                           |
|---|---|--|--|---|---------------------------|
| <b>General</b>  | <b>General</b>  | <b>General</b>   | <b>VARIABLE INDEPENDIENTE : Estrategias Motivacionales</b> |   |                           |
| ¿Cuál es la importancia de la estrategia motivacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019?     | Determinar la importancia de la estrategia motivacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019  | La estrategia motivacional contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.      | <b>DIMENSIONES</b>   | <b>INDICADORES</b>  | <b>ESCALA DE MEDICION</b> |
|   |   |  | Factores de motivacion                                     | Reconocimiento<br>Responsabilidad<br>Realizacion personal                     |                           |
|   |   |  | Factores de higiene  | Remuneracion<br>Condiciones de trabajo<br>Ambiente laboral                    |                           |
| <b>Específico</b>   | <b>Específico</b>   | <b>Específico</b>  | <b>VARIABLE DEPENDIENTE : Desempeño Laboral</b>            |   |                           |
| ¿Cuál es la importancia de los factores de motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019?     | Determinar la importancia de los factores de motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019. | Los factores de motivación contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.     | <b>DIMENSIONES</b>   | <b>INDICADORES</b>  | <b>ESCALA DE MEDICION</b> |
|   |   |  | Competencia  | Conocimiento del puesto<br>Capacidad de ejecución<br>Facilidad de aprendizaje |                           |
|   |   |  | Comportamiento   | Comunicación<br>Iniciativa<br>trabajo en equipo                               |                           |
| ¿Cuál es la importancia de los factores de higiene en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019? | Determinar la importancia de los factores de higiene en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019.    | Los factores de higiene contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la empresa KONECTA BTO, Callao en el año 2019. | Logro de objetivos   | Satisfacción<br>Autorrealización<br>Identificación                            |                           |

| TIPO DE INVESTIGACION   | POBLACION Y MUESTRAS   | TECNICAS DE INSTRUMENTOS   | ESTADISTICA A UTILIZAR  |
|---|--|--|---|
| <p><b>Tipo de Investigación Aplicada</b><br/>El estudio de las investigaciones es aplicada, debido a que se plantean y se describen los hechos, para poder dar una solución esta problemática presentada sobre la organización de estudio.<br/>Según Huamán (2018) explica en Murillo (2008) las investigaciones aplicadas son normalmente nombradas como “investigación práctica o empírica”, porque sobresale ya que trata de buscar, atención o la forma como se utilizan los conocimientos que se han adquirido, también al mismo tiempo si adquirir mas, cabe resaltar que ampliación de mejora y sistematización de la práctica enfocada en la investigación. La investigadora busca aplicar los estudios realizados los cuales se desean colocarlo en práctica en la realidad gracias a los conocimientos que se han adquirido.</p> <p><b>Enfoque : Cuantitativa</b><br/>Hernández, Fernández y Baptista(2014) el enfoque cuantitativo hace referencia a la aplicación en la estadística entonces así poder procesar los datos adquiridos y obtener los resultados así gestionar el dato obtenido(p.4). Por lo tanto lo que quiere decir que este resultado que se obtuvo con dicho proceso de estadística( descriptivo e inferencial) se gestionó en el proceso de la investigación.</p> <p><b>Diseño de Investigación No experimental de corte transversal</b><br/>Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en cual el investigador no podía controlar la variable independiente, (pag.149) .por ello con esta B5:B41información que indico los autores las variable independiente no se puede realizar ninguna modificación lo que quiere decir que no serian manipulables”<br/>Transversal “Los diseños de corte transaccional o transversal son datos de un solo momento, siempre están en un único tiempo. , (pag.246) El propósito es detallar cada variable y examinar la incidencia e interrelación en un momento fijo<br/>En la investigación se emplea el método No experimental, transversal porque no se manipularán las variables, y que los datos se adquieren en un determinado tiempo y por única vez.</p> <p><b>Nivel de investigación Correlacional</b><br/>Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que su finalidad es de conocer de que manera las variables se relacionan entre si, por un contexto particular. En este caso lo que quiere decir que las variable Independiente, estrategias motivacionales y variable dependiente, desempeño laboral se relacionan.</p> | <p><b>Población</b><br/>Mediante la investigación correspondiente podemos considerar la participación de 60 colaboradores de la empresa KONECTA BTO , Callao en el año 2019.</p> <p><b>Criterios de inclusión</b><br/>Para el proyecto de investigación tomamos en cuenta a 60 trabajadores del área back office del call center ya que cuenta con todo los requisitos para poder ayudarnos en la investigación, por la cual son las personas que el día a día están laborando dentro están laborando dentro e la empresa Konecta BTO</p> <p><b>Criterios de exclusión</b><br/>Se excluye a las personas que no están incluidos dentro de la investigación ya que la originalidad del proyecto no nos permite incluirla tales como el personal área de limpieza y áreas administrativas.</p> <p><b>Muestra</b><br/>Se conceptúa de una población pequeña se consideraron los siguientes criterios de muestra es forma intencional.</p> | <p><b>Variable 1:</b> Estrategias Motivacionales<br/><b>Técnica:</b> Encuesta<br/><b>Instrumento:</b> Cuestionario para evaluar la estrategias motivacionales</p> <p><b>Ficha técnica:</b><br/>Instrumento : Estrategias Motivacionales<br/>Adaptado : Oscar Alberto Fernando Copara Romero<br/>Nombre del instrumento : cuestionario<br/>Objetivo : Medir las Estrategias Motivacionales a travez de la apreciacion de los colaboradores</p> <p><b>Descripcion del instrumento:</b> este instrumento esta considerando el cuestionario con 9 items, distribuidos en dos dimensiones : factores de motivacion y factores de higiene. el fin de Medir las Estrategias Motivacionales a travez de la apreciacion de los colaboradores.</p> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño Laboral<br/><b>Técnica:</b> Encuesta<br/><b>Instrumento:</b> Cuestionario para evaluar el desempeño laboral</p> <p><b>Ficha técnica:</b><br/>Instrumento : Desempeño Laboral<br/>Adaptado : Oscar Alberto Fernando Copara Romero<br/>Nombre del instrumento : cuestionario<br/>Objetivo : Medir desempeño laboral a travez de datos arrojado por el instrumento</p> <p><b>Descripcion del instrumento:</b> este instrumento esta considerando el cuestionario con 11 items, distribuidos en dos dimensiones : Competencia, Comportamiento y logro de objetivos. el fin de Medir el Desempeño Laboral s a travez de datos arrojado por el instrumento.</p> | <p>Para calucular la confiabilidad: alfa de crombach<br/><b>DESCRIPTIVA - CORRELACIONAL:</b><br/>El diseño de diagrama fue de la siguiente manera:<br/><br/>Dónde:<br/><br/>M = Es la muestra<br/>R= Relación de variables estudiadas<br/>X1= Mediciones de la estrategias motivacionales<br/>X2= Mediciones del desempeño laboral</p> <p>Donde se mostraron los resultados descriptivos en tablas de frecuencia en grafico de barras de las variables y sus dimensiones.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b><br/>Se aplicó la Prueba de Chi Cuadrado, presentando las tablas de contingencia y el se aplico el gráfico de con acuerdo las reglas de decisión.</p> |

