



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Los factores motivacionales y el desempeño laboral en los
trabajadores de operaciones Seprocal SAC, Ate – Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORES:

Contreras Matienzo, Leisy Solams (ORCID: 0000-0003-3137-7452)

Enríquez Abal, Candy Hellen (ORCID: 0000-0002-0434-9803)

ASESOR:

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre Teresa por guiarme a luchar por mis sueños, por entregarme su apoyo incondicional durante esta etapa de mi vida profesional. A mi princesa hermosa Valentina quien es la bendición más grande que me entrego DIOS y quien es mi motivación constante para seguir alcanzando mis metas. A mi familia por estar en todo momento conmigo.

Leisy.

Este presente trabajo está a mis padres Julia Abal y Felix Enriquez, quienes con su paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir una de mis metas y a toda mi familia por acompañarme en esta etapa que cada uno ha aportado en mi formación tanto profesional y como ser humano.

Candy

Agradecimiento

Agradecer a Dios, por habernos dado las fuerzas y guiado a culminar con éxito una de nuestras metas.

A nuestras familias por el apoyo incondicional en nuestra formación profesional.

Agradecer a nuestro asesor Dr.Casma Zarate ,Carlos Antonio por habernos guiado y brindado los conocimientos necesarios para realizar la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADO.....	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 01: Resumen de casos de factores motivacionales.....	17
Tabla 02: Frecuencia de los factores motivacionales	17
Tabla 03: Resumen de casos del desempeño laboral.....	18
Tabla 04: Frecuencia del desempeño laboral.....	18
Tabla 05: Frecuencia de los factores motivacionales intrínsecos.....	19
Tabla 06: Frecuencia de los factores motivacionales extrínsecos.....	20
Tabla 07: Frecuencia de las competencias laborales.....	21
Tabla 08: Frecuencia del logro de metas	21
Tabla 09: Prueba de hipótesis general.....	23
Tabla 10: Prueba de hipótesis específica 1	24
Tabla 11: Prueba de hipótesis específica 2.....	25

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la existencia de la relación entre las dos variables que son los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de operaciones Seprocal SAC, que se lleva a cabo en el año 2021. Para esto se desarrollará una investigación descriptiva correlacional; para la recolección de los datos se aplicó una técnica de encuestas con 20 preguntas, teniendo una población de 35 trabajadores utilizando como herramienta la escala Likert. Las primeras 10 preguntas van desde el ítem 1 a 10 Items que corresponden a la variable 1 factores motivacionales, del total de los trabajadores el 60% presenta un nivel alto; considerando importante los factores motivacionales en la empresa, y las otras preguntas que van desde el ítem 11 hasta el ítem 20 fue aplicada para conocer el nivel de Satisfacción Laboral, dando como resultado que el 64.29% representa un nivel alto; es decir que se considera que el desempeño laboral de la empresa es Bueno.

Posteriormente en esta investigación se aplicó la correlación de Spearman, donde se obtuvo que si existe una correlación entre ambas variables debido a que el coeficiente es de 0.00 el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza a la hipótesis nula.

En la prueba de hipótesis específica 1 se halló un valor de significancia $0,000 < 0.05$ lo que indica que se acepta la hipótesis alterna. Por lo cual, existe una relación significativa entre los factores motivacionales y las competencias laborales, con un factor de Rho de Spearman = 0,523. Y en la prueba de hipótesis específica 2 se halló un valor de significancia $0,000 < 0.05$ lo que indica que se acepta la hipótesis alterna. Por lo cual, existe una relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, con un factor de Rho de Spearman = 0,709. En ambas hipótesis específicas se interpreta como correlación positiva considerable.

Palabras Clave: Factores Motivacionales, Desempeño Laboral, Competencias Laborales

ABSTRACT

The present work aims to determine the existence of the relationship between the two variables that are the motivational factors and the work performance of the workers of Seprocal SAC operations, which is carried out in 2021. For this, a descriptive investigation will be developed correlational; For data collection, a survey technique with 20 questions was applied, with a population of 35 workers using the Likert scale as a tool. The first 10 questions go from item 1 to 10 Items that correspond to variable 1 motivational factors, of the total of workers, 60% present a high level; Considering the motivational factors in the company important, and the other questions that go from item 11 to item 20 were applied to know the level of Job Satisfaction, resulting in that 64.29% represents a high level; In other words, the company's job performance is considered to be Good.

Later in this research, the Spearman correlation was applied, where it was obtained that if there is a correlation between both variables because the coefficient is 0.00 which is less than 0.05, therefore, the alternative hypothesis is accepted and the the null hypothesis.

In specific hypothesis test 1, a significance value of $0.000 < 0.05$ was found, which indicates that the alternative hypothesis is accepted. Therefore, there is a significant relationship between motivational factors and job skills, with a Spearman Rho factor = 0.523. And in the specific hypothesis test 2 a significance value of $0.000 < 0.05$ was found, which indicates that the alternative hypothesis is accepted. Therefore, there is a significant relationship between motivational factors and job performance, with a Spearman Rho factor = 0.709. In both specific hypotheses it is interpreted as considerable positive correlation.

Keywords: Motivational Factors, Job Performance, Job Skills

I. INTRODUCCIÓN.

La presente investigación se refiere al tema de “Los factores motivacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa operaciones Seprocal SAC”, está enfocada al estudio de la relación de estas dos variables, con la disposición que se va presentando en la empresa, la motivación es un punto muy importante que se debe tener en cuenta en los empleados y el comportamiento con la que realizan sus labores en la organización, se sabe que hoy en día el personal es una pieza clave para las empresas de lo cual no siempre se cuenta con una motivación del nivel deseado pero se puede mejorar y realizar acciones para poder conseguirlo, para poder realizarse una evaluación permanente de aquellos factores motivadores que logran incidir tanto en el rendimiento de cada colaborador. A nivel internacional los factores motivacionales se encuentran presentes dentro de todas las organizaciones y que va adquiriendo características que han logrado que se coloque como un problema para las empresas, por tal motivo ahora se enfocan en el interés por el desempeño laboral que es de mayor importancia en la actualidad.

Algunas de las empresas aún no se han dado cuenta de lo importante que es darles la satisfacción a sus empleados para que no perjudiquen su rendimiento laboral por lo tanto es preciso tomar medidas anticipadas para reducir estos problemas, sabiendo que hoy pasamos por la epidemia del Covid - 19 por lo cual las organizaciones deben de cumplir con los protocolos establecidos y dar prioridad para que el personal no baje su desempeño laboral.

Se establece que las variables a estudiar en la investigación son determinantes para que exista un mejor desempeño de los colaboradores y se encaminen hacia el cumplimiento de las metas propuesta por la organización y sigan en competencia con el apoyo y participación de todos los miembros que pertenecen a la empresa.

Los factores motivacionales son materia fundamental dentro de una empresa es así que en operaciones Seprocal, se evaluó los factores motivacionales con el propósito de incrementar el rendimiento en sus labores de forma efectiva,

motivándolos a realizar su actividades y metas programadas, por lo que es importante sugerir una propuesta de valor para sus integrantes mediante factores que se han analizado en esta investigación en beneficio de los trabajadores de manera efectiva.

Luego de abordar la situación problemática, se planteó el problema general: ¿De qué manera los factores motivacionales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de Operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021?; de la misma forma se determinó como problemas específicos: a) ¿De qué manera los factores motivacionales se relaciona con las competencias laborales en los trabajadores de Operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021?; b) ¿De qué manera los factores motivacionales se relaciona con el logro de metas en los trabajadores de Operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021?

Se tiene como objetivo general: Determinar los factores motivaciones y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021. Y como objetivos específicos: a) Determinar la relación de los factores motivacionales con las competencias laborales en los trabajadores de Operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021? b) Determinar la relación de los factores motivacionales con el logro de metas en los trabajadores de Operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021?

