



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**Motivación y rendimiento laboral del personal de ventas de una  
empresa de telecomunicaciones, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Figuroa Farfán Karen Stefanny (ORCID: [0000-0002-4362-8549](https://orcid.org/0000-0002-4362-8549))

**ASESOR:**

Dr. Nolzco Labajos Fernando Alexis (ORCID: [0000-0001-8910-222X](https://orcid.org/0000-0001-8910-222X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión del Talento Humano

**Lima – Perú**

**2021**

## **Dedicatoria**

Dedicado a mi abuelo Juan Emilio Farfán Saavedra, por todas sus enseñanzas, su cariño, su gran valentía de siempre sonreírle a la vida.

A mis padres por su orientación constante, su amor y su ejemplo de perseverancia. A mis hermanas por su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

A Dios, porque aún respiro.

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variable y operacionalización	20
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimiento	23
3.6 Método de análisis de información	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
VIII. REFERENCIAS	36

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable motivación	20
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable rendimiento laboral	21
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento que mide la variable 1	22
Tabla 4. Expertos que validaron el instrumento que mide la variable 2	22
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la variable 1	23
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de la variable 3	23
Tabla 7. Medidas de frecuencia de la variable motivación	25
Tabla 8. Medidas de frecuencia de la variable rendimiento laboral	25
Tabla 9. Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño en la tarea	25
Tabla 10. Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño en el contexto	26
Tabla 11. Medidas de frecuencia de la dimensión comportamientos contraproducentes	26
Tabla 12. Prueba de Correlación de Spearman entre la variable motivación y rendimiento laboral en una empresa de telecomunicaciones	27
Tabla 13. Prueba de Correlación de Spearman entre la motivación y el desempeño en la tarea	28
Tabla 14. Prueba de Correlación de Spearman entre la motivación y el desempeño en el context	29
Tabla 15. Prueba de Correlación de Spearman entre la motivación y los comportamientos contraproducentes	30

## Resumen

El trabajo de investigación titulado: “Motivación y rendimiento laboral del personal de ventas de una empresa de telecomunicaciones, 2020”; tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral en la empresa en cuestión.

Metodológicamente, este estudio se basó en un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional. Se aplicaron dos instrumentos que miden la motivación y el rendimiento laboral a 85 colaboradores de ventas de una empresa de telecomunicaciones. Los instrumentos fueron evaluados por juicio de expertos y con una prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach).

Los resultados determinaron que existe una correlación moderada entre motivación y rendimiento laboral del personal de ventas de una empresa de telecomunicaciones, 2020. Asimismo, existe una correlación moderada entre la motivación y el desempeño en la tarea del personal, asimismo con la dimensión contexto del personal; siendo un caso peculiar la relación bajo e inversa entre la motivación y los comportamientos contraproducentes.

*Palabras clave:* Motivación, rendimiento laboral, desempeño en la tarea del personal, contexto del personal, comportamientos contraproducentes.

## **Abstract**

The research work entitled: "Motivation and job performance of the sales staff of a telecommunications company, 2020"; Its purpose was to determine the relationship between motivation and job performance in the company in question.

Methodologically, this study was based on a quantitative, descriptive, correlational approach. Two instruments that measure motivation and job performance were applied to 85 sales associates of a telecommunications company. The instruments were evaluated by expert judgment and with a reliability test (Cronbach's Alpha).

The results determined that there is a moderate correlation between motivation and job performance of the sales staff of a telecommunications company, 2020. Likewise, there is a moderate correlation between motivation and performance in the work of the staff, also with the context dimension of the staff ; a peculiar case being the low and inverse relationship between motivation and counterproductive behaviors.

*Keywords:* Motivation, job performance, staff task performance, staff context, counterproductive behaviors.