| VARIABLE 1                 | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL  | DIMENSIONES            | INDICADORES              | ESCALA Y MEDICION | ITEMS    |
|----------------------------|--|---|------------------------|--------------------------|-------------------|----------|
| ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES | Griffin,Phillips,Gully (2017) afirmaba que en la motivación laboral participan las dimensiones de satisfacción e insatisfacción del trabajador y deben estar asociadas con los conjuntos de los factores de motivación e higiene. Así, el vio la motivación como un fenómeno de estructura dual” (p. 90).  | La motivación laboral se relaciona con los factores de motivación, que nacen de manera innata (intrínsecos), que le genera satisfacción. Tomando en cuenta el logro, reconocimiento y responsabilidad. Y los factores de higiene (extrínsecos) del individuo, que se relacionan con la remuneración, las condiciones de trabajo e incentivos, creando la insatisfacción dentro de la empresa. | Factores de motivacion | Reconocimiento           | Ordinal y Likert  | 1 al 9   |
|                            |  |   |                        | Responsabilidad          |                   |          |
|                            |  |   |                        | Realización personal     |                   |          |
|                            |  |   | Factores de Higiene    | Remuneración             |                   |          |
|                            |  |   |                        | Condiciones de trabajo   |                   |          |
|                            |  |   |                        | Ambiente laboral         |                   |          |
| VARIABLE 2                 | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL  | DIMENSIONES            | INDICADORES              | ESCALA Y MEDICION | ITEMS    |
| DESEMPEÑO LABORAL          | Según Robbins & Coulter (2013) definen “que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En generales a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. | El desempeño laboral determina que tan relevante ha sido el individuo en el manejo y empleo de su comportamiento, habilidades y competencias, fijados en metas hacia el logro de sus objetivos organizacionales   | COMPETENCIAS           | Conocimiento del puesto  | Ordinal y Likert  | 10 al 11 |
|                            |  |   |                        | Capacidad de ejecución   |                   |          |
|                            |  |   |                        | Facilidad de aprendizaje |                   |          |
|                            |  |   | COMPORTAMIENTO         | Comunicación             |                   |          |
|                            |  |   |                        | Iniciativa               |                   |          |
|                            |  |   |                        | trabajo en equipo        |                   |          |
|                            |  |   | LOGROS DE OBJETIVO     | satisfacción             |                   |          |
|                            |  |   |                        | autorrealización         |                   |          |
|                            |  |   |                        | Identificación           |                   |          |

## Anexo 6 : turnitin

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome

turnitin.com/dv?o=1355669046&u=1078953197&s=&student\_user=1&lang=es

Prueba la nueva interfaz fácil de usar

OPR.TURNITIN OPR.TURNITIN para el 31-Jul-2020

Originality Checklist

ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y LA IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN KONECTA BTO-2019

turnitin 27%

Resumen de Coincidencias

| Rank | Match Description                             | Percentage |
|------|---|------------|
| 1    | Entregado a Universidad Trabajo de estudiante | 17%        |
| 2    | repositorio anexo de la                       | 6%         |
| 3    | alicia concytec gob.pe                        | <1%        |
| 4    | Entregado a Universidad Trabajo de estudiante | <1%        |
| 5    | repositorio anexo de la                       | <1%        |
| 6    | Entregado a Universidad Trabajo de estudiante | <1%        |
| 7    | Entregado a Universidad Trabajo de estudiante | <1%        |
| 8    | Entregado a Universidad Trabajo de estudiante | <1%        |
| 9    | Entregado a Universidad Trabajo de estudiante | <1%        |
| 10   | Entregado a Universidad Trabajo de estudiante | <1%        |
| 11   | Entregado a Universidad Trabajo de estudiante | <1%        |
| 12   | Entregado a Universidad Trabajo de estudiante | <1%        |
| 13   | repositorio anexo de la                       | <1%        |

Problemática

Según la investigación que se realizó observamos factores que fueron difícilmente cumplidos como el carente acto de responsabilidad y reconocimiento, la escasa realización personal y también la baja remuneración, escasa condición de trabajo, ambiente laboral y limitado incentivo por metas cumplidas, que arrastran un desempeño laboral no tan óptimo. La relación del empleador y el colaborador, para la institución, debe ser una prioridad para lograr llegar a los objetivos que fueron planeados en su momento, por lo cual ambos deben de buscar el mismo objetivo.