Como hipótesis General: Existe una relación significativa entre los factores motivaciones con el desempeño laboral en los trabajadores de Operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021 y como hipótesis específicas: a) Existe una relación positiva de los factores motivaciones con las competencias laborales en los trabajadores de Operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021; b) Existe una relación positiva de los factores motivaciones con el logro de metas en los trabajadores de Operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021.

La investigación posee una **justificación práctica**, por cuanto da posibles soluciones a los problemas planteados, los que gravitan en función a los factores motivaciones y el desempeño, ya que al brindar información importante de los trabajadores de operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021, nos dará la

oportunidad de tener medidas de mejoras a través de esta investigación para la posterior implementación en la empresa, y tendremos excelentes resultados para poder aplicarlo, dándonos una buena productividad en las áreas de trabajo, obteniendo profesionales eficientes y motivados para poder desempeñarse adecuadamente en sus actividades laborales.

La investigación posee como **justificación teórica**, por cuanto utiliza teorías que se sustentan en las investigaciones previas que ofrece el marco teórico y de los sustentos en teorías con respecto a las variables estudiadas.

La **justificación metodológica** está fundamentada en el uso de la investigación científica para lograr el desarrollo del proyecto de investigación, además que la investigación se apoya en una perspectiva de tipo cuantitativo, en el que se empleó cuestionarios, como herramientas para la recopilación de datos, propios que fueron aplicados a los trabajadores de Operaciones Seprocal SAC Ate - Lima, 2021, de las variables los factores motivacionales y el desempeño laboral. Estas herramientas, antes de ser estudiadas, se sometieron a un proceso de autenticidad y de credibilidad.

Por medio de los resultados de cómo se está desarrollando los factores motivacionales, nos permite realizar un mejor desempeño dentro de la empresa, a través de una adecuada gestión, evolucionando de una forma adecuada su calidad de vida, de trabajo y su competencia laboral, conociendo los factores motivacionales intrínseco y extrínseco. El estudio propone realizar respuestas a los objetivos ya expuestos y acreditar hipótesis que estén conectadas a un plan metodológico de esta manera poder dar a conocer la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral en los trabajadores de Operaciones Seprocal Sac, Ate - Lima, 2021 , que se dirigen a dar nueva información a la empresa, a las jefaturas y a los coordinadores de la empresa, con el fin de poder expresar estrategias, programas, plan de mejora continua, para que los trabajadores de la empresa se sientan motivados por los siguientes factores, programas de incentivos, programa de capacitación, reconocimientos, y de esta manera poder contribuir con su desempeño laboral, obteniendo así un excelente resultado en cuanto a un mejor rendimiento o

incremento en la productividad para la empresa.

II. MARCO TEÓRICO.

Se mencionan en este capítulo, las referencias que corresponden a investigaciones previas y teorías con mayor relevancia en temas relacionadas en función a las variables y dimensiones estudiadas en este trabajo de investigación.

De acuerdo con Morales (2017), quien realizó su investigación referente a los factores intrínsecos y extrínsecos con el desempeño laboral con el propósito de estudiar aquellos factores motivadores que permiten generar estímulos positivos en el desempeño de los trabajadores. Guatemala. Siendo el objetivo el análisis de la relación existente entre ambas variables. Se sabe que para las organizaciones el punto fundamental es mejorar la motivación hacia los colaboradores, el análisis que buscó fue encontrar la correlación entre las dos variables, considerando la recopilación de datos de 17 personas, los resultados obtenidos fueron la existencia de beneficios a los colaboradores que cumplan con cada condición puesta, se implementa un conjunto de estrategias para mejorar la motivación y la conducta hacia el cumplimiento de las metas, concluyendo que el comportamiento está dirigido a cumplir los objetivos.

Para Juárez (2016), realizó un trabajo de investigación para hallar la correlación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral a un determinado sector de docentes. Guatemala. El objetivo es buscar que ambas variables tengan una relación entre sí, teniendo como estudio a 32 docentes entre las edades 24, 27,28,54 y 56 años, el estudio a utilizar fue de tipo descriptivo correlacional, se aplicó una pequeña encuesta teniendo como resultado que no existe una relación significativa entre las variables. Se concluyó que cuando las personas tienen un nivel alto de motivación estas no se ven relacionados en su desempeño laboral.

Mientras tanto, Adebayo, Adeogun, Umunna (2020) Nigeria, expone una investigación donde se pruebe el efecto de relación entre los factores de motivación y el nivel de rendimiento laboral de trabajadores administrativo, buscó ver que los factores actúan con el desempeño, los trabajadores son conscientes del impacto

que existe entre ambas variables, es por ello por lo que se concluyó que al obtener una mayor motivación el rendimiento laboral será positivo para todos.

Del mismo modo Guo (2019) Korea, aplica en la apreciación del desempeño y la gestión empresarial son muy indispensable, por lo que algunas empresas buscan el desarrollo de la estabilidad a un largo plazo lo que se debe presentar unas estrategias de gestión, para la resolución del problema las organizaciones deben mejorar los recursos humanos evaluando así unas mejoras para el desempeño y gestión de competencias basados en planes a futuro.

La investigación que ofreció Gómez, Quintero y Sierra (2016) basada en el estudio de factores motivacionales con la satisfacción laboral. Medellín. Estudio realizado mediante un enfoque cuantitativo, teniendo como población de estudio 40 colaboradores y el instrumento usado es el cuestionario que mide la relación entre las variables analizadas.

Encontramos en la investigación de Franco y Lambis (2016) referente titulada incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas S.A, Cartagena. Se aplicó una investigación inductiva, se trabajó con una muestra de 63 colaboradores se empleó una encuesta obteniendo como resultado de un 88% de los trabajadores del área administrativa, expresando así que el ambiente laboral es un punto muy importante en las instituciones y el 12% de los trabajadores indicaron que existe una repercusión en el desempeño laboral, reflejando así una población un poco satisfecha con el ambiente ahora existen otros problemas de una baja iluminación entre otras cosas.

Por último, Godoy, Mira de Paz y Sánchez (2016), llevaron a cabo un Plan de capacitación continua de motivación, para poder lograr un beneficio positivo en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Universidad de El Salvador. Y para realizar este plan de trabajo colaboraron 144 colaboradores de ambos sexos. Este análisis fue descriptivo y se aplicó el método científico y analítico para los resultados, empleando herramientas de datos, encuesta, entrevista, observación e instrumento. Concluyendo que los colaboradores deben componer importantes

proyectos que les permitiera producir un medio de estudio eficiente, de igual manera formar un liderazgo que contribuya en el refuerzo de la motivación de los empleados.

Sum (2015), Llevo a cabo un proyecto descriptivo empleando una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación a una escala de Likert para determinar el nivel de desempeño laboral que obtuvieron los trabajadores.

Este análisis se encarga de darle un gran valor a la variable de la motivación ya que las instituciones atribuyen de manera continua y eficiente, de alguna manera están colaborando para que sus trabajadores obtengan más productividad en su organización, para que esto se pueda dar realmente es importante enfocarse en su desempeño laboral. Ya que esto se va evidenciar en su comportamiento de como realizan sus actividades durante toda la jornada laboral, si es que existe algún factor que los motive podrán realizar bien sus actividades porque las personas requieren de distintas motivaciones para poder rendir en su campo laboral y de esa manera poder alcanzar sus objetivos y metas. En este proyecto se comprobó que el grado de motivación que manifestaron los trabajadores de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango es alto para su desempeño en la organización.

El análisis se llevó a cabo con 34 trabajadores administrativos de la organización determinando que si existe una influencia en sus variables a través de sus técnicas de encuestas que se obtuvo de los resultados de todos los datos obtenidos para poder lograr este proyecto de análisis, concluyendo que el análisis que se realizó en este proyecto establece que la motivación influye de gran modo en el desempeño laboral de los trabajadores de esta organización.

A nivel nacional se tiene el estudio Carrillo y Igrada (2020), Titulada Factores motivaciones y calidad de servicio. Huaral. La investigación que se aplicó fue cuantitativa y de nivel correlacional, la técnica a emplear fue la de encuesta y los resultados estadísticos demostraron que el logro de metas fue posible cuando se utilizó los factores motivacionales haciendo uso de la calidad de servicio, siendo su objetivo determinar la relación entre ambas variables. La cual fue validada con la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach con un valor de 0.894 y finalmente concluyendo con su investigación de un Rho de 0,590, donde se determina una

correlación positiva, demostrando que la hipótesis general es aceptada.

Encontramos en la investigación Garcés (2020), investigación titulada gestión del talento humano y desempeño laboral. Piura. Se usó una investigación correlacional con diseño experimental realizaron un cuestionario teniendo como resultado que ambas variables influyen significativamente, la cual se relacionan directamente.

Según Williams (2018), investigación llamada Motivación y satisfacción laboral. Nuevo Chimbote, se buscó determinar la relación entre las dos variables, realizado así un análisis correlacional con un diseño no experimental, teniendo como encuesta de 40 preguntas orientadas hacia los docentes se obtuvo como resultado la existencia de una relación significativa entre las variables y dimensiones es por ello que se acepta la hipótesis alterna, finalmente obtuvieron un resultado de significancia de 0.00 siendo menor que 0.05 permitiéndole confirmar que existe una relación significativa entre las dos variable, donde la motivación laboral se ubica en un nivel regular con un 39.30% y la satisfacción laboral se ubica en un nivel malo con un 36.10% (22).

Asimismo, Anastasio, García y Mego (2019), buscaron establecer la relación entre la gestión del talento humano por competencias y la motivación de los colaboradores de la región Lambayeque, la investigación que utilizó fue de tipo descriptivo correlacional por lo cual concluyó que existe un resultado positivo que incide en la motivación para un mejor desempeño laboral.

Guerrero y Ubillus (2019), realizó la investigación Los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación en la calidad de servicio de los clientes internos y externos del sector restaurantes Lima, promueve un buen progreso del desempeño, plasmando una mejor calidad de servicio al consumidor y el análisis concierne a ser no experimental, teniendo un enfoque cuantitativo. Se realizaron 2 diseños de cuestionarios para recopilar la información en escala Likert, constituida por 7 categorías y puestas en un cuestionario.

Según Ibáñez y León (2017). Investigación sobre la motivación en la calidad

de servicio a los clientes. Trujillo. Tiene como población objeto de análisis constituida por 45 ayudantes tomando como muestra al total a una población pequeña. Para adjuntar los datos se utilizó una encuesta, usando como herramienta el cuestionario, que nos permite conocer como la motivación influye positivamente en la calidad de servicios en los consumidores con $R_s = 0.665$ calificada como correlación positiva de grado alta, resultados que son confirmados con la prueba estadística de la “Correlación de Spearman Rho”.

La investigación Crisóstomo (2017) en su estudio gestión del talento humano y desempeño laboral. Huacho. Estableció como una finalidad de establecer el nivel de correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño. El estudio de investigación fue correlacional y de diseño transversal. Concluyendo con la afirmación de la existencia de una relación positiva entre ambas variables, teniendo así un resultado efectivo.

Por último, Sánchez (2016), con su contenido de Motivación y satisfacción laboral de una cadena de profesionales de la salud en Chimbote. Resolvió que la mayoría de los empleados indicaron un alto nivel de motivación y también una buena satisfacción para llevar a cabo sus actividades laborales, en cambio hubo una corta sección que mostro un nivel medio en aquellas variables.

Para expresar el contenido de análisis, el autor empleo la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma, y la escala de motivación – MLP (Logro, poder y afiliación), adaptándola a 120 empleados administrativos, igualmente se comprobó que es un análisis de tipo descriptivo-correlacional, Es valioso determinar que la finalidad de este análisis fue implantar la realidad de la conexión entre las variables motivación y la variable satisfacción laboral en los empleados administrativos de la organización.

La teoría científica que corresponde los factores motivacionales se fundamenta en la teoría de los dos factores propuesta por Frederick Herzberg que con su contribución al área de la administración originaron la teoría que manifiesta que los desempeños de las personas se encuentran en primer mano predominando sus dos modelos de motivación, es decir estos dos factores que menciona el autor

hacen que los componentes que elaboran la satisfacción en un equipo son del todo distinto de los que provoca insatisfacción. Debido a que los empleados poseen un sistema de necesidades doble, ya que un grupo se rehúsa al sufrimiento o al dolor; y el otro grupo se encamina al crecimiento emocional e intelectual.

Para el desempeño laboral, la teoría basada es la de las relaciones humanas que se dirige en recalcar el comportamiento de las personas como principal característica que brinde beneficios en la mejora de los procesos de la organización; Por lo que se observa que en el campo laboral existen distintas necesidades de las personas en las que requieren distintos tipos de incentivos, algún modelo de desarrollo profesional o plan de formación laboral que puedan aportar con la ampliación de los factores motivacionales para lograr un buen desempeño laboral dentro de la organización.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación posee un enfoque cuantitativo, siendo su tipo de estudio aplicada, en el cual posee un diseño de investigación no experimental de corte transversal, con un nivel de investigación descriptivo correlacional y un método hipotético deductivo, Según (Hernández - Sampiere y Mendoza, 2018), manifiestan que el enfoque cuantitativo está basado en hechos sociales y les resta interés a los estudios Subjetivos. Este enfoque utiliza cuestionarios e inventarios que pueden ser analizados estadísticamente. El diagrama representativo para la investigación es:



Figura 1: Correlación entre las variables

Donde:

V1: Factores motivaciones V2: Desempeño laboral.

R2 = Coeficiente de correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Para la investigación se determinó dos variables: a) Factores motivaciones; b) Desempeño laboral. Las variables están expresadas en la matriz operacional como se puede apreciar en Anexo 2.

Definición conceptual de la Factores motivacionales.

Para Robbins y Coulter (2014): Refiere que factores motivacionales “son determinantes de la motivación, relaciona a los factores intrínsecos con la satisfacción laboral y la motivación interna, mientras que a los factores extrínsecos los asocia con la insatisfacción laboral” Teniendo en cuenta las siguientes dimensiones de los factores motivacionales:

Dimensión factores motivacionales intrínsecos: se añade a la investigación los siguientes indicadores: desarrollo personal, crecimiento profesional, responsabilidad.

Indicador desarrollo Personal: Se puede considerar como “un conjunto de prácticas establecidas como aprendizaje armonioso para la organización dentro de un período establecido para tener un mejor oportunidad y mayor desempeño o crecimiento humano.” (Chiavenato, 2002, p.335).

Indicador crecimiento profesional: Como sabemos se requiere de mucho sacrificio del personal, para lograr lo que se quiere o anhela por ello, se debe creer en uno mismo y poder darse la oportunidad de querer demostrar los conocimientos aprendidos de manera personal y profesionalmente.

Indicador responsabilidad: Toma un valor de conciencia de una persona para asumir los hechos y los resultados, la gran magnitud de dichas acciones a realizar.

Dimensión factores motivacionales Extrínsecos: Se clasifica para la investigación los siguientes factores: seguridad laboral, reconocimiento, salario y ambiente laboral.

Indicador seguridad laboral: Es un conjunto de técnica que emplean las instituciones para prevenir riesgos laborales que pueden dar lugar a accidentes laborales.

Indicador salario: Se define como un abono a realizar cuando se concluye un trabajo o servicio, esta puede ser de forma periódico o constante, el monto se definirá de acuerdo con el puesto a cargo y las tareas a realizar.

Indicador ambiente laboral: Se emplea cuando ocurre un imprevisto de problemas entre los colaboradores estas pueden ser de manera inesperado, lo cual generaría un mal ambiente en el lugar de trabajo.

Definición conceptual de la variable desempeño laboral.