Las empresas se están incorporando para desarrollar una planeación motivacional laboral como parte importante en la actividad laboral, ya está predominando el rendimiento de cada uno de sus trabajadores, se observa resultados favorables para cada trabajador de la organización. observa sus conductas de diferentes maneras de actitudes. Los cuales están siendo observadas de otra forma, con un solo estudio; que es el de percatarse con precisión los factores que contribuyen claramente con la ocupación laboral; para así proponer nuevo avance.

Algunas corporaciones peruanas consideran la influencia que tiene la motivación en el entorno de las instituciones, teniendo en cuenta que es un elemento

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, 23:42, 16/07/2020

Anexo 7: instrumento

Variable : Estrategias Motivacionales

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a): El presente cuestionario busca conocer información relacionada con la Estrategias Motivacionales y su importancia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa KONECTA BTO. Es por ello, que se le solicita marque con una "X" la alternativa que corresponda, De acuerdo con los valores indicados en la tabla. La información que Ud. brinde será tomada como dato confidencial, sin que ello le cause perjuicio alguno.

| Nº | DIMENSIONES / ítems  | sexo | Masculino |   | Femenino |   |
|----|--|------|-----------|---|----------|---|
|    |  | 1    | 2         | 3 | 4        | 5 |
|    | <b>FACTORES DE MOTIVACION</b>  |      |           |   |          |   |
|    | <u>Reconocimiento</u>  |      |           |   |          |   |
| 1  | ▪ ¿Considera ud. que es importante el reconocimiento por el buen desempeño que realiza dentro de la empresa? |      |           |   |          |   |
| 2  | ▪ ¿Considera que los reconocimientos deben ser continuos dentro de la empresa?                               |      |           |   |          |   |
|    | <u>Responsabilidad</u>   |      |           |   |          |   |
| 3  | ▪ ¿Cree que su labor lo realiza con responsabilidad en su función diaria?                                    |      |           |   |          |   |
|    | <u>Realización personal</u>  |      |           |   |          |   |
| 4  | ▪ ¿Considera ud. que es importante el reconocimiento por el buen desempeño que realiza dentro de la empresa? |      |           |   |          |   |
|    | <b>FACTORES DE HIGIENE</b>   | 1    | 2         | 3 | 4        | 5 |
|    | <u>Remuneración</u>  |      |           |   |          |   |
| 5  | ▪ ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe va en acorde con su desempeño dentro de la empresa?              |      |           |   |          |   |
| 6  | ▪ ¿Siente Ud. que la remuneración asignada debe mejorar según el tiempo de trabajo?                          |      |           |   |          |   |
|    | <u>Condiciones de trabajo</u>  |      |           |   |          |   |
| 7  | ▪ ¿Considera que la empresa le brinda una adecuada condición de trabajo necesaria para sentirse motivado?    |      |           |   |          |   |
|    | <u>Ambiente de trabajo</u>   |      |           |   |          |   |
| 8  | ▪ ¿Se realiza intercambio de ideas en su equipo para prevenir errores?                                       |      |           |   |          |   |
| 9  | ▪ ¿Esta Ud. de acuerdo que se otorgue incentivos dentro de la empresa?                                       |      |           |   |          |   |



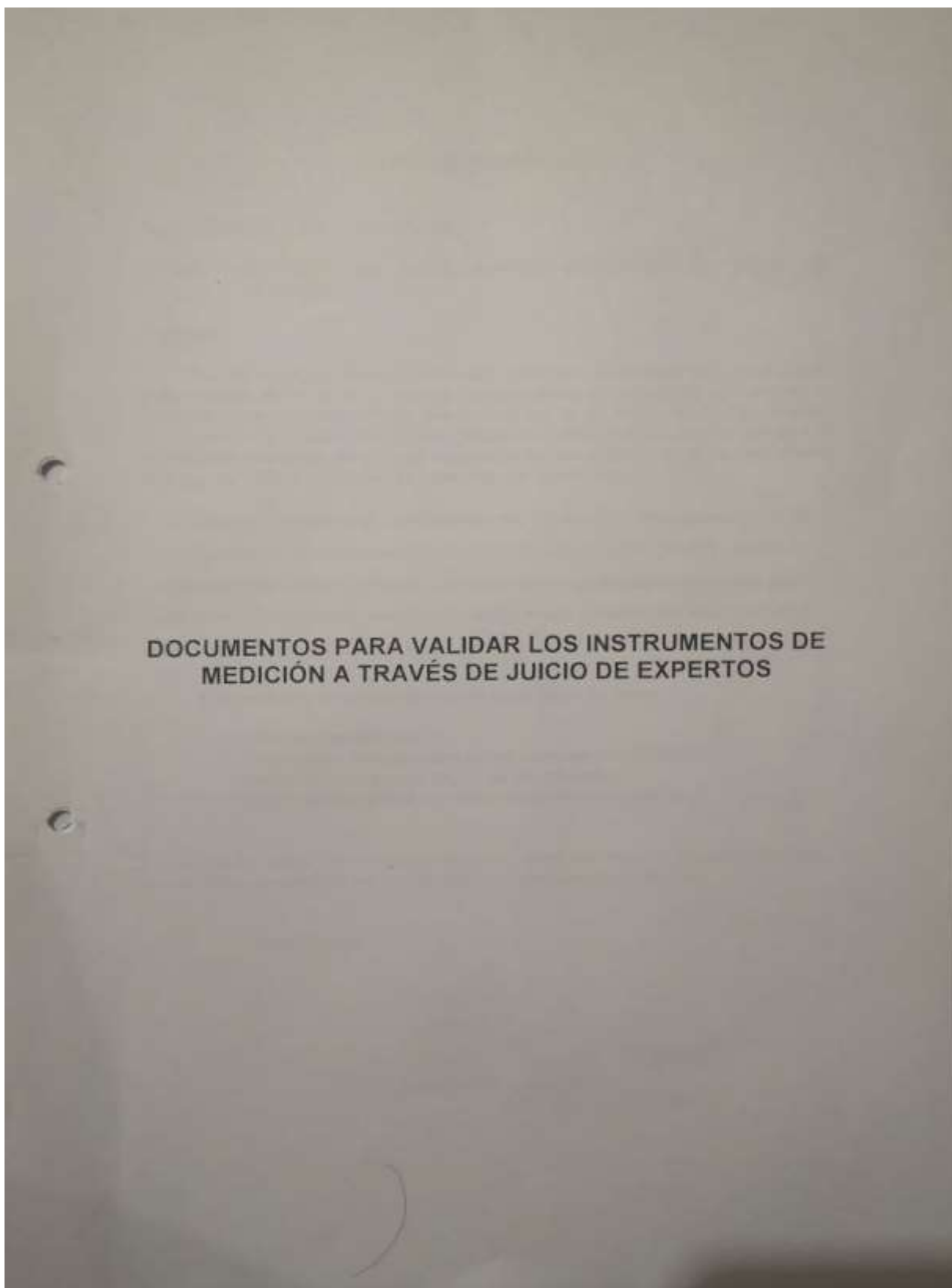
Variable : Desempeño laboral

## CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a): El presente cuestionario busca conocer información relacionada con la Estrategias Motivacionales y su importancia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa KONECTA BTO. Es por ello, que se le solicita marque con una "X" la alternativa que corresponda, De acuerdo con los valores indicados en la tabla. La información que Ud. brinde será tomada como dato confidencial, sin que ello le cause perjuicio alguno.

| Nº | DIMENSIONES / ítems  | sexo | Masculino |   |   | Femenino |   |
|----|--|------|-----------|---|---|----------|---|
|    |  |      | 1         | 2 | 3 | 4        | 5 |
|    | <b>COMPETENCIAS</b>  | 1    | 2         | 3 | 4 | 5        |   |
|    | <u>Conocimiento del puesto</u>   |      |           |   |   |          |   |
| 1  | ▪ ¿Cree que los incentivos que le otorga la empresa impulsan a que su labor sea más eficiente?                               |      |           |   |   |          |   |
| 2  | ▪ ¿Cree Ud. que cuenta con el conocimiento suficiente para el puesto de trabajo que desempeña?                               |      |           |   |   |          |   |
|    | <u>Capacidad de ejecución</u>  |      |           |   |   |          |   |
| 3  | ▪ ¿Cree Ud. que cuenta con capacidad de ejecución en sus labores?  |      |           |   |   |          |   |
|    | <u>Facilidad de aprendizaje</u>  |      |           |   |   |          |   |
| 4  | ▪ ¿Cree que tiene facilidad de aprender los nuevos cambios que se puedan generar dentro de la empresa?                       |      |           |   |   |          |   |
|    | <b>COMPORTAMIENTO</b>  | 1    | 2         | 3 | 4 | 5        |   |
|    | <u>Comunicación</u>  |      |           |   |   |          |   |
| 5  | ▪ ¿Siente Ud. que existe una buena comunicación dentro de la empresa?  |      |           |   |   |          |   |
|    | <u>Iniciativa</u>  |      |           |   |   |          |   |
| 6  | ▪ ¿Cree que su iniciativa aporta en favor de los resultados de la organización?  |      |           |   |   |          |   |
|    | <u>Trabajo en equipo</u>   |      |           |   |   |          |   |
| 7  | ▪ ¿Considera Ud. que el equipo de trabajo otorgado por la empresa es el adecuado para la realización de sus funciones?       |      |           |   |   |          |   |
|    | <b>LOGROS DE OBJETIVO</b>  | 1    | 2         | 3 | 4 | 5        |   |
|    | <u>Satisfacción</u>  |      |           |   |   |          |   |
| 8  | ▪ ¿Cree Ud. que el desempeño realizado dentro de la empresa aporta en su satisfacción personal y profesional?                |      |           |   |   |          |   |
|    | <u>Autorrealización</u>  |      |           |   |   |          |   |
| 9  | ▪ ¿Considera que la empresa le brinda una adecuada condición de trabajo necesaria para sentirse motivado?                    |      |           |   |   |          |   |
|    | <u>Identificación</u>  |      |           |   |   |          |   |
| 10 | ▪ ¿Cree Ud. que se identifica con las actividades que realiza la empresa?  |      |           |   |   |          |   |
| 11 | ▪ ¿Considera que su desempeño laboral contribuye al logro de objetivos de corto, mediano y largo plazo dentro de la empresa? |      |           |   |   |          |   |

Anexo 8 : Validación del instrumento de obtención de datos



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: RAFAEL LÓPEZ LANDAURO

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Presente. -

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EP de Administración de la UCV, en la filial Callao, promoción 2019 II, aula 103, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Título Profesional de licenciado en Administración.