Para Mendoza (2015) Refiere al “desempeño laboral como se relaciona o está sujeta con las habilidades y conocimientos que fundamentan a las tareas del colaborador en un puesto de trabajo, para consolidar y llegar a cumplir los objetivos de la empresa”. Dentro de nuestras variables tenemos las siguientes dimensiones:

Dimensión Competencias laborales: las competencias laborales son definidas como un grupo reconocible y valorable de competencias que nos otorga el desempeño satisfactorio en posiciones reales de trabajo, conforme al modelo histórico y tecnológico que están vigentes. Tal cual, en la descripción de desempeño laboral se agregan el conocimiento y el acto. Las capacidades que aprueben que el desempeño sea satisfactorio se moldea a partir de la explicación de un juicio científico- técnico reflexivo.

Para saber cómo se formula una competencia laboral realizamos entrevistas, charlas con los empleados que practican sus actividades cotidianas de tal manera que logran ejercer sus carreras profesionales.

Es motivador contemplar que las personas trabajan, y que puedan desempeñarse en diferentes roles laborales, pero es muy raro ver que ellos se detengan a meditar que hacen, cómo lo hacen, cómo comprenden de que están trabajando bien, con calidad, y en buenas condiciones laborales.

Indicador actitud de servicio: Es la buena disposición por colaborar en las actividades laborales.

Indicador trabajo en equipo: Es la forma de planificar el trabajo entre los compañeros de trabajo con el propósito de lograr las mismas metas.

Indicador proactividad: es la inclinación a tomar decisiones ante una determinada situación, la forma de actuar correctamente.

Dimensión logro de metas: Logro de metas se refiere cuando una institución evalúa que la finalidad tiene más importancia que los recursos que se asignaron para lograrlos, quiere decir que el logro de las metas es el factor muy importante para la evaluación de cada dimensión.

Los resultados estimados son los que con llevan al éxito de la organización. Se logran dar en distintos niveles, en consecuencias para una fundación las utilidades o la participación en los mercados logran cumplir sus metas a diferencia de otras asociaciones o instituciones que solo optan por la satisfacción de cada cliente (Wayne, 2015).

La escala de medición Likert es una escala que posee una medición Ordinal, como herramienta de selección de datos e información es utilizada para medirlas respuestas que aparecen ordenadas y estas se presentan como afirmaciones o juicios favorables o bien desfavorables.

3.3. Población.

La población se consideró como **censo poblacional** de 35 trabajadores de la empresa Operaciones Seprocal SAC, Para Gómez (2016), deduce que la población es un conjunto de personas investigados, asimismo es citado como el universo, contribuyendo, así como la unidad de análisis para los investigados. La oficina principal queda en el distrito de Ate, por lo que cada área cuenta con un jefe a cargo que supervisa a los trabajadores en cuanto a las tareas realizadas y horarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en la investigación fue basada en la encuesta y fue realizada a 35 trabajadores y el instrumento de medición es el cuestionario realizado a los trabajadores de ambos sexos, que laboran en las instalaciones de Ate con el consentimiento de cada uno, para poder recolectar las respuestas acerca de nuestras dos variables.

Para las recolecciones de datos acerca de las variables factores motivacionales y desempeño laboral se utilizó una escala tipo Likert modificada. La validez que se le da a cada instrumento fue verificada por 3 juicios de los siguientes expertos.

Confiabilidad del Instrumento

Para determinar la confiabilidad del cuestionario sobre la variable factores motivacionales, se empleó una prueba de niveles; el cual dio como resultado un coeficiente alfa de Cronbach de 0.740, lo que nos permite afirmar que el instrumento que se aplicó en la prueba piloto tiene un nivel de excelente confiabilidad, la confiabilidad de la variable 2 Desempeño laboral, dio como resultado 0.700, lo cual permite afirmar que tiene un nivel muy confiable. (Ver anexo 5).

3.5. Procedimientos

Se tomó en consideración para llevar a cabo la investigación, en primer lugar actuar con nuestros principios éticos para el estudio y análisis partiendo de las revisiones de antecedentes y tomar datos mediante el cuestionario de 20 ítems y con el permiso del jefe de área de logística se realizó la encuesta, luego se llevó los datos al sistema SPSS, para la obtención de los datos y resultado, es que si existe relación entre las variables: Factores motivaciones y desempeño laboral, Así mismo también, se cuenta con una total discreción para la identidad de los encuestados, logrando así conservar en el anonimato, para que su participación sea voluntaria.

Validez

La validez del instrumento consideró la técnica de validez por tres expertos la que se acompaña en el anexo 8, y dieron su calificación como aplicable, de acuerdo a los resultados y la apreciación que da Hernández et al. (2014) cada instrumento tiene como propósito medir aquello que desea medir y se puede verificar con la validez.

Confiabilidad

La confiabilidad fue determinada por el estadístico denominado alfa de Cronbach y se aplicó para cada una de las variables de estudio, cuyo resultado ofreció los valores de 0,789 para factores motivacionales y 0,810 para el desempeño laboral, como se muestra en Anexo 6. Ambos resultados fueron calificados según Hernández et al. (2014) como confiabilidad excelente

3.6. Método de análisis de datos

Se procedió a recoger los datos como trabajo de campo, de acuerdo con Gómez (2016) señala que el propósito del procedimiento es lograr una manera para poder elaborar una actividad, teniendo en cuenta aspectos de tiempo, esfuerzo y dinero (p.60).

En la investigación, una vez aplicando las bases teóricas se procede a determinar los procedimientos que se emplearán, relacionando los factores motivacionales y el desempeño laboral adecuando algunas técnicas para una mejora en el trabajador, esta puede ser de forma grupal o de manera individual pero siempre utilizando las medidas de seguridad. Asimismo, se hace de conocimiento a la parte directiva de la Empresa Operaciones Seprocal, Ate, y a los trabajadores que participaron en la encuesta, luego del levantamiento de información será exportado a la hoja de trabajo digital (Excel o .xlsx), para determinar una evaluación.

3.7. Aspectos éticos

A lo largo de la ejecución de la investigación se tomó presente los principios éticos de la carrera de administración, Resaltando de esta forma que la base de este plan son el respeto y la autenticidad al instante de la obtención de los datos y resultados, para ello se respetó los derechos de los autores empleando la cita y referencia mediante el estilo de redacción en APA.

IV. RESULTADO

4.1. Resultados de la estadística descriptiva.

Interpretación de los resultados obtenidos para las variables de estudio fueron conforme a la interpretación de sus valores en la escala ordinal con medición en escala Likert, con los siguientes rangos: **Nivel Bajo** para los valores que se encuentran en los rangos de valor nunca (1) y casi nunca (2), para el **Nivel Medio**, se ubicó a los resultados que se encontraban en los rangos a veces (3) y por último el **Nivel Alto** para los resultados del rango cuyo valores están en el rango casi siempre (4) y siempre (5).

Tabla 1

Resumen de casos de factores motivacionales

Casos				
	N	% Validos	% Perdidos	Total %
Factores motivacionales	35	100.00%	0.00%	100.00%

Tabla 2

Frecuencia de los factores motivacionales

	Nivel	Respuestas		Porcentaje
		N	Porcentaje	acumulado
Factores motivacionales	Bajo	33	9.43%	9.43%
	Medio	107	30.57%	40.00 %
	Alto	210	60.00%	100.00 %
Total		350	100%	

Interpretación: De los 35 encuestados según la tabla 1 y de los resultados obtenidos en la tabla 2 que corresponden a la variable factores motivacionales expresados en 10 Items (350 respuestas) se determinó que del total de los trabajadores el 60% presenta un nivel alto; el 30.57% presenta un nivel medio; mientras que el 9.43% presenta un nivel bajo considerando de esta manera la importancia de los factores motivacionales en la empresa con un nivel alto.

Tabla 3

Resumen de casos de desempeño laboral

Casos				
	N	% Validos	% Perdidos	Total %
Desempeño Laboral	35	100.00%	0.00%	100.00%

Tabla 4

Frecuencia del desempeño laboral

	Nivel	Respuestas		%
		N	%	acumulado
Desempeño laboral	Bajo	18	5.14%	5.14%
	Medio	107	30.57%	35.71%
	Alto	225	64.29%	100.00%
Total		350	100%	

Interpretación: De los 35 encuestados según la tabla 3 y los resultados que nos muestra la tabla 4 corresponden a la variable desempeño laboral expresados en

10 ítems (350 respuestas); se entiende que la gran parte corresponde al 64.29% con un nivel alto; el 30.57% representa un nivel medio; mientras que el nivel bajo corresponde a un 5.14% considerando que el desempeño laboral de la empresa es muy bueno.