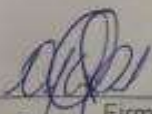
El título de mi proyecto de investigación es: "*Estrategias Motivacionales y La Importancia En El Desempeño Laboral En Konecta BTO-2019*" y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma  
Oscar Copara Romero  
APELLIDOS Y NOMBRES  
D.N.I. 70087587

## DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES

Variable independiente: Estrategias motivacionales

Griffin, Phillips, Gully (2017) atestiguaba ... que en la motivación laboral participan las dimensiones de satisfacción e insatisfacción del colaborador y deben estar asociadas con las agrupaciones de los factores de motivación e higiene. Así, el observo la motivación como un fenómeno de estructura dual (p. 90).

Las motivaciones laborales se vinculan con estos factores de motivación, estos nacen de forma innata (intrínsecos), que le ocasiona satisfacción. Tomando lo primordial el logro, el progreso, reconocimiento, crecimiento y compromiso. También en estos factores de higiene (extrínseco) del individuo, se vinculan con la remuneración, las condiciones de trabajo e incentivos, creando la insatisfacción dentro de la empresa.

Dimensiones:

Factores de motivación:

Según Chiavenato (2014) "se vinculan con el contenido del puesto y con la naturaleza de las tareas realizadas que la persona establece. Los factores motivacionales se localizan bajo el alcance del individuo, pues se vinculan con aquello que él hace y desempeña" (p.286). Conforme con el autor los factores motivacionales o factores intrínsecos tienen la misma afinidad en el individuo, ya que comprometen sentimientos de reconocimiento, responsabilidad y de realización personal. Cuando estos factores motivacionales son realizados, tienden a provocar la satisfacción en el individuo. En tanto, de no ser realizados evitan la satisfacción.

#### Factores de higiene:

Según Chiavenato (2014), "son aquellas circunstancias que rodean al individuo cuando trabaja; incorporado en las compañías así lograr motivar a los trabajadores. Estas perciben a la remuneración, condiciones de trabajo, clima laboral, incentivos, etc." (p.76).

**Variable:** DESEMPEÑO LABORAL

Variable dependiente: Desempeño laboral

#### Definición Conceptual:

Según Robbins & Coulter (2014) se define de la siguiente manera "Es el desarrollo que permite establecer qué tan exitosa fue una empresa (individuos o procesos) así completar sus tareas y objetivos laborales. A modos generales a nivel laboral la medida como se desempeñan laboralmente otorga una evaluación acerca del término de metas proyectadas estratégicamente a nivel personal.

Definición Operacional: El desempeño de cada colaborador determina que tan notable ha sido la empresa y el colaborador en el empleo de sus competencias, fijados en metas y en el resultado de sus objetivos organizacionales.

#### Dimensiones:

##### Competencias:

Según Davis & Werther (2012), cita a la Organización Internacional de Trabajo (OIT); quien definió "es la aptitud efectiva de llevar a cabo con éxito una actividad laboral completamente identificada" (p.104). Por lo tanto; la competencia no solo se debe reflejar en la capacidad de producción o desempeño del individuo en lo laboral; sino también tener en cuenta las habilidades, destrezas y actitudes del colaborador.

Comportamiento:

Según Robbins & Judge (2013), explican sobre el comportamiento dentro de una empresa, es un campo de análisis que investiga al individuo, grupos y estructura, con la finalidad de generar una mejora en la organización. (p.10).

Logro de objetivos:

Según Chiavenato (2014), "constituye a un proceso por el cual todos los colaboradores de la empresa, identifican objetivos comunes, definen metas en conjunto, responsabilidades en función de los resultados esperados" (p.196). conforme a lo indicado por el autor, se muestra el desarrollo en el que los sujetos comprueban sus objetivos en común, y plantean sus metas en conjunto y así lograr cumplir con los objetivos trazados

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES

| Dimensiones                   | Indicadores            | Items | Niveles         |
|-------------------------------|------------------------|-------|-----------------|
| <b>FACTORES DE MOTIVACION</b> | Reconocimiento         | 1-2   | 1. Nunca        |
|                               | Responsabilidad        | 3     | 2. Casi Nunca   |
|                               | Realización personal   | 4     | 3. A veces      |
|                               | Condiciones de trabajo | 5-6   | 4. Casi Siempre |
| <b>FACTORES DE HIGIENE</b>    | Ambiente laboral       | 7     | 5. Siempre      |
|                               | Remuneración           | 8-9   |                 |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA LABORAL

| N° | FACTORES DE MOTIVACIÓN   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |    |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|----|
|    |  | SI                       | No | SI                      | No | SI                    | No | SI          | No |
|    | <i>Reconocimiento</i>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
| 1  | • ¿Considera Ud. que es importante el reconocimiento por el buen desempeño que realiza dentro de la empresa? |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
| 2  | • ¿Considera que los reconocimientos deben ser continuos dentro de la empresa?                               |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
|    | <i>Responsabilidad</i>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
| 3  | • ¿Cree que su labor lo realiza con responsabilidad en su función diaria?                                    |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
|    | <i>Realización personal</i>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
| 4  | • ¿Considera Ud. que es importante el reconocimiento por el buen desempeño que realiza dentro de la empresa? |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
|    | <b>FACTORES DE HIGIENE</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
|    | <i>Remuneración</i>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
| 5  | • ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe va en acorde con su desempeño dentro de la empresa?              |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
| 6  | • ¿Siente Ud. que la remuneración asignada debe mejorar según el tiempo de trabajo?                          |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
|    | <i>Condiciones de trabajo</i>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
| 7  | • ¿Considera que la empresa le brinda una adecuada condición de trabajo necesaria para sentirse motivado?    |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
|    | <i>Ambiente de trabajo</i>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
| 8  | • ¿Se realiza intercambio de ideas en su equipo para prevenir errores?                                       |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |
| 9  | • ¿Esta Ud. de acuerdo que se otorgue incentivos dentro de la empresa?                                       |                          |    |                         |    |                       |    |             |    |

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: D<sup>x</sup> RAFAEL ARTURO LOPEZ LANDAURO

DNI N°: 05273207

Especialidad del validador: ..... FECHA: .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende en claridad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

Nota: Suficiente, si dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

DE LAS VARIABLES

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



Variable: DESEMPEÑO LABORAL

| Dimensiones        | Indicadores              | Items | Niveles         |
|--------------------|--------------------------|-------|-----------------|
| COMPETENCIAS       | Conocimiento del puesto  | 10-11 | 1. Nunca        |
|                    | Capacidad de ejecución   | 12    |                 |
|                    | Facilidad de aprendizaje | 13    | 2. Casi Nunca   |
| COMPORTAMIENTO     | Comunicación             | 14    |                 |
|                    | Iniciativa               | 15    | 3. A veces      |
|                    | trabajo en equipo        | 16    |                 |
| LOGROS DE OBJETIVO | satisfacción             | 17    | 4. Casi Siempre |
|                    | autorrealización         | 18    |                 |
|                    | Identificación           | 19-20 | 5. Siempre      |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL.

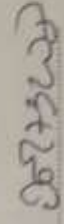
| N°                        | COMPETENCIAS<br><i>Contenido del puesto</i>  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Cierdad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|---------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|----------------------|----|-------------|
|                           |  | SI                       | No | SI                      | No | SI                   | No |             |
| 1                         | • ¿Cree que los incentivos que le otorga la empresa impulsan a que su labor sea más eficiente?   |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| 2                         | • ¿Cree Ud. que cuenta con el conocimiento suficiente para el puesto de trabajo que desempeña?<br><i>Capacidad de ejecución?</i>         |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| 3                         | • ¿Cree Ud. que cuenta con capacidad de ejecución en sus labores?<br><i>Eficiencia de aprendizaje</i>                                    |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| 4                         | • ¿Cree que tiene facilidad de aprender los nuevos cambios que se puedan generar dentro de la empresa?                                   |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| <b>COMPORTEMIENTO</b>     |  |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| <i>Comunicación</i>       |  |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| 5                         | • ¿Siente Ud. que existe una buena comunicación dentro de la empresa?<br><i>Iniciativa</i>   | SI                       | No | SI                      | No | SI                   | No |             |
| 6                         | • ¿Cree que su iniciativa aporta en favor de los resultados de la organización?<br><i>Trabajo en equipo</i>                              |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| 7                         | • ¿Considera Ud. que el equipo de trabajo otorgado por la empresa es el adecuado para la realización de sus funciones?                   |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| <b>LOGROS DE OBJETIVO</b> |  |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| <i>Satisfacción</i>       |  |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| 8                         | • ¿Cree Ud. que el desempeño realizado dentro de la empresa aporta en su satisfacción personal y profesional?<br><i>Auto-realización</i> | SI                       | No | SI                      | No | SI                   | No |             |
| 9                         | • ¿Considera que la empresa le brinda una adecuada condición de trabajo necesaria para sentirse motivado?<br><i>Identificación</i>       |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| 10                        | • ¿Cree Ud. que se identifica con las actividades que realiza la empresa?  |                          |    |                         |    |                      |    |             |
| 11                        | • ¿Considera que su desempeño laboral contribuye al logro de objetivos de corto, mediano y largo plazo dentro de la empresa?             |                          |    |                         |    |                      |    |             |

Opinión de aplicabilidad:            Aplicable            No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. RAFAEL ARTURO LOPEZ LANDAURO

FECHA: .....

DNI N° .....



<sup>1</sup>Pertinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable: **ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES**

| <b>Dimensiones</b>            | <b>Indicadores</b>     | <b>Items</b> | <b>Niveles</b>  |
|-------------------------------|------------------------|--------------|-----------------|
| <b>FACTORES DE MOTIVACION</b> | Reconocimiento         | 1-2          | 1. Nunca        |
|                               | Responsabilidad        | 3            | 2. Casi Nunca   |
|                               | Realización personal   | 4            | 3. A veces      |
|                               | Condiciones de trabajo | 5-6          | 4. Casi Siempre |
| <b>FACTORES DE HIGIENE</b>    | Ambiente laboral       | 7            | 5. Siempre      |
|                               | Remuneración           | 8-9          |                 |

Fuente: Elaboración propia.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA LABORAL

| N° | FACTORES DE MOTIVACION | DIMENSIONES / Ítem   | Pertinencia  |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|------------------------|--|--|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |                        |  | SI   | No | SI         | No | SI       | No |             |
| 1  | Reconocimiento         | • ¿Considera ud. que es importante el reconocimiento por el buen desempeño que realiza dentro de la empresa? |  |    |            |    |          |    |             |
| 2  |                        | • ¿Considera que los reconocimientos deben ser continuos dentro de la empresa?                               |  |    |            |    |          |    |             |
| 3  |                        | Responsabilidad  | • ¿Cree que su labor lo realiza con responsabilidad en su función/diana? |    |            |    |          |    |             |
| 4  | Realización personal   | • ¿Considera ud. que es importante el reconocimiento por el buen desempeño que realiza dentro de la empresa? |  |    |            |    |          |    |             |
| 5  |                        | FACTORES DE HIGIENE  |  |    |            |    |          |    |             |
| 6  | Remuneración           | • ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe va en acorde con su desempeño dentro de la empresa?              |  |    |            |    |          |    |             |
| 7  |                        | • ¿Siente Ud. que la remuneración asignada debe mejorar según el tiempo de trabajo?                          |  |    |            |    |          |    |             |
| 8  | Condiciones de trabajo | • ¿Considera que la empresa le brinda una adecuada condición de trabajo necesaria para sentirse motivado?    |  |    |            |    |          |    |             |
| 9  |                        | Ambiente de trabajo  |  |    |            |    |          |    |             |
| 10 | Ambiente de trabajo    | • ¿Se realiza intercambio de ideas en su equipo para prevenir errores?                                       |  |    |            |    |          |    |             |
| 11 |                        | • ¿Esta Ud. de acuerdo que se otorgue incentivos dentro de la empresa?                                       |  |    |            |    |          |    |             |