Tabla 5

Frecuencia de los factores motivacionales intrínsecos

		Respuestas		% Acumulado
		N	%	
Factores intrínsecos	Bajo	5	2.86%	2.86%
	Medio	45	25.71%	28.57%
	Alto	125	71.43%	100%
Total		175	100%	

Interpretación: En relación a la tabla 5 de los 35 encuestados corresponden a los cinco primeros ítems que generan 175 respuestas, es la dimensión 1 factores intrínsecos; el 71.43% presenta un nivel alto; y la cuarta parte corresponde al nivel medio que representa el 25.71%; siendo un factor de nivel bajo el 2.86% esto quiere decir que existe un alto factor intrínseco en la empresa y que los trabajadores tienen facilidades y oportunidades para su crecimiento profesional, permitiéndoles cumplir con sus labores de trabajo dentro de su institución.

Tabla 6

Frecuencia de los factores motivacionales extrínsecos

		Respuestas		% casos
		N	%	
Factores extrínsecos	Bajo	28	16.00%	16.00%
	Medio	62	35.43%	51.43%
	Alto	85	48.57%	100%
Total		175	100%	

Interpretación: En relación a la tabla 6 se obtiene que de los 35 encuestados que corresponden a ítems 6 al 10 que generan 175 respuestas; el 48.57% se ubicó en el valor alto; el 35.43% calificó con el valor medio; el 16.00% calificó como bajo en cuanto a la percepción del uso de factores extrínsecos.

Tabla 7*Frecuencia de las competencias laborales*

		Respuestas		% Acumulado
		N	%	
Competencias laborales	Bajo	8	4.57%	4.57%
	Medio	72	41.14%	45.71%
	Alto	95	54.29%	100%
Total		175	100%	

Interpretación: Según la tabla 7, se ubicó en el nivel alto el 54.29%; nivel medio el 41.14% y en el nivel bajo el 4.57%. Significa que las competencias laborales no se vienen cumpliendo. Por lo que se determina la necesidad de gestionar bien las competencias que le competen a los trabajadores Seprocal SAC.

Tabla 8*Frecuencia de logro de metas*

		Respuestas		% Acumulado
		N	%	
Logro de metas	Nunca	0	0.00%	0.00%
	Casi nunca	18	10.29%	10.29%
	A veces	34	19.43%	29.71%
	Casi siempre	51	29.14%	58.86%
	Siempre	72	41.14%	100%
Total		175	100%	

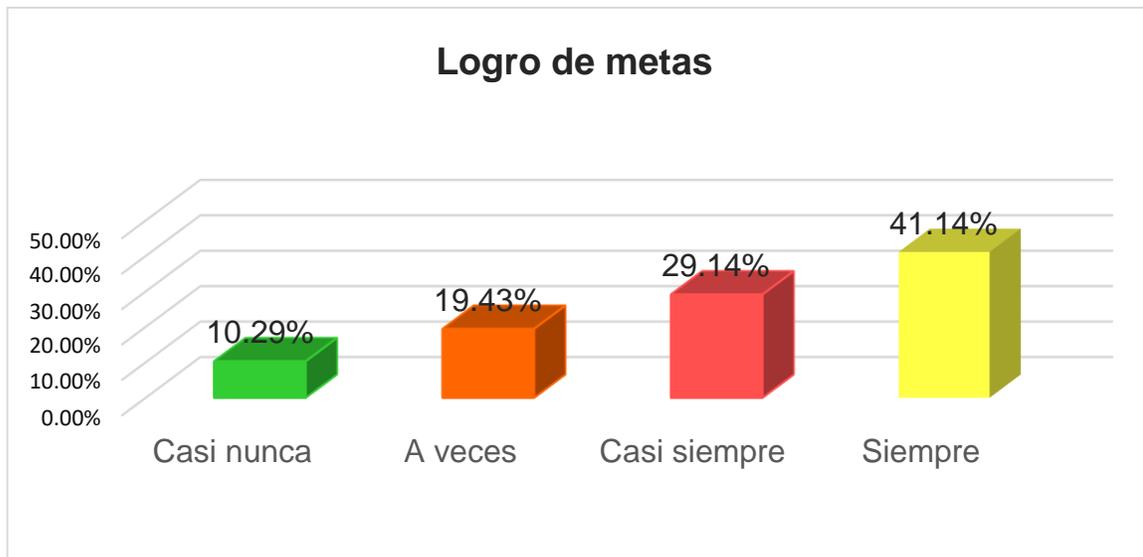


Figura 2. Medida de frecuencia de la dimensión Logros de Metas de los trabajadores Seprocal SAC, Lima - 2021.

Interpretación: Los resultados de la tabla 8 y figura 4 muestran que casi la mitad de ítems corresponden 41.14% respondiendo como siempre; más de la cuarta parte de los ítems corresponden al 29.14% respondiendo como casi siempre, la otra cuarta parte de los ítems corresponden al 19.43% respondiendo como a veces y mientras que el 10.29% respondieron casi nunca en relación a las medidas de frecuencia de la dimensión de logros de metas. En tal sentido, se deduce que los logros de meta en la empresa son eficientes.

4.2. Análisis inferencial.

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis como lo señala Hernández, Fernández y Batista (2014, p. 318) existen el análisis estadístico paramétrico y no paramétrico, cada uno de los cuales posee sus propias características. Dicho análisis depende del planteamiento del tipo de hipótesis y el nivel de medición de las variables.

La prueba no paramétrica se utilizó por cuanto las variables utilizadas son categóricas. Dentro de las pruebas no paramétricas se aplicó el coeficiente **rho de Spearman** cuyo requisito es que el nivel de medición debe estar en el nivel

ordinal, y donde las unidades de la muestra están ordenadas por rangos Hernández, Fernández y Batista (2014, p. 322).

Hipótesis general:

Tabla 9

Prueba de hipótesis general

			Factores motivacionales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores motivacionales	Coeficiente de correlación	1.000	0.618
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.618	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: según la tabla 9, se halló un valor de significancia $0,000 < 0.05$ lo que indica que se acepta la hipótesis alterna. Por lo cual, existe una relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, con un factor de Rho de Spearman = 0,618. Según Hernández et al. (2014) lo interpreta como correlación positiva considerable.

Tabla 10*Prueba de hipótesis específica 1*

			Factores motivacionales	Competencias laborales
Rho de Spearman	Factores motivacionales	Coeficiente de correlación	1.000	0.487
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	0.487	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

Interpretación: según la tabla 10 se halló un valor de significancia $0,000 < 0,05$ lo que indica que se acepta la hipótesis alterna. Por lo cual, existe una relación significativa entre los factores motivacionales y las competencias laborales, con un factor de Rho de Spearman = 0,523. Según Hernández et al. (2014) lo interpreta como correlación positiva media.

Tabla 11*Prueba de hipótesis específica 2*

			Factores Motivacionales	Logro de metas
Rho de Spearman	Factores Motivacionales	Coefficiente de correlación	1.000	0.709
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Logro de metas	Coefficiente de correlación	0.709	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: según la tabla 11 se halló un valor de significancia $0,000 < 0,05$ lo que indica que se acepta la hipótesis alterna. Por lo cual, existe una relación significativa entre los factores motivacionales y el logro de metas, con un factor de Rho de Spearman = 0,709. Según Hernández et al. (2014) lo interpreta como correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general de la investigación, es saber la existencia de una relación entre las variables de los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de operaciones Seprocal SAC, Ate - Lima, 2021.

Realizando una técnica de encuesta con 20 ítems a una población de 35 trabajadores se logró demostrar a partir de los resultados que existe una relación significativa entre ambas variables, es decir, hay una correlación entre ambas variables (factores motivacionales y el desempeño laboral) de los trabajadores de la empresa Operaciones Seprocal SAC.

En donde se puede decir que los resultados logrados fueron satisfactorios, según el análisis la prueba estadística resultó un coeficiente de correlación 0,618 donde indica que existe una relación significativa moderada entre las dos variables, se coincide con Morales. (2017) quien encontró un hallazgo similar entre los factores intrínsecos y extrínsecos con el desempeño laboral, finalizando su investigación con la existencia de una relación entre ambas variables.

Del mismo modo se coincide con Sum (2015) quien encontró en su investigación que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo, utilizando también su instrumento de recolección de datos como el cuestionario con 10 ítem para cada variable, la escala de Likert.

Asimismo, en la investigación de Jaramillo (2015) indica que la motivación y el desempeño tienen una correlación moderada y significativa, en donde se aplicó la prueba de correlación de Roh de Spearman con un resultado de 0.558. Poniendo en prácticas métodos que incrementen los factores motivadores que le permitan desempeñarse al profesional administrativo de modo correcto, ya que la investigación establece una influencia de factores motivadores en el desempeño laboral, a la par de afirmar una dependencia entre variables, una posición motivadora para los trabajadores.

De forma igual Robalino (2013) informo que si la motivación no se satisface por completo los trabajadores conseguirían hallarse afligidos con problemas fisiológicos, familiares y sociales, concluyendo de esa manera a no contar con un desempeño de alta calidad; rechazando la parte institucional según su nivel correspondiente, resultaría un bajo índice en la en las estrategias del plan de actividades, dándole un gran enfoque en la organización donde los factores motivadores y logro de metas, que se brinda es muy escasa y no es la adecuada.

De igual forma Carrillo y Igreda (2020) determinar la relación entre ambas variables, la cual tuvo una prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.894 y un $Rho = 0,590$, donde se determina una correlación positiva, aceptando la hipótesis general donde se afirma que existe relación significativa entre los factores motivacionales y la calidad del servicio del colaborador.

Con respecto al objetivo específico 1, es saber la existencia de una relación entre los factores motivacionales y las competencias laborales en Seprocal SAC, Ate - Lima, 2021, se estableció una correlación positiva media con un valor de 0,487 mediante el coeficiente Rho de Spearman. La investigación coincide con los aportes de Anastasio, García y Mego (2019) quien buscó establecer la relación entre las competencias laborales con la motivación para lograr un mejor desempeño laboral, la investigación utilizando el método que utilizo el tipo aplicada, descriptivo correlacional y concluyó que existe un resultado positivo que influyen en la motivación para un mejor desempeño laboral. A la vez también se coincide con Parra, Bayona y Salamanca (2019) con el artículo sobre los componentes de la motivación que le da visión a partir de la teoría de motivación dada por Herzberg.

En relación al objetivo específico 2, se determinó, la existencia de una relación entre los factores motivacionales y el logro de metas coincidiendo con los aportes del estudio de Carrillo y Igreda (2020), en cuanto a la dimensión de logro de metas mediante el uso de los factores motivaciones y calidad de servicio, investigación que se logró mediante un enfoque cuantitativa y nivel correlacional, con la técnica de la

encuesta. Concluyendo en esta investigación que, para lograr las metas de la empresa, deben de establecer objetivos que motive a sus trabajadores a realizarlos para lograr un buen desempeño laboral cumpliendo con sus actividades diarias.

Conforme con la relación entre la dimensión logro de metas y la variable factores motivacionales, nos mostró una relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, con un factor de Rho de Spearman = 0,709, es decir una correlación positiva considerable, por consiguiente, a más aumento del logro de metas más aumentara el desempeño laboral de los trabajadores, porque es la forma como se manifiestan que los trabajadores se sienten motivados para cumplir con los objetivos, metas de las empresa realizando sus actividades laborales.

Por lo que se establece que en esta investigación se logró una dato sobresaliente que nos muestra la importancia de estas dimensiones en relación a los factores motivacionales para lograr un buen desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Seprocal, son estos trabajadores que siempre buscan dar lo mejor de ellos a través del cumplimiento de sus actividades dentro de sus áreas de trabajo, culminando las metas y logros de la empresa de manera eficiente y eficaz de modo que se obtenga mejoras en su productividad laboral.

VI. CONCLUSIÓN

Las conclusiones que se llegaron luego de encontrar los resultados fueron las siguientes:

Primera

Se cumplió con el objetivo y de la misma forma con la hipótesis general planteada, obteniendo un valor de significancia menor a 0,05, aceptando la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral con un valor de 0,618 con interpretación de correlación positiva considerable lo que quiere decir que no aplicarse los factores motivacionales y no existir la motivación llevaría a imposibilitar lo que planifica la dirección con los trabajadores de operaciones de la empresa de operaciones Seprocal, Ate, 2021.

Segunda

Se cumplió con el objetivo y de la misma forma con la hipótesis específica uno planteada, obteniendo un valor de significancia menor a 0,05, aceptando la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación entre los factores motivacionales y las competencias laborales con un valor de 0,487 con interpretación de correlación positiva media lo que quiere decir que deben aplicarse entrenamientos en el personal operativo a fin de que ellos puedan desempeñarse eficientemente durante las jornadas en la empresa de operaciones Seprocal, Ate, 2021.

Tercera

Se cumplió con el objetivo y de la misma forma con la hipótesis específica dos planteada, obteniendo un valor de significancia menor a 0,05, aceptando la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral con un valor de 0,709 con interpretación de correlación positiva considerable lo que quiere decir que actualmente los trabajadores vienen alcanzando las metas, pero es necesario

reforzar su desempeño laboral generándoles estímulos productivos a los trabajadores de operaciones de la empresa de operaciones Seprocal, Ate, 2021.

VII.RECOMENDACIONES

Del análisis podemos presentar las siguientes recomendaciones:

Primera

Los jefes de Operaciones Seprocal SAC deberán seguir fomentando más el crecimiento profesional de los trabajadores mediante capacitaciones a todo el personal, a la vez de seguir mejorando sus ambientes laborales con el fin de que estos sean agradables, y seguir fomentando actividades laborales mediante las dinámicas en equipo para que sigan siendo más eficientes.

Segunda

El encargado de recursos humanos debe evaluar permanentemente el desarrollo laboral de sus trabajadores a través de indicadores de desempeño laboral para poder actuar y establecer mejoras.

Tercera

Que todas las autoridades de Operaciones Seprocal SAC tienen el deber de establecer políticas e implementarlas como también difundir los manuales de procedimientos adecuados que permitan a los trabajadores ejecutarlas en sus labores de operaciones de la empresa Seprocal, Ate, 2021.

Cuarta

Se recomienda esta investigación a futuras investigaciones que se pueda ampliar en lo que respecta al estudio de planeamiento estratégico para proyectar mejoras en el comportamiento laboral en las empresas del sector minero.

REFERENCIAS

- Adebayo, Adeogun, Umunna. (2020). *Compensation Management And Employee Retention Of Selected Commercial Banks In Anambra State, Nigeria*. articulo , Nigeria. Recuperado el 17 de 03 de 20, de <https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ABR/article/view/2758>
- Anastacio, Garcia y Mego. (2019). *Gestion del talento humano por competencias y su relacion con la motivacion de los colaboradores de una municipalidad relagional Lambayeque*. Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1394>
- Carrillo y Igreda. (2020). *Factores motivacionales y calidad de servicio del colaboradorde Z- Buss S.A. Huaral*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54872/Carrillo_R YO-Igreda_RSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cristonomo. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, hospital regional de Huacho*. Huacho. Obtenido de <https://1library.co/document/zp27mnyv-gestion-desempeno-personal-asistencial-departamento-farmacia-hospital-regional.html>
- Garcés. (2020.). *7. Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del Colegio de Ingenieros del Perú*. Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46571/Garc%c3%a9s_SHF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Godoy, Mira de Paz y Sanchez. (2016.). *Pan de capaitacion continua de motivacion, para mejorar el desempeño de los empleados administrativos de la facultad de ciencias y humanidades* . (Tesis para licenciatura). Universidad de El Salvador.
- Gómez, Quintero y Sierra. (2016). *Factores motivacionales y las principales características de satisfaccion laboral que tiene los empleados de la empresa Codoblez M.A.S.A.S. Colombia*. Obtenido de

- <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl/vufind/Record/oai:localhost:10819-3629>
Guerrero y Ubillus. (2019). *Los factores intrínsecos y extrínsecos de la Motivación en la Calidad de servicio de los clientes internos y externos del sector restaurantes*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654657/GuerreroG_R.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Guo. (2019). *Research on Human Resource Performance Evaluation and Compensation Management Based on Strategic Management*. International Journal of Social Sciences in Universities., Korea. Obtenido de [http://www.ijssu.com/Papers/Vol%202,%20No%204%20\(IJSSU%202019\).pdf#page=38](http://www.ijssu.com/Papers/Vol%202,%20No%204%20(IJSSU%202019).pdf#page=38)
- Ibañez, Leon. (2017). *Motivación y su influencia en la calidad de servicio brindada a los clientes de la Empresa de Transportes Línea S.A. Tujillo*. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3471/1/re_admi_elizabeth.iba%c3%91ez_leisly.leon_motivacion.y.su.influencia_datos.pdf
- Jaramillo, N. (2015). *Motivación y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundario de la zona urbana del Imperial, Cañete*. (Tesis de maestría. Universidad San José María Escrivá. Cañete, Perú).
- Juárez. (2016). *Relacion entre los factores de motivacion intrinseca y desempeño*. Licenciatura en psicología industrial/organizacional, Guatemala. Recuperado el 12 de 02 de 2016, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/42/Juarez-David.pdf>
- Lambis y Franco. (2016). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas S.A. Catagena*. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8139/Tesis%200 incidencia%20de%20los%20factores%20motivacionales%20en%20el%20de>

s

empe%c3%b1o%20laboral%20de%20los%20empleados%20de%20Compa.p
df?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza. (2017) *Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo*. (Tesis para obtener el grado de Maestro). Universidad Cesar Vallejo.

Morales. (2017). *Factores intrínsecos y extrínsecos que más influyen en la motivación y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores*. Escuela de Ciencias Psicológicas, Guatemala. Recuperado el 12 de 07 de 17, de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/7636/1/T13%20%283069%29.pdf>

Robbins y Coulter. (2014). *Administracion. Mexico: Pearson*.
https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion

Sánchez. (2016). *Motivacion y satisfaccion laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de chimbote*. (Tesis para obtener el grado de licenciada). Universidad Cesar Vallejo.

Sum. (2015). *Motivacion y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango - Guatemala)*
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/SumMonica.pdf>

Williams. (2018). *Motivación laboral y satisfacción laboral del personal docente de la I.E.P. Jesús Maestro*. Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19148/williams_j_n.pdf?sequence=1&isAllowed=

ANEXOS

ANEXO 1. Carta de autorización.



Calle Monte Vancouver Mz R, Lote 4
15026, Ate, Lima
(51-1) 4894454
seprocal@seprocal.pe

Lima, 10 de Junio del 2021

Autorización para ejecución de proyecto de tesis en nuestras instalaciones.

Srta. Enriquez Abal, Candy Hellen
Srta. Contreras Matienzo, Leisy Solams

Presente:

Por medio de la presente se autoriza a las Srta. Enriquez Abal Candy Hellen, con DNI: 47659863 y Srta. Contreras Matienzo Leisy Solams, con DNI: 45147658 puedan realizar su proyecto de tesis con el título "Factores motivacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de Operaciones Seprocal SAC, Ate, 2021", en nuestras instalaciones se le brindara la información que se considere pertinente para su investigación, respetando los acuerdos de confiabilidad establecidos.


OPERACIONES SEPROCAL S.A.C.
LÁZARO OBREGON FARFAN
SUPERVISOR DE PROCURA Y LOGISTICA

Lázaro Obregon Farfan
DNI: 41210733



ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

Título: Los factores motivacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de operaciones SEPROCAL SAC.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de Medición
1. Factores motivacionales	Robbins y Coulter (2014): Refiere que factores motivacionales “son determinantes de la motivación, relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y la motivación interna, mientras que asocia factores extrínsecos con la insatisfacción laboral”	La variable factores motivacionales se evalúa mediante un cuestionario formado por 10 ítems para que sean aplicados a los trabajadores de operaciones luego se evalúa mediante el SPSS.	Intrínseco	Crecimiento profesional	1	Ordinal Likert 1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces. 4. Casi Siempre. 5. Siempre
				Responsabilidad	2	
				Desarrollo personal	3	
			Extrínseco	Seguridad laboral	4	
				Salario	5	
				Ambiente Laboral	6	
2. Desempeño laboral	Mendoza (2017) Refiere que “el desempeño laboral se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador en su puesto de trabajo, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”	La variable se evalúa mediante un cuestionario formado por 10 ítems para que sean aplicados a los trabajadores	Competencias laborales	Actitud de servicio	7	Ordinal Likert 1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces. 4. Casi Siempre. 5. Siempre
				Trabajo en equipo	8	
				Proactividad	9	
			Logros de metas	Cumplimientos de objetivos	10	
				Eficiencia de procesos	11	
				Productividad laboral	12	

ANEXO 3: Encuesta
CUESTIONARIO
CUESTIONARIO SORE: Los factores motivaciones y el desempeño laboral en los trabajadores Operaciones Seprocal S.A.C
A. INTRODUCCION:

Estimado(a) participante el presente cuestionario es parte de un plan de investigación que tiene por finalidad la obtención de información.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANONIMO. Solicito su colaboración para marcar los casilleros con una (X) a las respuestas que usted cree se adecue a su necesidad, le pido lo haga con sinceridad y sin obviar ninguna pregunta. Agradezco su colaboración que brindara para dicha investigación.

El significado de cada número es: 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4= casi siempre, 5=siempre

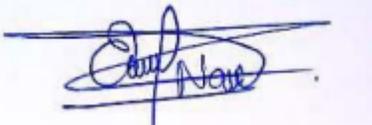
Variable 1: FACTORES MOTIVACIONALES						
DIMENSIONES	ITEM	1	2	3	4	5
INTRINSECO	1. Seprocal me brinda oportunidades para su crecimiento profesional.					
	2. El trabajo que realiza le permite cumplir con todas sus actividades.					
	3. Seprocal le brinda las herramientas necesarias para su desarrollo personal.					
	4. Me siento motivado en mi puesto de trabajo.					
	5. Seprocal me da la oportunidad de comunicarme con iniciativa					
EXTRINSECO	6. Se promueve la seguridad laboral en mi institución.					
	7. El salario que percibe actualmente se adecua a sus necesidades básicas.					
	8. Se promueve un apropiado ambiente laboral en su área de trabajo.					
	9. Seprocal genera línea de carrera interna					
	10. Seprocal me otorga adecuados beneficios sociales					
Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIONES	ITEM	1	2	3	4	5
COMPETENCIAS LABORALES	11. Los conocimientos que poseo me lo ha proporcionado Seprocal.					
	12. Las habilidades que requiero me la proporciona Seprocal con el entrenamiento permanente.					
	13. Seprocal me actualiza en mis capacidades técnicas.					
	14. Me integro para trabajar en equipo.					
	15. Las competencias me la da Seprocal					
LOGRO DE METAS	16. Las metas son establecidas por mi jefe superior.					
	17. Las metas son comunicadas por la línea jerárquica.					
	18. Las metas permite la mejora continua de los procesos.					
	19. Finalizo mis labores de manera oportuna.					
	20. Considero que las metas establecidas se orientan a cumplir estrategias.					

ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Matriz de validación de instrumentos							
Titulo de la investigación		Los factores motivacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de operaciones Seprocal SAC, Ate - Lima,2021					
Apellidos y nombres del investigador		Contreras Matienzo, Leisy Solams Enriquez Abal, Candy Hellen					
Apellidos y nombres del experto		Lic. William Prieto Julian					
Aspectos a evaluar					Criterios del experto		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Si cumple	No cumple	Observaciones
Factores motivacionales	Intrinseco	Crecimiento profesional	La empresa que labora le brinda oportunidades para su crecimiento profesional.	Escala de Likert 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4= casi siempre 5=siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Responsabilidad	El trabajo que realiza le permite cumplir con todas sus actividades, evitando cometer errores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Desarrollo personal	La empresa que labora le brinda las herramientas necesarias para su desarrollo personal.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Extrinseco	Seguridad laboral	Se promueve la seguridad laboral en mi institución.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Salario	El salario que percibe actualmente se adecua a sus necesidades básicas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ambiente Laboral	Se promueve un apropiado ambiente laboral en su área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desempeño laboral	Competencias laborales	Actitud de servicio	Periódicamente expone propuestas y alternativas para mejorar su área de servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	Logra integrarse con facilidad para realizar las actividades en equipo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Proactividad	Organiza sus actividades de manera diaria, cumpliendo con sus labores de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Logros de metas	Cumplimientos de objetivos	Contribuye a los logros establecidos por su empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Eficiencia de procesos	Considera que la empresa está alineada en la mejora continua de sus procesos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Productividad laboral	Termina con sus labores de trabajo de manera oportuna y conforme a su empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto		25.06.21 Fecha					

Col. 28241

Matriz de validación de instrumentos

Título de la investigación		Los factores motivacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de operaciones Seprocal SAC, Ate - Lima,2021					
Apellidos y nombres del investigador		Contreras Matienzo, Leisy Solams Enríquez Abal, Candy Hellen					
Apellidos y nombres del experto		Lic. Evelin Julia Navarro Rojas					
Aspectos a evaluar					Criterios del experto		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Si cumple	No cumple	Observaciones
Factores motivacionales	Intrinseco	Crecimiento profesional	La empresa que labora le brinda oportunidades para su crecimiento profesional.	Escala de Likert 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4= casi siempre 5=siempre	X		
		Responsabilidad	El trabajo que realiza le permite cumplir con todas sus actividades, evitando cometer errores.		X		
		Desarrollo personal	La empresa que labora le brinda las herramientas necesarias para su desarrollo personal.		X		
	Extrinseco	Seguridad laboral	Se promueve la seguridad laboral en mi institución.		X		
		Salario	El salario que percibe actualmente se adecua a sus necesidades básicas.		X		
		Ambiente Laboral	Se promueve un apropiado ambiente laboral en su área de trabajo.		X		
Desempeño laboral	Competencias laborales	Actitud de servicio	Periódicamente expone propuestas y alternativas para mejorar su área de servicio.	X			
		Trabajo en equipo	Logra integrarse con facilidad para realizar las actividades en equipo.	X			
		Proactividad	Organiza sus actividades de manera diaria, cumpliendo con sus labores de trabajo.	X			
	Logros de metas	Cumplimientos de objetivos	Contribuye a los logros establecidos por su empresa.	X			
		Eficiencia de procesos	Considera que la empresa está alineada en la mejora continua de sus procesos.	X			
		Productividad laboral	Termina con sus labores de trabajo de manera oportuna y conforme a su empresa.	X			
 Firma del experto		27/06/2021 Fecha					

Matriz de validación de instrumentos

Título de la investigación		Los factores motivacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de operaciones Seprocal SAC, Ate - Lima, 2021					
Apellidos y nombres del investigador		Contreras Matienzo, Leisy Solans Enriquez Abal, Candy Hellen					
Apellidos y nombres del experto		Lic. Huamani Quispe Juan					
Aspectos a evaluar					Criterios del experto		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Si cumple	No cumple	Observaciones
Factores motivacionales	Intrinseco	Crecimiento profesional	La empresa que labora le brinda oportunidades para su crecimiento profesional.	Escala de Likert 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4= casi siempre 5=siempre	X		
		Responsabilidad	El trabajo que realiza le permite cumplir con todas sus actividades, evitando cometer errores.		X		
		Desarrollo personal	La empresa que labora le brinda las herramientas necesarias para su desarrollo personal.		X		
	Extrinseco	Seguridad laboral	Se promueve la seguridad laboral en mi institución.		X		
		Salario	El salario que percibe actualmente se adecua a sus necesidades básicas.		X		
		Ambiente Laboral	Se promueve un apropiado ambiente laboral en su área de trabajo.		X		
Desempeño laboral	Competencias laborales	Actitud de servicio	Periódicamente expone propuestas y alternativas para mejorar su área de servicio.	X			
		Trabajo en equipo	Logra integrarse con facilidad para realizar las actividades en equipo.	X			
		Proactividad	Organiza sus actividades de manera diaria, cumpliendo con sus labores de trabajo.	X			
	Logros de metas	Cumplimientos de objetivos	Contribuye a los logros establecidos por su empresa.	X			
		Eficiencia de procesos	Considera que la empresa está alineada en la mejora continua de sus procesos.	X			
		Productividad laboral	Termina con sus labores de trabajo de manera oportuna y conforme a su empresa.	X			
Firma del experto		 OPERACIONES SEPROCAL "JUAN HUAMANI QUISPE" INICIALES	10/09/2021				
		Fecha					

ANEXO 5. BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

Nº	V1 Factores motivacionales										V2 Desempeño laboral									
	D1 Intrínseco					D2 Extrínseco					D3 Competencias laborales					D4 Logro de metas				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20
1	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	
2	4	2	5	3	3	2	5	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	
4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	
5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	
6	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
9	4	5	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	
11	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
12	4	5	3	4	2	3	3	4	2	3	4	5	3	3	5	5	3	3	5	
13	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	
14	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
15	4	3	5	3	2	3	5	3	2	3	2	3	3	4	4	5	3	4	5	
16	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	2	4	3	2	5	4	3	2	5	
17	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
19	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	2	
20	4	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
21	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3	5	
24	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	5	
26	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	
28	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	4	5	5	2	5	5	5	2	5	
29	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	5	5	3	5	3	5	3	3	
30	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	4	5	4	3	4	4	
31	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	5	4	3	3	5	
32	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
33	4	2	5	3	2	2	5	3	2	2	2	3	5	3	5	3	5	3	3	
34	5	3	5	3	1	2	5	3	1	2	3	4	3	3	2	5	3	3	2	
35	3	3	5	1	4	3	5	1	4	3	4	5	4	2	4	4	4	2	4	

ANEXO 6. Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento		Variable 1	
		N	%
Casos	Validos	10	100.00
	Excluidos	0	0.00
	Total	10	100.00
	Nº de elementos	6	100.00
Estadístico de fiabilidad			
Alpha de Cronbach		0.74	100.00
Confiabilidad del instrumento		Variable 2	
		N	%
Casos	Validos	10	100.00
	Excluidos	0	0.00
	Total	10	100.00
	Nº de elementos	6	100.00
Estadístico de fiabilidad			
Alpha de Cronbach		0.70	100.00

Niveles de confiabilidad

Valores	Niveles
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Hernández et al. (2014).

ANEXO 7. Niveles de correlación Rho de Spearman

Mondragón (2014), refiere que el análisis de correlación de Rho Spearman es un método bivariado, que aplica para comprar rangos utilizando los números de orden; por lo cual permite tener el grado de relación entre las variables.

Interpretación de los niveles de correlación Rho de Spearman

Rango	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación Negativa Perfecta
-0.76 a -0,90	Correlación Negativa Muy Fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación Negativa Considerable
-0.11 a -0.50	Correlación Negativa Media
-0.01 a -0.10	Correlación Negativa Débil
0	No existe correlación
+0.01a +0.10	Correlación Positiva Débil
+0.11 a +0.50	Correlación Positiva Media
+0.51 a +0.75	Correlación Positiva Considerable
+0.76 a +0.90	Correlación Positiva Muy Fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación Positiva Perfecta

Hernández et al. (2014)

ANEXO 8: Fotografías de algunos trabajadores llenando encuestas