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: **MG. MERY MASIAS FERNANDEZ** DNI N° **7016929**

Especialidad del validador: **Maestro Gestor de Talento Humano** FECHA: **02/12/2019**

\*Pertinencia: El ítem corresponde al constructo teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en concepto, estado y directo.

Nota: Subscriba, se dice y valide cuando los ítems planteados sean el instrumento como medida de investigación.

Firma del Exerto Informante: *[Firma]*

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable: DESEMPEÑO LABORAL

| Dimensiones        | Indicadores              | Items | Niveles         |
|--------------------|--------------------------|-------|-----------------|
| COMPETENCIAS       | Conocimiento del puesto  | 10-11 | 1. Nunca        |
|                    | Capacidad de ejecución   | 12    |                 |
|                    | Facilidad de aprendizaje | 13    | 2. Casi Nunca   |
| COMPORTAMIENTO     | Comunicación             | 14    |                 |
|                    | Iniciativa               | 15    | 3. A veces      |
|                    | trabajo en equipo        | 16    |                 |
| LOGROS DE OBJETIVO | satisfacción             | 17    | 4. Casi Siempre |
|                    | autorrealización         | 18    |                 |
|                    | Identificación           | 19-20 | 5. Siempre      |

Fuente: Elaboración propia.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

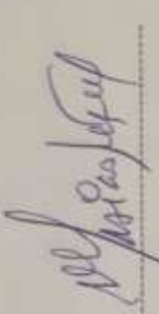
| N° | COMPETENCIAS<br>Conocimiento del negocio   | DIMENSIONES / Items |    |    |    | Pertinencia* |    | Relevancia* |    | Claridad* |    | Sugerencias |
|----|--|---------------------|----|----|----|--------------|----|-------------|----|-----------|----|-------------|
|    |  | SI                  | No | SI | No | SI           | No | SI          | No | SI        | No |             |
| 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree que los incentivos que le otorga la empresa impulsan a que su labor sea más eficiente?</li> </ul>   |                     |    |    |    |              |    |             |    |           |    |             |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree Ud. que cuenta con el conocimiento suficiente para el puesto de trabajo que desempeña?</li> </ul>   |                     |    |    |    |              |    |             |    |           |    |             |
| 3  | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree Ud. que cuenta con capacidad de ejecución en sus labores?</li> </ul>  |                     |    |    |    |              |    |             |    |           |    |             |
| 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree que tiene facilidad de aprender los nuevos cambios que se puedan generar dentro de la empresa?</li> </ul>   |                     |    |    |    |              |    |             |    |           |    |             |
| 5  | <b>COMPORTEMIENTO</b><br>Comunicación<br><ul style="list-style-type: none"> <li>¿Siente Ud. que existe una buena comunicación dentro de la empresa?</li> </ul>   | SI                  | No | SI | No | SI           | No | SI          | No | SI        | No |             |
| 6  | Iniciativa<br><ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree que su iniciativa aporta en favor de los resultados de la organización?</li> </ul>  |                     |    |    |    |              |    |             |    |           |    |             |
| 7  | Trabajo en equipo<br><ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera Ud. que el equipo de trabajo otorgado por la empresa es el adecuado para la realización de sus funciones?</li> </ul>                |                     |    |    |    |              |    |             |    |           |    |             |
| 8  | <b>LOGROS DE OBJETIVO</b><br>Satisfacción<br><ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree Ud. que el desempeño realizado dentro de la empresa aporta en su satisfacción personal y profesional?</li> </ul> | SI                  | No | SI | No | SI           | No | SI          | No | SI        | No |             |
| 9  | Autorrealización<br><ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera que la empresa le brinda una adecuada condición de trabajo necesaria para sentirse motivado?</li> </ul>                              |                     |    |    |    |              |    |             |    |           |    |             |
| 10 | Identificación<br><ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree Ud. que se identifica con las actividades que realiza la empresa?</li> </ul>  |                     |    |    |    |              |    |             |    |           |    |             |
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera que su desempeño laboral contribuye al logro de objetivos de corto, mediano y largo plazo dentro de la empresa?</li> </ul>                               |                     |    |    |    |              |    |             |    |           |    |             |

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador: **MG. MERY MASIAS SANCHEZ**  
Especialidad del validador: **Maestra en Gestión del Talento humano**

DNI N°: **70168829**  
FECHA: **02/12/2019**

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup> Claridad: Se evita toda ambigüedad en el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>4</sup> Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Experto-Informante  
Especialidad

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES

| Dimensiones                   | Indicadores            | Items | Niveles         |
|-------------------------------|------------------------|-------|-----------------|
| <b>FACTORES DE MOTIVACION</b> | Reconocimiento         | 1-2   | 1. Nunca        |
|                               | Responsabilidad        | 3     | 2. Casi Nunca   |
|                               | Realización personal   | 4     | 3. A veces      |
|                               | Condiciones de trabajo | 5-6   | 4. Casi Siempre |
| <b>FACTORES DE HIGIENE</b>    | Ambiente laboral       | 7     | 5. Siempre      |
|                               | Remuneración           | 8-9   |                 |

Fuente: Elaboración propia.





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA LABORAL

| N° | FACTORES DE MOTIVACION   | DIMENSIONES / Items |  |  |  | Pertinencia* |    | Relevancia* |    | Claridad* |    | Sugiere/obliga |
|----|--|---------------------|--|--|--|--------------|----|-------------|----|-----------|----|----------------|
|    |  |                     |  |  |  | SI           | No | SI          | No | SI        | No |                |
| 1  | Reconocimiento<br>• ¿Considera ud. que es importante el reconocimiento por el buen desempeño que realiza dentro de la empresa? |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
| 2  | • ¿Considera que los reconocimientos deben ser continuos dentro de la empresa?   |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
|    | Responsabilidad  |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
| 3  | • ¿Cree que su labor lo realiza con responsabilidad en su función diaria?  |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
|    | Realización profesional  |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
| 4  | • ¿Considera ud. que es importante el reconocimiento por el buen desempeño que realiza dentro de la empresa?                   |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
|    | FACTORES DE HIGIENE  |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
|    | Remuneración   |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
| 5  | • ¿Cree Ud. que la remuneración que perciba va en acorde con su desempeño dentro de la empresa?                                |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
| 6  | • ¿Siente Ud. que la remuneración asignada debe mejorar según el tiempo de trabajo?  |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
|    | Condiciones de trabajo   |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
| 7  | • ¿Considera que la empresa le brinda una adecuada condición de trabajo necesaria para sentirse motivado?                      |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
|    | Ambiente de trabajo  |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
| 8  | • ¿Se realiza intercambio de ideas en su equipo para prevenir errores?   |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |
| 9  | • ¿Esta Ud. de acuerdo que se otorgue incentivos dentro de la empresa?   |                     |  |  |  |              |    |             |    |           |    |                |

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

DNI N° 08626460

Apellidos y nombres del juez validador: Juan Martín Carrero Huandú

Especialidad del validador: Gestión y Finanzas

FECHA: 08-12-19

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en concreto, exacto y directo.

Nota: Validez, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Exoerto Informante.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable: DESEMPEÑO LABORAL

| Dimensiones        | Indicadores              | Items | Niveles         |
|--------------------|--------------------------|-------|-----------------|
| COMPETENCIAS       | Conocimiento del puesto  | 10-11 | 1. Nunca        |
|                    | Capacidad de ejecución   | 12    |                 |
|                    | Facilidad de aprendizaje | 13    | 2. Casi Nunca   |
| COMPORTEAMIENTO    | Comunicación             | 14    | 3. A veces      |
|                    | Iniciativa               | 15    |                 |
|                    | trabajo en equipo        | 16    |                 |
| LOGROS DE OBJETIVO | satisfacción             | 17    | 4. Casi Siempre |
|                    | autorrealización         | 18    |                 |
|                    | Identificación           | 19-20 | 5. Siempre      |

Fuente: Elaboración propia.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

| N° | COMPETENCIAS<br><i>Conocimiento del puesto</i>   | DIMENSIONES / ítems |  |  |  | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad                 |    | Sugerencias |
|----|--|---------------------|--|--|--|-------------|----|------------|----|--------------------------|----|-------------|
|    |  |                     |  |  |  | Si          | No | Si         | No | Si                       | No |             |
| 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree que los incentivos que le otorga la empresa impulsan a que su labor sea más eficiente?</li> </ul>                               |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree Ud. que cuenta con el conocimiento suficiente para el puesto de trabajo que desempeña?</li> </ul>                               |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
|    | <i>Capacidad de ejecución</i>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
| 3  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree Ud. que cuenta con capacidad de ejecución en sus labores?</li> </ul>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
|    | <i>Facilidad de aprendizaje</i>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
| 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree que tiene facilidad de aprender los nuevos cambios que se puedan generar dentro de la empresa?</li> </ul>                       |                     |  |  |  |             |    |            |    | <input type="checkbox"/> |    |             |
|    | <b>COMPORTAMIENTO</b>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
|    | <i>Comunicación</i>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
| 5  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Siente Ud. que existe una buena comunicación dentro de la empresa?</li> </ul>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
|    | <i>Iniciativa</i>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
| 6  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree que su iniciativa aporta en favor de los resultados de la organización?</li> </ul>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
|    | <i>Trabajo en equipo</i>   |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
| 7  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera Ud. que el equipo de trabajo otorgado por la empresa es el adecuado para la realización de sus funciones?</li> </ul>       |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
|    | <b>LOGROS DE OBJETIVO</b>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
|    | <i>Satisfacción</i>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
| 8  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree Ud. que el desempeño realizado dentro de la empresa aporta en su satisfacción personal y profesional?</li> </ul>                |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
|    | <i>Autorealización</i>   |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
| 9  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera que la empresa le brinda una adecuada condición de trabajo necesaria para sentirse motivado?</li> </ul>                    |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
|    | <i>Identificación</i>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
| 10 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree Ud. que se identifica con las actividades que realiza la empresa?</li> </ul>  |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera que su desempeño laboral contribuye al logro de objetivos de corto, mediano y largo plazo dentro de la empresa?</li> </ul> |                     |  |  |  |             |    |            |    |                          |    |             |

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: *Juan Martín Campos Husón*

DNI N° *08696160*

Especialidad del validador: *Gestión y Finanzas*

FECHA: *02-12-19*

- \***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- \***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad