



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN UNA  
EMPRESA CONTRATISTA PARA UN CAMPAMENTO  
MINERO EN AREQUIPA - 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS  
GLOBALES**

**AUTOR**

**Bach. GABRIEL GONZALES FLORES**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. MICHAEL JAIME MÉNDEZ ESCOBAR**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
**Presidente**

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
**Secretario**

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía, mi fuerza y por estar siempre a mi lado a pesar de las desavenencias.

A mis padres por ser mi ejemplo a seguir, gracias a ello, han hecho posible que culmine esta etapa.

A mi esposa e hijos y a cada persona que de una u otra manera han hecho posible la culminación del presente trabajo de investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todo poderoso, por ser digno de honor y gloria.

La presente investigación ha sido desarrollada en la Escuela Académica Profesional de Administración Finanzas y Negocios Globales de la Universidad Privada TELESUP, habiendo participado profesionales, los cuales han realizado aportes importantes a quienes estoy infinitamente agradecido.

A la Universidad TELESUP por darnos la oportunidad de realizar esta carrera Profesional, a nuestro asesor, Mg Michel Jaime Méndez Escobar por la confianza, desarrollada en la presente investigación.

El Autor

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Motivación laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021, tuvo como objetivo de investigación: Determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa, año 2021. De esta manera y con la finalidad de sustentar el desarrollo de la presente investigación se ha recurrido a fuentes bibliográficas de diferentes autores las cuales dan el marco teórico y conceptual a las variables de estudio; así mismo, se ha recurrido a otras fuentes como son: investigaciones nacionales e internacionales que sustentan los antecedentes nacionales e internacionales.

La metodología empleada en la presente investigación es hipotético deductivo, con un tipo de investigación básica, un diseño de investigación no experimental transversal correlacional causal, su muestra aleatoria simple fue de 132 trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa; se aplicó la técnica de la encuesta, siendo su instrumento de campo el cuestionario para lo cual se consideró las valoraciones de la escala Likert, con la finalidad de medir la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores con 22 ítems para cada variable de estudio.

Según los resultados inferenciales obtenidos en la hipótesis general podemos concluir que, si existe una relación significativa alta entre la variable de motivación Laboral y la variable de desempeño del trabajador de la empresa contratista para un campamento minero en Arequipa; según la correlación con la prueba de Spearman ( $Rho = 0,749$ ;  $p\text{-valor} = 0,000 < .05$ ). siendo significativa y con un nivel de aporte positivo entre las variables de estudio; de acuerdo a los resultados descriptivos la motivación laboral se encuentra en un nivel bajo con un porcentaje del 81.06% y la variable de desempeño del trabajador se encuentra en un nivel bajo con un porcentaje del 46.21%.

*Palabras clave:* motivación laboral, desempeño del trabajador y condiciones motivacionales.

## ABSTRACT

The present research entitled: Work motivation and its influence on the performance of workers in a contractor company for a mining camp in Arequipa - 2021, had the research objective: To determine if there is a relationship between work motivation and the work performance of workers in a contractor company for a mining camp in Arequipa, year 2021. In this way and in order to support the development of this research, bibliographic sources from different authors have been used, which give the theoretical and conceptual framework to the variables of study; Likewise, other sources have been used, such as: national and international investigations that support the national and international antecedents.

The methodology used in this research is hypothetical deductive, with a type of basic research, a causal correlational cross-sectional non-experimental research design, its simple random sample was 132 workers from the contractor company for a mining camp in Arequipa; The survey technique was applied, its field instrument being the questionnaire for which the Likert scale assessments were considered, in order to measure the work motivation and performance of the workers with 22 items for each study variable.

According to the inferential results obtained in the general hypothesis, we can conclude that, if there is a high significant relationship between the Labor motivation variable and the Worker performance variable of the contractor company for a mining camp in Arequipa; according to the correlation with the Spearman test ( $Rho = 0.749$ ;  $p\text{-value} = 0.000 < .05$ ). being significant and with a positive contribution level among the study variables; According to the descriptive results, work motivation is at a low level with a percentage of 81.06% and the worker's performance variable is at a low level with a percentage of 46.21%.

*Keywords:* Work motivation, worker performance and Motivational conditions.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos .....	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica .....	18
1.3.2. Justificación práctica .....	19
1.3.3. Justificación metodológica.....	19
1.3.4. Justificación social.....	19
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	20
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	23
2.2. Bases teóricas de las Variables.....	26
2.2.1. Variable 01: motivación laboral .....	26

2.2.2. Variable 02: desempeño del trabajador.....	40
2.3. Definición de términos básicos.....	51
<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>53</b>
3.1. Hipótesis de investigación.....	53
3.1.1. Hipótesis general.....	53
3.1.2. Hipótesis específicas.....	53
3.2. Variables de estudio.....	53
3.2.1. Definición conceptual.....	53
3.2.2. Definición de Operacionalización.....	54
3.3. Tipo y Nivel de la Investigación.....	54
3.3.1. Tipo de investigación.....	54
3.3.2. Nivel de Investigación.....	55
3.3.3. Método de Investigación.....	56
3.4. Diseño de la investigación.....	57
3.4.1. Diseño no experimental.....	57
3.4.2. Enfoque de la investigación.....	57
3.4.3. Corte transversal.....	57
3.5. Población y muestra de estudio.....	58
3.5.1. Población.....	58
3.5.2. Muestra.....	58
3.5.3. Muestreo.....	59
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	60
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	60
3.6.3. Validez del instrumento.....	62
3.6.4. Confiabilidad del instrumento.....	62
3.7. Métodos de análisis de datos.....	63
3.8. Aspectos éticos.....	64
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>65</b>
4.1. Resultados descriptivos.....	65
4.2. Prueba de Confiabilidad.....	70
4.3. Prueba de hipótesis.....	70
4.3.1. Prueba de hipótesis general.....	70

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas.....	71
4.4. Análisis de discusión de resultados.....	73
<b>V. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>75</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>76</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>81</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	82
Anexo 2. Matriz de operacionalización .....	83
Anexo 3. Instrumentos .....	85
Anexo 4. Validación del instrumento.....	89
Anexo 5. Base de datos.....	97
Anexo 6. Propuesta de valor.....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman .....	56
Tabla 2.	Ficha Técnica del Instrumento: Motivación Laboral.....	61
Tabla 3.	Ficha Técnica del Instrumento de Desempeño del Trabajador .....	61
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos .....	62
Tabla 5.	Escala y Valores de Confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach ...	63
Tabla 6.	Fiabilidad de la Variable: Motivación Laboral y desempeño del Trabajador .....	63
Tabla 7.	Niveles de la Variable Motivación Laboral.....	65
Tabla 8.	Niveles de la Variable Desempeño del Trabajador.....	66
Tabla 9.	Niveles de la Dimensión Condiciones Motivacionales Internas.....	67
Tabla 10.	Niveles de la Dimensión, de Recompensas .....	68
Tabla 11.	Niveles de la Dimensión Condiciones Motivacionales Externos.....	69
Tabla 12.	Fiabilidad de la Variable: Motivación Laboral y Desempeño del Trabajador .....	70
Tabla 13.	Nivel de Correlación y significancia de la Motivación Laboral y el Desempeño del Trabajador .....	70
Tabla 14.	Nivel de Correlación y significancia de las condiciones motivacionales Internas y el Desempeño del Trabajador.....	71
Tabla 15.	Nivel de Correlación y significancia de las Recompensas y el Desempeño del Trabajador .....	72
Tabla 16.	Nivel de Correlación y significancia de las condiciones motivacionales Externas y el Desempeño del Trabajador .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de necesidades de Abraham Maslow.....	39
Figura 2. Factores Motivacionales Determinados Por Herzberg .....	40
Figura 3. Niveles de la Variable Motivación Laboral.....	65
Figura 4. Niveles de la Variable Desempeño del Trabajador.....	66
Figura 5. Niveles de la Dimensión Condiciones Motivacionales Internas.....	67
Figura 6. Niveles de la Dimensión de Recompensas .....	68
Figura 7. Niveles de la Dimensión Condiciones Motivacionales Externos.....	69

## INTRODUCCIÓN

La motivación laboral es la base fundamental de toda empresa y para el individuo es algo que va más allá de los diferentes programas de incentivos que pueda aplicar una organización a sus trabajadores. En el mundo actual la motivación se ha convertido en reto constante que tienen que afrontar las gerencias de Recursos Humanos como son; los motivos que sólo se pueden inferir en los trabajadores, que necesidades son dinámicas y a cuáles se deben satisfacer en el campo laboral y qué diferencias son las considerables en las motivaciones de los individuos o personas.

Por otro lado, el desempeño laboral implica la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas en una empresa, están dirigidas hacia la mejora del rendimiento del trabajador y al fortalecimiento de sus capacidades laborales, incluyendo proporcionar información a sus trabajadores sobre su rendimiento laboral para darles la retroalimentación correspondiente para un aprendizaje constante.

En ese contexto la presente investigación tiene como principal propósito determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa.

En el primer capítulo, se identifica y sustenta la problemática de la investigación, con la finalidad de poder conocer cuáles son los puntos críticos y/o problemáticos, la justificación y de esta manera poder brindar los aportes y las recomendaciones en concordancia con los objetivos de investigación.

En el segundo Capítulo, se hace mención a los antecedentes nacionales e internacionales, los cuales han sido sustraídos de diferentes investigadores, se presentan los objetivos e hipótesis, generales como específicos, de igual manera se realiza una explicación conceptual y teórica, la cual se encuentra en el marco teórico.

En el tercer capítulo, se hace mención de una manera detallada de la metodología utilizada, la cual es hipotético deductivo, con un tipo de investigación

básica, un diseño de investigación no experimental transversal correlacional causal, realizando la explicación de las variables, así como el procedimiento de recolección de datos de ambas variables de estudio.

En el cuarto capítulo, se presentan las contrastaciones de las hipótesis, en donde se muestran las pruebas y el análisis factorial exploratorio, la correlación de Spearman y las contrastaciones de las hipótesis.

En el quinto capítulo, se presentan las discusiones, a través de la cual se han tomado las conclusiones de la investigación realizada por el investigador Cole, (2020), las cuales guardan concordancia con los resultados encontrados en la presente investigación.

En el sexto Capítulo, se abordan las conclusiones donde se demuestra que existe una relación significativa entre las variables de estudio, los cuales están sustentados con los datos estadísticos e inferenciales.

En Séptimo Capítulo, se realizan las recomendaciones, las cuales están determinadas por cada objetivo de investigación y según los resultados obtenidos en la presente investigación.

Para concluir, se mencionan a las referencias bibliográficas que dieron el aporte teórico, así como los anexos que sustentan la información desarrollada en la investigación.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El entorno laboral de las empresas mineras en el mundo enfrenta grandes retos, debido a los cambios del régimen de trabajo, así como el incremento de la estancia de los trabajadores en la unidad minera y los días de descanso, los cuales son muchas veces períodos iguales o mayores al tiempo de que un trabajador pasa en la mina.

Este problema se agrava debido a la falta de gestión del recurso humano en estrategias de motivación, así como en la gestión del estrés o enfermedades emocionales de los trabajadores. Estos problemas han ocasionado una reducción de la fuerza laboral, debido a la vulnerabilidad de los colaboradores las empresas han disminuido la cantidad de personal operativo al interior de cada unidad laboral en cada centro minero.

Wadsley y John (2019), las empresas mineras del mundo tienen una lucha constante sobre una serie de fuerzas externas e internas que están remodelando la demanda del recurso humano del sector; situación, que requieren un nuevo enfoque de gestión en recursos humanos. Así mismo, indican que la industria minera proporciona empleo laboral para muchas personas, el cual viene con atractivos incentivos financieros y la actividad laboral se realiza con mayor regularidad en lugares remotos, por lo que requiere mucho tiempo y un gran desafío físico para el trabajador. Este entorno conlleva a problemas como depresión o ansiedad que muchas veces conlleva a una comprometida productividad del trabajador en el desarrollo de sus actividades laborales.

Robbins y Judge (2019), definen a la motivación laboral como los procesos que tienen incidencia en la intensidad, direccionalidad y persistencia de todo esfuerzo que realiza una persona o individuo para el logro de sus objetivos organizacionales. (p. 175). en un contexto general la motivación está referido a todo el esfuerzo significativo que realiza el trabajador para lograr cualquier lo objetivos organizacionales y por ende su desarrollo personal.

A nivel nacional el empleo en el sector minero se realiza bajo dos

modalidades: la fuerza laboral de la Compañía minera, los cuales se encuentran contratados y registrados por la empresa propietaria de la mina; y la fuerza laboral de la Contratista, son el personal que labora en la operación minera pero que se encuentra contratados a través de una empresa contratista minera que provee el servicio profesional, así como operativo. Uno de los grandes problemas de sector minero en motivación laboral es que los puestos laborales ocupados por sus trabajadores directos o de terceros para desarrollar actividades de: exploración, desarrollo y explotación: son requeridos para lugares remotos, los cuales se ubican a una altura considerable de la sierra de nuestro país.

Además, estos puestos laborales absorben mucho tiempo y son físicamente fatigables para los trabajadores; debiendo mencionar, además que este tipo de ambiente laboral genera problemas de salud mental, como es la depresión o ansiedad debido que los trabajadores se encuentran lejos de la familia y de su entorno más cercano; problemas que muchas veces no son relevantes para los jefes inmediatos, así como ejecutivos. Sin embargo, hay que tener en cuenta estos tipos de problemas debido que ocasionan ausentismo y una disminución considerable de la productividad de los trabajadores.

Robbins y Judge (2019), menciona que a nivel individual significa que las personas no eligen su trabajo por recompensas extrínsecas, a nivel organizacional, significa que los gerentes deberían ofrecer incentivos tanto intrínsecos como extrínsecos, necesitan lograr demostrar que el trabajo es interesante, dar reconocimientos y fomentar el crecimiento y el desarrollo de los empleados. Los trabajadores que sienten que controlan lo que hacen y que su actividad es el resultado de su libre elección, suelen estar más motivado por su trabajo y más comprometidos con sus empleadores.

En la presente investigación se busca comprender el comportamiento humano de los trabajadores de la empresa minera que realizan trabajos en Arequipa, donde se desarrolla el servicio de contratación en actividades de: exploración, desarrollo y explotación: a) Galerías, cruceros, chimeneas, y otras labores de exploración y desarrollo. b) Labores de preparación y explotación como chimeneas, subniveles y tajeos. c) Labores de sostenimiento, ventilación, drenaje y todo aquello relacionado a la seguridad y cuidado del medio ambiente en la minería.

Es importante conocer sus motivaciones de los trabajadores así como el desempeño de los mismos con la finalidad de determinar posiciones que presuponen a la existencia de ciertas leyes o principios que pueden explicar el comportamiento humano y los procesos motivacionales desde varios puntos de vista y su influencia en el desempeño laboral.

El problema de investigación se fundamenta en que se viene observando en la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa, año 2021 que los trabajadores están desmotivados y esto se refleja en que el personal, solicita el cambio de rotación al "sistema laboral" de 42 x21 a 20 x10 (20 días laborado a cambio 10 días de descanso), mucho tiempo están fuera de sus familias, la remuneración económica, o sueldo es bajo o se encuentra congelado por mucho tiempo, las comunicaciones y el trato con sus supervisores y/o Jefes, no son buenas, cada sugerencias, quejas y reclamos que ellos presentan, no son atendidos en su debido momento, muchas veces no los hacen caso, no hay reconocimiento de los logros a los trabajadores, no hay plan de formación, muchos trabajadores se sienten estancados porque no se forman, por eso es tan importante que desde Recursos Humanos se diseñen planes de formación y exista una alta rotación de personal.

Así mismo dentro de los problemas de desempeño se han observado los siguientes aspectos individuales de cada uno de los trabajadores de la empresa contratista Minera que realiza trabajos en Arequipa: los trabajadores no conocen del trabajo que desempeña debido a que no existe una evaluación constante, el grado de calidad del trabajo que realiza es deficiente, esto se refleja con la relación con el resto de personas que integran la organización; por lo tanto su estabilidad mental y emocional debe ser evaluada y sus capacidades analíticas y de síntesis es muy deficiente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿De qué manera la motivación laboral influye en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- PE 1. ¿Cómo influye las condiciones motivacionales internos en el desempeño de los trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa, año 2021?
- PE 2. ¿Cómo influye las recompensas y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021?
- PE 3. ¿De qué manera las condiciones motivacionales externos influyen en el desempeño de los trabajadores de la Empresa en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021?

### **1.3. Justificación del estudio**

Esta investigación permite determinar si existe una relación positiva o negativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021, la cual desarrolla el servicio de contratación en actividades de: exploración, desarrollo y explotación: a) Galerías, cruceros, chimeneas, y otras labores de exploración y desarrollo b) Labores de preparación y explotación como chimeneas, subniveles y tajos. c) Labores de sostenimiento, ventilación, drenaje y todo aquello relacionado a la seguridad y cuidado del medio ambiente en la minería., así como las relaciones existentes entre las dimensiones de la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores.

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La presente investigación contiene un sustento teórico y conceptual de la motivación laboral, así como el desempeño laboral de los trabajadores, en ese sentido el análisis y la comprensión del problema de estudio contribuirá con aportes del conocimiento en la motivación laboral, así como el desempeño laboral; así mismo, en el marco teórico y conceptual podemos observar información de diferentes fuentes de estudio como son libros, revistas especializadas y fuentes virtuales, las cuales dan el sustento necesario a las variables y dimensiones que están relacionados a la motivación laboral y el desempeño del trabajador.

### **1.3.2. Justificación práctica**

A través de la información recolectada, así como con los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación nos permiten aportar a la empresa contratista para campamentos mineros de Arequipa, las posibles relaciones entre la motivación laboral y el desempeño laboral de sus trabajadores. De la misma manera, los trabajadores son también los beneficiados, ya que, con los resultados que se obtienen, se dan a conocer algunas de las herramientas necesarias para el cumplimiento de las metas individuales, así como el aporte a los objetivos de la empresa contratista, la cual debe tener la intención que su eficiencia como trabajadores se siga desarrollando.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

En el proceso de revisión de los antecedentes de investigaciones nacionales e internacionales se notó una falta de estudios de ambas variables como el rubro de empresas contratistas para el sector minero; esto significa que existe una brecha del conocimiento de ambas variables en el rubro minero realizado por terceros: ante estos hechos se recomiendan realizar más estudios en relación a la motivación laboral y al desempeño de los trabajadores, las cuales servirán como base para investigaciones futuras.

### **1.3.4. Justificación social**

A través de los resultados obtenidos en la investigación permitirán aportar a futuras investigaciones relacionados al cuidado que deben tener las empresas con la motivación laboral y como éste impacta en el desempeño laboral de sus trabajadores. De la misma manera, los trabajadores, las personas que realicen actividades laborales, también serán beneficiadas, ya que, con los resultados obtenidos se ha podido determinar que las empresas han descuidado el tema de motivación laboral debido a que más se enfocan en resultados inmediatos.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Conocer la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- OE 1. Determinar si las condiciones motivacionales internas influyen en el desempeño de los trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa, año 2021.
- OE 2. Determinar si las recompensas influyen en el desempeño de los de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.
- OE 3. Determinar si las condiciones motivacionales externos influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Crisóstomo (2018), en su investigación “La motivación y productividad de la empresa Satel Perú S.A.C. en los trabajadores en el área de cortes y reconexiones de energía eléctrica en el distrito de Magdalena, 2018” de la Universidad Cesar Vallejo de Lima Perú; el autor en su investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre la motivación y la productividad, dentro de las dimensiones de la variable de estudio tuvo a la motivación interna, externa y trascendente su población estuvo conformada por 100 trabajadores realizando un muestreo fue censal a través de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Su investigación se enmarcó en un estudio no experimental, con el método hipotético – deductivo, utilizando la observación, descriptiva simple y con un enfoque cuantitativo. Dentro de las conclusiones se evidenció una relación significativa entre las variables de estudio, el cual fue justificado con un coeficiente de 0,291 y una significación de 0,003 lo que determinó que en la empresa bajo estudio el nivel de motivación es bajo lo que tiene un efecto negativo en la productividad de los trabajadores de la empresa bajo estudio.

Najarro (2017), en su investigación “Contexto motivacional, tipos de motivación y satisfacción laboral en empleados de universidades públicas y privadas de la Pontificia Universidad Católica del Perú”, su objetivo de investigación estuvo enmarcado en estudiar la asociación entre la percepción que posee el empleado sobre el nivel de promoción de autonomía del supervisor considerando en su desarrollo los tipos de motivación (autónoma vs controlada) y satisfacción laboral con variables sociodemográficas como el sexo, la edad, antigüedad laboral, puesto y salario. La metodología aplicada que realizó fue la observación descriptiva, con una muestra no probabilística y por conveniencia a 316 trabajadores la ficha de datos como instrumento de investigación. Los resultados obtenidos en la investigación indican que no existen diferencias en los tipos de motivación y la satisfacción laboral, tanto en el sector privado y/o público; siendo el resultado de ( $\mu$

= 6,33) y ( $\mu = 4,5$ ) de correlación. Finalmente, el autor llegó a la conclusión que los trabajadores perciben favorablemente la promoción de la autonomía y el desempeño, los cuales los desarrollan con voluntad propia y libertad para tomar decisiones en el ámbito laboral, así mismo comprobó que la satisfacción tiende a ser más elevada.

Kevans (2020), en su investigación “Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicada en el distrito del Callao, Año 2020” de la Universidad San Martín de Porres, su objetivo de la investigación fue identificar la correlación entre la motivación y la satisfacción laboral de la empresa bajo estudio; su investigación es de tipo descriptivo correlacional, siendo su muestra de estudio a un total de 47 colaboradores utilizando un muestreo de tipo censal debido que el investigado utilizó la totalidad de la población, utilizó como herramienta de investigación al cuestionario para medir la motivación y otro cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores. Los resultados de la investigación indican que existe una correlación significativa entre ambas variables, siendo el resultado de ( $r = 0,377$ ,  $P = 0,009$ ); así mismo se determinó que existe relación significativa entre las dimensiones. El investigador concluye que existe una correlación significativa entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa bajo estudio, debido que los trabajadores cuentan con independencia para la realización de sus funciones, sin embargo, no los capacitan de la manera correcta a su reemplazo o peor aún dejan el puesto sin previo aviso. Esto ha venido generando personas indispensables en el puesto laboral.

Cole (2020), en su investigación “Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020” de la Universidad San Ignacio de Loyola” su objetivo de investigación se basó en determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ingeniería de las empresas bajo investigación, su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación correlacional, la muestra de investigación fue probabilística conformada por 146 trabajadores, los instrumentos de investigación que se llegaron a utilizar en la investigación fueron dos cuestionarios. Los resultados obtenidos en

la investigación indican la existencia de una correlación significativa entre las variables siendo el resultado de la correlación de  $r = 0.538$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ . De la misma manera se encontró relación significativa entre sus dimensiones. El autor llegó a la conclusión que, la motivación laboral debe considerarse para el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa bajo estudio, el cual debe realizar acciones de motivación y aumentar la capacidad de evaluación de los trabajadores sobre su rendimiento dentro la empresa, cuando estos están cumpliendo sus labores en el desempeño laboral de los trabajadores.

Many Lontop (2020), en su investigación “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020” de la Universidad Cesar Vallejo, su objetivo de investigación fue si el estrés laboral está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de DSE Ingeniería SAC Lima, 2020, con tipo de investigación investigación es cuantitativo, no experimental – correlacional, siendo su muestra 45 trabajadores que trabajan en diferentes áreas de la empresa, utilizando el instrumento de la encuesta y el cuestionario para recabar información. Los resultados de la investigación indican que el coeficiente de contingencia estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall es  $t = 0.688$ , y el Rho de Spearman =  $0,700$ . El autor llegó a las siguientes conclusiones determinando que hay relación significativa entre estrés laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa bajo estudio, pero los resultados de los objetivos específicos fueron moderados debido que la empresa debe mejorar en el la gestión del estrés, las condiciones laborales así como las políticas para el bienestar laboral de los trabajadores.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Cadena (2019), en su investigación “La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A. de La Provincia de Pichincha de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador”, Ambato, Ecuador. Su objetivo de investigación estudio enmarcado en analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una población de 50 trabajadores del área operativa de la empresa bajo estudio, debido a la existencia de factores motivacionales internos y externos que afectan a los trabajadores como son : el fracaso, la poca tolerancia,

la desconfianza, el incumplimiento del trabajo, entre otros.; modalidad cuantitativa, estudio de tipo descriptivo con un diseño de campo por cuanto, los datos se recolectaron, La técnica que se utilizó en este proceso de investigación es la encuesta, Los resultados de la investigación indican que existe una correlación significativa las variables de estudio siendo coeficiente de correlación de  $r = 0,758$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ . Así mismo menciona que la motivación laboral obtuvo una puntuación del 68% ha sido la escala de las necesidades Sociales y de pertenencia relacionados con la interacción social y el trabajo en equipo. Por lo contrario, el estudio indica que las necesidades de protección y seguridad y las necesidades de autorrealización se encuentran en un punto medio. El autor llegó a la conclusión que existe una relación de las dos variables, lo cual fue útil para el proceso investigativo actual, que el factor el factor que incidió en la motivación laboral con puntuación baja fue la escala de las necesidades Sociales y de Pertenencia relacionados a esto con la interacción social y el trabajo en equipo, mientras que las necesidades de protección y seguridad y las necesidades de autorrealización se encuentran en un punto medio; así mismo, estableció que la motivación y el desempeño laboral sí existe correlación de las dos variables mediante las necesidades y las competencias establecidas para los operarios de Envatub S.A. a excepción de las necesidades de autoestima.

Pozo (2016), en su investigación “Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa Carrocera” de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador”, Ambato, Ecuador. El autor se planteo como objetivo el objetivo en analizar la influencia de la motivación en el desempeño Laboral de la empresa bajo estudio, aplicó en su investigación una herramienta propia para medir la motivación basada en la pirámide de las necesidades de Maslow; su investigación se baso en una investigación exploratoria, descriptivo, explicativa con un método mixto, cualitativo y cuantitativo. Su muestra de estudio estuvo conformada por 78 trabajadores de la empresa bajo estudio. Los resultados de la investigación indican que existe una significancia entre las dimensiones de estudio la competencia de dominio técnico y la necesidad de protección y seguridad en lo referente a un empleo estable fue del  $-0.252^*$ . El autor llego a la siguientes conclusiones: La gestión que realiza la empresa es buena en lo referente a motivación, cada colaborador recibe un trato especial acorde con su desempeño y las actividades

que este realiza, así mismo los niveles de desempeño son buenos, es decir, están dentro de los parámetros establecidos por la organización en lo referente al trabajo y que la evolución de 180° basado en competencias, el cuál fue de gran ayuda ya que se obtuvo resultados diferentes dejando constancia en la empresa para que realicen las mejoras correspondientes.

Santiago (2021), en su investigación “Motivación laboral en un entorno Covid19. Relación e impacto respecto al desempeño organizacional en una empresa del sector eléctrico colombiano” de la Universidad Internacional Iberoamericana (México) / Universidad Europea del Atlántico (España). su objetivo de investigación estuvo determinado en indagar tanto la relación así como el efecto de la motivación organizacional en el desempeño laboral en el contexto pandémico del Covid19, la muestra de estudio estuvo conformada por 53 mujeres así como 60 varones entre los rangos de edades de 18 a 65 años, siendo esta una investigación con un enfoque cuantitativo transaccional, correlacional causal. Según sus resultados se puede evidenciar una relación muy alta ( $r = 0,947$ ) entre las variables de estudio; el autor llegó a las siguientes conclusiones: Que ante la situación pandémica la empresa bajo estudio mejoró considerablemente el nivel de compromisos organizacionales hacia sus trabajadores, los cuales han respondido en una mejora sustantiva en la productividad laboral y el desempeño laboral, este resultado se vio reflejado más en las mujeres que en los hombres.

Paredes y Quiroz (2021), en su estudio “Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados” de la Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil. Ecuador”, los investigadores se plantearon como objetivo de investigación el de determinar si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores que laboran en los supermercados, el estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, transversal correlacional, con una muestra de 379 colaboradores. El resultado de investigación evidencia un coeficiente de correlación de Spearman de ( $\rho = 0.294$ ). Los autores llegaron a la conclusión de que el desempeño laboral de los trabajadores se relaciona directamente con el entorno o clima laboral por lo tanto las empresas de supermercados quienes

desarrollan sus actividades empresariales en Ecuador deben estar concientes de tener un entorno adecuado para que sus trabajadores tengan un buen clima laboral y por ende un resultado satisfactorio en el desempeño de sus colaboradores.

Chirinos (2019) en su estudio “Estrategias para optimizar el nivel de motivación y satisfacción laboral en el grupo de Médicos Generales y Odontólogos en una Clínica Privada, Barquisimeto, Venezuela, 2019”, el investigador se plantea como objetivo de investigación de a través de que estrategias se mejora la motivación y la satisfacción laboral del personal médico de la clínica bajo estudio, el estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, transversal correlacional causal, con una muestra que estuvo conformada por todo el personal de la clínica. El resultado de investigación evidencia un coeficiente de correlación de Spearman de ( $\rho = 0.589$ ). el autor llegó a la conclusión de que, el nivel de motivación para el personal médico es del 69% y del 75% para los otros trabajadores que ingresaron al estudio; es decir la motivación laboral se encuentra en un nivel medio donde la importancia de los trabajadores está enfocada en la tarea y en los beneficios laborales que son bajos.

## **2.2. Bases teóricas de las Variables**

### **2.2.1. Variable 01: motivación laboral**

#### **2.2.1.1. Definiciones de motivación laboral**

Según Chiavenato (2019), Sostiene:

Que es difícil comprender el comportamiento de las personas sin tener un mínimo conocimiento de lo que lo motiva. Mencionando además que la motivación es el motivo de todo lo que impulsa a una persona actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico. (p. 41).

Acorde con la definición del autor podemos decir que, no es fácil definir exactamente el concepto de motivación, debido a la complejidad de la aplicación en el desarrollo de las actividades empresariales de las empresas y/o organizaciones; éstas representan todas las fuerzas que se manifiestan sobre el interior de una persona y que éstas provocan que su comportamiento se vea

reflejada en el desarrollo de las actividades laborales.

De acuerdo con Robbins y Judge (2019), indican:

La motivación laboral como los procesos que tienen incidencia en la intensidad, direccionalidad y persistencia de todo esfuerzo que realiza una persona o individuo para el logro de sus objetivos organizacionales. (p. 175).

En concordancia con el autor, podemos mencionar que en un contexto general la motivación está referido a todo el esfuerzo significativo que realiza el trabajador para lograr cualquiera de los objetivos organizacionales y por ende, su desarrollo personal, debido que los individuos en las organizaciones reflejan interés particular en el comportamiento relacionado al trabajo en cualquier tipo de organización.

Según Napolitano (2015), se define que:

La motivación como como la expresión o motivos que inducen a los individuos a una determinada acción. Así mismo mencionan que desde el punto de vista psicológico puede ser definida como la colección de factores dinámicos que impulsan al comportamiento de las personas hacia una meta determinada. (p. 75).

Teniendo en cuenta Arbaiza (2018), indica que:

Que la la motivación laboral es un concepto muy antiguo definido por muchos autores el mismo que es estudiado con mucha frecuencia y se basa en las teorías motivacionales y se relaciona con el curso de comportamientos y de los esfuerzos que realizan las personas para lograr determinados objetivos personales así como organizacionales. (p. 52).

De acuerdo a DuBrin (2018), nos indica:

Que la motivación tiene dos significados: el primero esta relacionado al estado interno que conduce a esforzarse por alcanzar un objetivo y el segundo a una actividad realizada por una persona para lograr que otra haga algo. (p. 170).

### **2.2.1.2. Jerarquía de las necesidades como factores motivacionales**

Segun Robbins y Judge (2019), indican

Que las necesidades se convierten en factores motivacionales debido que el individuo pasa por cinco jerarquías, las cuales fueron estudiadas por Abraham Maslow siendo estas las necesidades fisiológicas, seguridad, estima y autorrealización. De la misma manera menciona que está el impacto de las necesidades en la motivación, las cuales fueron replanteadas por Clayton Alderfer, quien determinó que existen tres grupos de necesidades como son: Existencia, relación y crecimiento. (p. 177).

Como podemos observar ambos estudios han determinado que las necesidades se convierten en factores motivacionales dependiendo el enfoque que el individuo dé a las mismas. Esto ha sido demostrado a través del tiempo que, tanto la jerarquías de las necesidades de Maslow como de Alderfer han sido utilizadas en muchas organizaciones como parte de la gestión en la motivación, pero si está claro que aún no se ha determinado si las necesidades pasan de un nivel a otro cuando la necesidad ha sido satisfecha.

### **2.2.1.3. La justicia organizacional como modelo motivacional**

Teniendo en cuenta a Robbins y Judge (2019), indican que:

La justicia organizacional forma parte de los modelos utilizados en la motivación, la cual está fundamentada en la Teoría de la Equidad de Jane Pearson, quien justifica que el rol de la equidad tiene una importancia significativa en la motivación, la cual se centra en la justicia distributiva, justicia organizacional y justicia del procedimiento. (p. 196).

De esta manera podemos decir que, la teoría de la equidad muestra la percepción del trabajador hacia la organización de cómo, ésta lleva a cabo la distribución de las tareas, remuneraciones, la forma de gestión así como el empleo de las normas y procedimientos organizacionales. Para que la justicia organizacional tenga un impacto positivo en la organización, la percepción general del trabajador debe ser vista como justa en el lugar donde el trabajador realiza sus actividades laborales.

#### **2.2.1.4. Las expectativas como atractivo del individuo**

A juicio de Robbins y Judge (2019), menciona que:

Las expectativas están fundamentadas en la teoría de Víctor Vroom, debido que éstas guardan una relación directa en la motivación de los trabajadores; es decir, que los trabajadores creen que a mayor esfuerzo para realizar un trabajo, los conlleva a obtener una mejor evaluación del desempeño y por ende un incentivo motivacional. (p. 197).

En este contexto, podemos decir que las expectativas de los trabajadores están relacionados por la intensidad de su desempeño realizado; es decir, guarda una relación directa en esfuerzo, desempeño, recompensa y metas personales que esperan obtener los trabajadores por la labor realizada; también se puede decir que los estudios de Vroom portan en la explicación de por que muchos trabajadores no se sienten motivados y solo realizan un esfuerzo necesario para mantenerse en su puesto laboral.

#### **2.2.1.5. Eficacia personal**

Considerando a Robbins y Judge (2019), indican que

La eficacia personal se sustenta en la teoría del aprendizaje social, la cual esta referida a la convicción que tiene un trabajador para realizar una tarea; así mismo menciona que la eficacia personal esta relacionada con el establecimiento de metas, también promueve psicológicamente a la mejora del desempeño del trabajar el mismo que puede aumentar por el dominio de aprobación, el modelado indirecto, así como la persuasión verbal. (p. 189).

En ese contexto, podemos decir que la eficacia personal forma parte de la teoría de establecimiento de metas, la cual esta relacionada con el comportamiento del trabajador en el puesto laboral; es decir, que la metas determinadas por la organización tienen que tener el compromiso de los trabajadores por lo tanto, éste debe realizar el esfuerzo necesario para cumplirlas. A nivel del trabajador éste debe pensar en cumplirla y qué tipo de acciones debe realizar para cumplirlas.

### **2.2.1.6. Factores motivacionales**

Según Cuesta y Santos (2017) mencionan que:

Los factores motivacionales planteados por Herzberg, son los Factores Higiénicos y los Factores Motivacionales.

**Factores Motivacionales.** Se relacionan con el contenido del puesto laboral, las obligaciones, así como las responsabilidades en las tareas, las cuales están relacionadas con el puesto laboral. Estos factores motivacionales producen los resultados duraderos en la satisfacción de las personas, siendo que también generan una satisfacción positiva en el puesto laboral. Las personas para el trabajo dependen de dos factores íntimamente relacionados como.

**Factores Higiénicos.** Cuando los factores higiénicos están relacionados a las condiciones laborales que enmarcan el puesto laboral del trabajador entre estos factores están: Condiciones de trabajo bienestar. Las políticas de la organización, las relaciones con sus jefes inmediatos, las competencia técnicas con sus supervisores, el sueldo o salario y la seguridad laboral. Si se deterioran pueden llegar a producir insatisfacción, pero si estos factores se eliminan se puede lograr que los trabajadores no se sientan insatisfechos, pero no motivados; es decir, la eliminación de las características negativas en un puesto laboral no logra satisfacer las necesidades del trabajador por lo tanto, no logran motivar.

### **2.2.1.7. El Proceso de Motivación Laboral**

De acuerdo a Garcia, et. al., (2016) indica que: El proceso de motivación consta de cuatro fases: i) satisfacer las necesidades humanas básicas, ii) diseñar puestos que motiven a los trabajadores, 3) reforzar el sistema de recompensas y iv). (p. 281)

En ese contexto el autor menciona que el proceso de motivación desencadena un conjunto de comportamientos y acciones como: tener un trato equitativo con los trabajadores; estas fases están relacionadas con las necesidades humanas y el diseño del puesto laboral, siendo así que las Necesidades provocan tensión, desencadenando el proceso de búsqueda, las personas escogen un curso de acción para satisfacer su necesidad y surge el comportamiento enfocado en esa

meta a esto se le conoce como impulso, si la persona satisface la necesidad habrá tenido éxito. Si por algún motivo no se logró, surge la frustración, el conflicto o estrés.

#### ***2.2.1.8. Motivación de los Trabajadores mediante el Diseño de Puestos***

De acuerdo a Pérez (2018) menciona que las organizaciones deben estructurar los puestos laborales de tal modo que se enfoquen en los aspectos motivadores del mismo, porque estos aspectos aportan una mayor satisfacción en los trabajadores, así como una mejora en el desempeño laboral. El modelo de las características del puesto laboral concentra cinco motivadores para las actividades laborales (variedad de habilidades, identificación con la tarea, significado de la tarea, autonomía del puesto laboral y retroalimentación del puesto). Cuando hablamos de diseño de puestos, nos estamos refiriendo a la manera en que las tareas se combinan con la finalidad de formar un puesto completo de actividades y roles. Los puestos de trabajo deben crearse de manera intencional con la finalidad de que combinen las necesidades del entorno interno de la empresa, así como del entorno externo con las nuevas tendencias en el manejo de nuevas tecnologías si como el estudio de las capacidades y habilidades de las personas; para eso se deben hacer estudios en el enriquecimiento del puesto, las características del puesto, así como los métodos para diseñar y rediseñar los diferentes puestos laborales.

#### ***2.2.1.9. Acciones para Motivar en el Trabajo***

De acuerdo a Medina (2018) menciona que las acciones de motivación están relacionadas al desarrollo de un buen clima laboral en la organización es decir, a mayor motivación mejor clima laboral y por ende, mejor desempeño laboral. Esto debido que las razones que mueven a las personas para su motivación son muchas entre ellas encontramos a: las remuneraciones o sueldo, el reconocimiento social, seguridad laboral entre otros. En ese contexto la motivación es de dos tipos, la motivación intrínseca en la cual, la persona no busca ser recompensado si no que busca un fin en si mismo y la motivación extrínseca, donde el trabajador busca un premio por la labor realizada como es: un incentivo económico, una bonificación o un premio.

### ***2.2.1.10. Técnicas para la Motivación Laboral***

Según Martínez (2018) menciona que las técnicas para mejorar la motivación están relacionadas con la promoción en el trabajo y el reconocimiento, el salario y las políticas salariales, un buen ambiente laboral, flexibilidad en los horarios de trabajo, valoración persona puesto laboral, contrato psicológico, clima laboral, automotivación, evaluación del rendimiento, formación laboral, identificación con la empresa y participación en diferentes equipos de trabajo. Estas técnicas deben de aplicarse de una manera moderada y de acuerdo a la realidad de la empresa, así como de la cultura organizacional de la misma.

### ***2.2.1.11. Modelos de la Motivación Laboral***

Según Arrogante (2018) nos indica que en el desarrollo de los diferentes aspectos de la motivación existen dos modelos de la motivación que son más usados en las organizaciones como son: El modelo de las necesidades humanas de Maslow, quien propuso los cinco tipos de necesidades en las personas, fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima, así como de autorrealización, mencionando que cuando la persona no logra satisfacer las necesidades queda un detonador de insatisfacción. Así mismo, el otro modelo es de McClelland quien realizó estudios a las tres necesidades aprendidas que desarrollan las personas como son: los logros, afiliación y el poder, nacen en la cultura de una sociedad y están asociadas al papel que desempeña la necesidad humana.

### ***2.2.1.12. Implementación de la Motivación Laboral***

Según Bordas (2016) menciona que la implementación de un sistema de recompensa representa un medio efectivo para mejorar la motivación y el desempeño individual y de equipo en todos los niveles de las organizaciones, para eso se deben implementar cuatro modelos de desempeño como son: La compensación basada en las habilidades, los beneficios flexibles y la participación de utilidades. Los programas de bonos en efectivo pagados permiten que los trabajadores incrementan su productividad, reducen costos de mala calidad y los sistemas de compensación basados en las habilidades permiten remunerar a los trabajadores en función a la cantidad y el nivel de habilidades laborales permiten tener una mayor productividad a la empresa.

### **2.2.1.13. Dimensiones**

#### **Dimension 1: Condiciones Motivacionales**

De acuerdo con Robbins y Judge (2019), menciona que:

Las condiciones motivacionales se inician con la teoría de los factores de Herzberg debido en su estudio demostró que las personas cuando se sentían bien con su labor, demostraban una tendencia a citar factores intrínsecos como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad, y cuando se sentían insatisfecha, tendrían que citar a factores extrínsecos producidos por el contexto como son las políticas de la empresa, las relaciones con sus pares y las condiciones del puesto laboral (p. 508).

Como podemos observar, las condiciones motivacionales están relacionadas directamente con los factores motivacionales intrínsecos, así como extrínsecos del trabajador, las organizaciones deben tener políticas laborales equitativas así como políticas de incentivos acorde al desempeño de cada trabajador.

#### **1) Características del puesto**

Según Robbins y Judge (2019)

Las características del puesto laboral tienen y están relacionadas directamente con la productividad, motivación, así como con la satisfacción de los trabajadores estas características deben comprender la variedad de habilidades, la identidad e importancia a la tarea, la autonomía, así como la retroalimentación. (p. 514).

En este punto las características del puesto laboral afectan tres estados psicológicos de las personas, las cuales muchas veces se convierten en críticos: a) La persona debe sentir que la tarea que desempeña debe tener un sentido, b) La persona debe asumir la responsabilidad en los resultados de la tarea y c) la persona debe conocer los resultados del desempeño de la tarea o actividad que realiza.

## **2) Diferencias Individuales**

Según Robbins y Judge (2019) mencionana que:

Las diferencias individuales estan relacionadas con los aspctos transculturales y la motivación de cada trabajador; estos influyen en los sentimientos de las personas, los cuales se asocian con las experiencias del individuo respecto a los logros, reconocimiento y la responsabilidad que los trabajadores pueden tener al desarrollar su actividad laboral. (p. 521).

De manera semejante podemos decir que, las diferencias individuales y los motivadores son factores intrínsecos relacionados directamente con el trabajo que desarrolla el individuo en el puesto laboral.

## **3) Reconocimiento**

Según Robbins y Judge (2019) menciona que:

Es el reconocimiento de la empresa hacia el trabajador por el el esfuerzo y el desempeño realizado al momento de ejecutar sus labores, estas están enmarcadas en el logro de los objetivos organizacionales y es percibido por el trabajador con cierta expectativa debido a la cantidad de esfuerzo realizado el cul debe alcanzar un nivel de desempeño determinado. (p. 517).

Del mismo modo, se puede decir que el reconocimiento tiene un impacto positivo en la motivación de los trabajadores y ésta puede ser intrínseca como extrínseca. De hecho, si los encargados se implican lo suficiente en los resultados, y reconocen los logros de forma personalizada a sus empleados, fomentarán el buen clima laboral y la motivación de los trabajadores.

## **Dimension 2: Recompensas**

Según Robbins y Judge (2019) menciona que las recompensas, son los diferentes incentivos económicos y no económicos que buscan incentivar los resultados positivos de los trabajadores, se orientan hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa. (p. 228).

En concordancia podemos decir que, todas las acciones cotidianas que realiza un trabajador deben servir como medio para poder obtener cualquier tipo

de retribuciones que él desea, también esto le permitirá tener una mayor motivación y aporte hacia las metas organizacionales.

### **1) Dedicación al Trabajo**

Según Robbins y Judge (2019) menciona que:

Son todas las acciones laborales que realice el trabajador en el desarrollo de sus actividades laborales, las cuales deben ejecutarse con dedicación, así como el comportamiento del trabajador debe ser equilibrado en relación al tiempo empleado en el desarrollo de la actividad laboral (p. 526).

De manera semejante podemos decir que, los trabajadores deben percibir una fuerte relación entre su desempeño que realiza en su puesto laboral con las recompensas que reciben como aporte de su dedicación para lograr el mayor nivel de desempeño.

### **2) Aceptación de las normas y valores**

Según Robbins y Judge (2019) menciona que la aceptación de normas y valores, es la manera como se comporta el trabajador en el desarrollo de sus actividades en el marco de las políticas empresariales, normas y reglamentos que engloba a la cultura de la empresa. (p. 513).

Las normas internas de la empresa el cumplimiento de políticas, reglamentos y el desarrollo de las actividades según los manuales son importantes, tanto para el trabajador como para la empresa, este cumplimiento ordenado permitirá a la empresa disminuir los costos de lo que no es calidad en el desarrollo de las funciones de los trabajadores.

### **3) Expectativas**

Según Robbins y Judge (2019) menciona que

Define a las expectativas como relación entre el esfuerzo y el desempeño es la probabilidad que percibe el individuo de que con cierta cantidad de esfuerzo conseguirá un nivel de desempeño determinado, así como a los diferentes sistemas de motivación como de crecimiento en la empresa. (p. 517).

Del mismo modo podemos decir, que expectativa es lo que espera conseguir el trabajador por su desempeño realizado en su puesto laboral. También podemos decir que son todas las posibilidades razonables que desea la persona en que un acontecimiento suceda para mejorar su vida y la de su familia.

### **Dimension 3: Condiciones Motivacionales Externos**

Según Robbins y Judge (2019) indica que las condiciones motivacionales externas son producidos por el contexto laboral, como las políticas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la compañía. (p. 508).

De acuerdo a la definición, podemos decir que los factores motivacionales externos son todos los factores o circunstancias que están asociados al puesto laboral y las actividades laborales que realiza el trabajador; así como, a las diversas habilidades y competencias del trabajador para desempeñar las actividades o tareas, la identificación con el puesto de trabajo, así como la culminación de las actividades encomendadas, y el significado de la tarea que realiza el trabajador.

#### **1) Contenido del Trabajo**

Según Robbins y Judge (2019) indica son las condiciones intrínsecas del puesto laboral, el mismo que debe contener independencia y discrecionalidad para que el trabajador se programe sus labores y determine los procedimientos para llevarlas a cabo. (p. 514).

En concordancia, podemos decir, es importante que el diseño de los puestos laborales deben tener autonomía, variedad de actividades que debe desarrollar un trabajador, así mismo las actividades laborales deben contribuir a las metas organizacionales.

#### **2) Salario**

Según Robbins y Judge (2019) indica que el salario es la recompensa que el trabajador recibe por su desempeño en las actividades empresariales, las cuales pueden ser operativas o administrativas, están relacionadas a un nivel específico según el diseño del Puesto Laboral. (p. 517).

Del mismo modo, podemos decir que el salario forma parte de un plan de remuneraciones establecidos por la organización, los cuales tienen un papel importante en la motivación de los trabajadores.

### **3) Promociones**

Según Robbins y Judge (2019) indica: La promoción laboral guarda una relación o congruencia con la teoría del reforzamiento, debido a que forma parte de las recompensas hacia una conducta con reconocimiento y va acompañada de la responsabilidad y autoridad según sea el caso. (p. 525).

Del mismo modo, podemos decir que el ascenso de un empleado forma parte de la línea de carrera con mayores responsabilidades, autoridad y remuneración salarial, esto permite al trabajador una mejora en su situación económica y una mejora en su entorno familiar.

#### ***2.2.1.14. Teorías de la motivación***

Como plantea Arbaiza (2018), refiere que:

Las teorías de la motivación, las describen en tres grupos como: Teorías del Contenido, teorías del proceso, y teorías del refuerzo como se muestran a continuación:

- 1) Teorías del contenido; los autores mencionan que estas teorías se inician después de los años 30 aproximadamente, sus estudios están dirigidos a los factores internos del ser humano, es decir se centran en las necesidades que dan motivación a los seres humanos entre ellas tenemos: La teoría de la Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow; la teoría ERC de Clayton Alderfer, la teoría de los dos factores de Frederick Irving Herzberg así como la teorías de las necesidades adquiridas de David McClelland.
- 2) En ese mismo contexto nos indican que las teorías del proceso, están relacionadas al estudio del comportamiento humano desde su dirección, mantenimiento y detenimiento, es decir que estudian qué es lo que motivan a las personas, entre ellas tenemos a las teorías de de las expectativas de Víctor H. Vroom John Stacy Adams, la teoría del establecimiento de metas de Edwin A. Locke y la teoría de la eficacia personal de Albert Bandura.

- 3) Teorías del Refuerzo; estudian el reforzamiento condicional al comportamiento, tiene un enfoque conductista; es decir, estudia el comportamiento que es provocado por el entono y el condicionamiento de la conducta por el reforzamiento sus grandes representantes son: Edward Lee Thorndike y Burrhus Frederic Skinner.

#### **2.2.1.15. La Teoría de las Necesidades**

Según Chiavenato (2019) indica que: Abraham Maslow (1908-1970) fue el encargado de elaborar su famosa teoría sobre la Jerarquía de las Necesidades o también conocida como la pirámide de Maslow. De acuerdo a esta teoría existe un orden de prioridades, por lo que un ser humano necesita en primera instancia satisfacer sus necesidades fisiológicas, como alimento y salud, así como necesita sentirse seguro para, que a partir del tercer escalón presentar necesidades relacionadas con lo emocional y afectivo, tales como sentido de pertenencia, estima y en la cúspide, las necesidades de autorrealización o dicha plena del ser.

De esta manera, podemos mencionar que las necesidades fisiológicas están relacionadas con la mejora del salario, vacaciones, descanso laborales, alimentación, vestimenta laboral entre otros aspectos que mejoren sus necesidades básicas del trabajador, así mismo en las necesidades de seguridad el trabajador busca mejores condiciones y seguridad laboral, seguros de salud, seguros de vida, planes de pensiones, entre otros; de la misma manera en las necesidades sociales el trabajador busca el trabajo en equipo, actividades patrocinadas por la organización, pertenecer a un club entre otros, así mismo, en las necesidades de autoestima el trabajador busca la promoción laboral, la obtención de títulos, el poder para ocupar puestos jerárquicos, premios así como el reconocimientos, entre otras cosas; y en autorrealización el trabajador realiza trabajos creativos, cumple tareas desafiantes, desarrollar habilidades, etc. En la siguiente figura podemos visualizar la pirámide de Abraham Maslow.



**Figura 1.** Pirámide de necesidades de Abraham Maslow

Fuente: adaptado a la pirámide de necesidades de Abraham Maslow , Chiavenato, (2019)

### **2.2.1.16. Teoría De Los Dos Factores – Herzberg**

De acuerdo con Robbis y Timothy (2019), menciona que: La teoría de los dos Factores – Herzberg, también llamada teoría de motivación e higiene se preguntó y es quien se realizó las siguientes preguntas ¿Qué espera la gente de su trabajo? Herzberg en su investigación pidió que las personas describieran las situaciones donde se sintieran excepcionalmente bien o mal con respecto a sus puestos de trabajo; las respuestas difirieron de manera significativa, lo cual llevó a Herzberg a plantear su teoría de los dos factores. Es decir, aquellos trabajadores entrevistados que dieron respuesta que se sentían bien en su trabajo llegaron a mostrar una tendencia a atribuir que tales factores eran internos o de ellos mismos.

Por otro lado, los trabajadores entrevistados dijeron que estuvieron insatisfechos tendrían que citar a factores externos, a ellos como la supervisión de su jefe inmediato, la política salarial de la empresa así como a las condiciones de trabajo que ofrecía la compañía. Por lo tanto Herzberg, determinó que la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente

relacionados como son: los factores higiénicos y los factores motivacionales. En la siguiente figura podemos visualizar los factores motivacionales determinados por Herzberg.



**Figura 2.** Factores Motivacionales Determinados Por Herzberg  
Fuente: Robbins y Timothy (2019)

## 2.2.2. Variable 02: desempeño del trabajador

### 2.2.2.1. Definiciones

Como dice Según Chiavenato (2019) menciona que:

El desempeño laboral esta referido a la calidad del desarrollo de las actividades laborales que realiza un trabajador en su puesto laboral, el cual es permanente o temporal. En el desempeño laboral se puede observar los tipos comportamiento de las personas, el cual va depender de muchos factores factores condicionantes que influyen en él, como las competencias técnicas o profesionales así como sus habilidades interpersonales.(p. 206).

Según Werther y Keith (2015) indican que: La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa (p. 216).

De acuerdo a Robbins y Coulter (2015) sostiene que:

El desempeño laboral es el resultado final de una actividad laboral, ya sea que dicha actividad represente horas de labores intensas en el desarrollo de las funciones de los trabajadores, o llevar a cabo las responsabilidades

laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible, el desempeño es lo que resulta de esa actividad laboral encomendada por el empleador.(p.92).

De acuerdo a Dessler y Varela (2015) menciona que:

El desempeño laboral es necesaria a aunque a veces no es sencilla, debido que involucra al procedimiento donde se establecen los estándares laborales, se relaciona con la medición, la motivación y el desarrollo de los trabajadores de manera continua, deben estar vinculadas las metas de los trabajadores con las metas empresariales 92). (p. 185).

Según Rubió (2016) indican que:

El desempeño laboral, es un proceso formal que pretende ser objetivo y homogéneo, de la valoración de los rendimientos obtenidos de los trabajadores en su desempeño diario de su trabajo; este desempeño debe ser fijado sobre actividades determinadas en el puesto de trabajo, las cuales deben ser valoradas a nivel cualitativo y cuantitativo. (p. 203).

#### **2.2.2.2. Factores que afectan al desempeño Laboral**

De acuerdo a Chiavenato (2019) sostiene que:

El desempeño laboral es medido a través de diferentes métodos conocidos para evaluar el desempeño laboral, dentro de este desarrollo también existen factores que afectan al desempeño laboral entre ellos tenemos a la capacidad del trabajador para desarrollar las tareas, las percepciones sobre las funciones que realiza, el valor que otorga la empresa sobre las recompensas; por lo tanto estos factores deben ser analizados con la finalidad de que el trabajador se sienta motivado para un buen desempeño laboral. (p. 210).

Según el autor, las personas que gestionan los recursos humanos deben considerar los diversos factores que pueden afectar el desarrollo de las actividades laborales o el desempeño de los trabajadores, así mismo los modelos de evaluación así como las técnicas empleadas deben adaptarse al entorno donde se desarrollan las actividades laborales debido que el desempeño siempre está relacionado a la motivación que emplee la empresa hacia sus trabajadores.

### **2.2.2.3. Tendencias para evaluar el desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2019) menciona que:

El crecimiento organizacional así como la flexibilidad de las organizaciones actuales ha permitido a las organizaciones tener un mayor dinamismo así como la aplicación de nuevas formas de evaluar el desempeño de los trabajadores; las nuevas tendencias para evaluar tienen que estar bajo el marco de: competencia personal, tecnológica, metodológica y social. (p. 225).

En concordancia con el autor, podemos decir que en el mundo actual los trabajadores realizan roles y no tareas como lo hacían tradicionalmente. El rol viene con la capacidad y apertura en la toma de decisiones y la tarea son actividades rutinarias. En ese contexto, las organizaciones deben mejorar los indicadores o métricas las cuales deben estar integradas, donde las empresas han tenido que orientar sus actividades empresariales de un mercado tradicional a un mercado digital, el desempeño del trabajador ha cambiado; por lo tanto, su estructura de evaluación del desempeño debe estar integrado a los sistemas del desarrollo de las actividades laborales, así como todos los procesos involucrados en una evaluación del desempeño eficiente.

### **2.2.2.4. Métodos tradicionales para la evaluación del desempeño**

De acuerdo con Chiavenato (2019) indica que:

Menciona que ante los problemas de evaluar a su recurso humano en las empresas esto motivó que se generen métodos, los cuales varían según la dimensión y realidad empresarial, así mismo estos están sujetos a los objetivos organizacionales, de gerencia, área y persona. Entre estos tenemos: el método de escalas gráficas, el método de elección forzada, método de investigación de campo, método de incidentes críticos, entre otros (p. 222).

En concordancia con el autor, los métodos para evaluar el desempeño son muy importantes, ya que estos deben adaptarse a los cambios organizacionales existentes, así mismo deben estar integrados a un sistema organizacional que

cumpla con la medición a través de indicadores, así como métricas organizacionales. Así mismo, éstas deben estar relacionadas con las expectativas de los trabajadores debido que ellos esperan que la empresa los bonifique por el esfuerzo realizado en su labor.

#### **2.2.2.5. Beneficios de evaluar el desempeño**

Segun Chiavenato (2019) menciona que:

Evaluar el desempeño trae un beneficio muy grande a la empresa, este beneficio se ve reflejado en el corto, mediano y largo plazo; así mismo, les permite a los superiores aplicar los diferentes métodos de evaluación de una manera objetiva del desempeño de cada uno de los trabajadores. A nivel de persona el trabajador tiene sobre entendido, cuáles son las reglas de juego, las expectativas de sus superiores y las medidas de evaluación que estos realizan y a nivel de empresa les permite cumplir con los objetivos organizacionales de la empresa. (p. 215).

Es interesante saber que el desempeño del trabajador debe ser medido de una manera objetiva con la aplicación de diferentes métodos que guardan relación con la forma como gestiona la empresa al recurso humano. Así mismo, debo precisar que evaluar el potencial humano le va permitir tener una mejor distribución del personal en función al desarrollo de sus capacidades y habilidades personales.

#### **2.2.2.6. La Gestión del Desempeño Laboral**

Silva (2018) menciona que:

La gestión del desempeño Laboral es una actividad de planificar, dirigir y controlar el flujo de actividad de los diferentes elementos que componen la evaluación del desempeño y esta actividad involucra a todas los niveles para asegurar el alcance de los objetivos de la organización y la entrega de resultados excelentes. (p.74)

Del mismo modelo, podemos decir que la gestión del desempeño Laboral se define como el conjunto de procedimiento que incluya el establecimiento de estándares laborales, las cuales están relacionadas a la evaluación del desempeño

real de los trabajadores con los estándares establecidos por la empresa; aporta en la motivación de los trabajadores, así como en el crecimiento personal del recurso humano en la empresa.

#### **2.2.2.7. Importancia de evaluar el Desempeño Laboral**

Werther y Keith (2015) mencionan que:

La importancia de evaluar el desempeño Laboral se ha convertido en un factor relevante en todas las empresas, debido que se debe saber cuál es el aporte de cada trabajador hacia la empresa, debido a su gran importancia esta evaluación se debe realizar, trimestralmente o mínimo dos veces al año, el cual debe estar acompañado de un incentivo con la finalidad de que el trabajador se sienta motivado. (p. 218).

De igual modo, podemos decir que evaluar el desempeño del trabajador conduce a mejorar el rendimiento del mismo en su puesto laboral; también podemos decir que la evaluación es una medición de sus capacidades, competencias y habilidades de los trabajadores.

#### **2.2.2.8. Observaciones del Desempeño Laboral**

Gabini (2018) indica que: “Las observaciones del desempeño laboral pueden realizarse de una manera directa, es decir la evaluación lo realiza el superior en presencia del trabajador o también indirecta cuando el jefe inmediato recurre a otras fuentes de evaluación” (p. 240).

De la misma forma, podemos decir que este tipo de observaciones nos lleva a hablar de mediciones objetivas, las cuales son verificadas por otras personas y las evaluaciones subjetivas cuando son verificadas por el evaluador, estas ultimas son menos confiables por son evaluaciones hipotéticas.

#### **2.2.2.9. Objetivos del desempeño Laboral**

Ayensa (2018) Indica que

El objetivo del desempeño Laboral no se debe ver como un instrumento, ni tampoco como un medio, sino como un fin, el cual es medido a través de las diferentes metodologías y evaluación del desempeño, con la finalidad de

mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. (p. 185).

En concordancia, podemos indicar que si la organización cuenta con un plan de evaluación del desempeño del trabajador, el objetivo del desempeño se cumple debido que estos objetivos del Recurso Humano deben estar alineados a los objetivos organizacionales y la mejora del desempeño del trabajador.

#### **2.2.2.10. Conductas del desempeño**

Pereda y Berrocal (2019), menciona que:

Las conductas del desempeño son: Físicas, estas conductas están relacionadas a las actividades que implican movimientos del cuerpo al momento de realizar las actividades laborales, conductas cognoscitiva las cuales se muestran a través del pensamiento creativo como es la planeación o diseño de estrategias, y las conductas psicomotoras las cuales mezcla de actividades intelectuales y físicas estas están relacionadas a la planificación de la actividad laboral y al esfuerzo físico que debe desarrollar el trabajador en sus actividades laborales. (p. 185).

#### **2.2.2.11. Dimensiones**

##### **Dimension 1: Orientación a resultados**

De acuerdo a Chiavenato (2019) sostiene que:

La orientación a resultados guarda relación con el desempeño del trabajador y la manera o razones para evaluar el desempeño de los trabajadores, es decir la empresa debe tener los objetivos claros para que el trabajador cumpla con su labores encomendadas, también estos objetivos deben estar alienados entre las actividades del puesto y el objetivo organizacional. (p. 200).

##### **1) Desempeño**

De acuerdo a Chiavenato, (2019) menciona que:

El desempeño es un acto de ejecutar una tarea a través de las diferentes capacidades, habilidades y comportamiento que realiza una persona en su

puesto laboral, la cual está orientado al cumplimiento de los objetivos organizacionales. (p. 206).

Complementado a la definición del autor, podemos decir que el desempeño involucra las acciones o comportamientos observables de los trabajadores, orientados a lograr los objetivos empresariales, y deben ser medidos a través de los diferentes métodos de evaluación que pueda ejecutar el área de recurso humanos.

## **2) Calidad del Trabajo**

De acuerdo a Chiavenato, (2019) indica que:

La calidad del trabajo esta realcionada con la eficiencia del trabajador al desarrollar sus actividades laborales debido que el trabajador debe orientar sus actividades al costo y beneficio para la empresa aplicando adecuadamente la metodologia al moemnto de desarrollar sus actividades laborales. (p. 22).

Acorde con el autor podemos decir que la calidad en el trabajo afecta a la productividad del trabajador y el rendimiento economico de la empresa, en ese contexto la calidad del trabajo deb estar respaldado por los procedimientos asi como el método que deben aplicar los trabajadores.

## **3) Costo y Eficiencia**

Según Chiavenato, (2019) menciona que:

El costo estan involucrados en la planilla por sus tipos de contratación y por sus costes salariales unitarios que repercute en cada trabajador y eficiencia laboral es la manera como realiza sus actividades los trabajadores con el presupuesto establecido y en el tiempo planificado. (p. 349).

Ambos están relacionados a la manera como invierte la empresa sus recursos en las actividades laborales, la eficiencia y los costos deben ser medidos a traves de los diferentes métodos de evaluación del desempeño.

## **Dimension 2: Relaciones Interpersonales**

Chiavenato (2019) indica que:

Las relaciones interpersonales significa llevar a cabo una gestión eficiente del comportamiento, es la interacción entre dos o mas miembros de que tienen una interacción de forma recíproca. (p. 368).

Es la manera como se gestiona las emociones positivas y negativas de los individuos, los encargados de recursos humanos deben realizar una gestión significativa para evitar sucesos desagradables o sucesos emocionantes en el personal que gestionan.

### **1) Cortesía**

Según Chiavenato, (2019) menciona que:

La cortesía es el buen comportamiento de las personas la cual esta relacionada a la armonía que deben tener los trabajadores en el lugar de trabajo asi como el buen clima laboral orientado a las relaciones humanas, de esta manera las personas logran agruparse para para reuniones de trabajo o sociales. (p. 66).

También podemos decir que es la consideración, el buen trato y la buena educación que deben tener las personas en la interacción laboral; mencionando además que el desarrollo de las actividades laborales requiere establecer una comunicación constante entre los trabajadores.

### **2) Orientación**

De acuerdo a Chiavenato, (2019) indica que:

La orientación forma parte de la gestión de capacitación, el cual está orientado al trabajador cuando recibe las instrucciones de las actividades que debe desarrollar en su puesto laboral esta orientación puede darse de manera interna o externa, eso va depender de la complejidad de la actividad que realice el trabajador (p. 341),

La orientación, dentro de la gestión de recursos humanos es la manera de inducción de las nuevas actividades que implementan las empresas, esto está también con el ingreso de nuevos trabajadores a la organización; se le conoce como inducción.

### **3) Conflictos**

Chiavenato, (2019) indica que: “El conflicto es un proceso donde una persona o un grupo de personas llegan a percibir sus intereses comprometidos o encuentran oposición de otras personas las cuales muestran una conducta negativa”. (p. 304).

Los conflictos, muchas veces son comunes en las organizaciones y están relacionados con el clima laboral; es decir que el conflicto implica que las personas involucradas tienen intereses incompatibles o tienen una variedad de hechos conflictivos al momento de desarrollar sus actividades laborales.

#### **Dimension 3: Iniciativa y calidad laboral**

Chiavenato (2019) menciona que:

Las iniciativas es cuando el individuo o trabajador adopta una proactiva en el desarrollo de sus tareas en el puesto laboral, como poder imaginar, emprender y aplicar sus capacidades y competencias en el desarrollo de sus actividades laborales que solicita el perfil del puesto laboral. (p. 331).

La iniciativa significa que cada individuo realiza un esfuerzo adicional o extraordinario en responsabilidades laborales que normalmente realiza, permite que la empresa ahorre costos y minimice tiempos; la calidad laboral es cuando el trabajador aplica las herramientas y los procedimientos establecidos por la empresa, debe estar alineado con la mejora continua.

#### **1) Habilidades interpersonales**

Según Chiavenato, (2019) indica que:

Las habilidades interpersonales es el saber de la persona o trabajador que adquirido a través del tiempo en conocimientos como son los grados académicos y el manejo de herramientas al momento de desarrollar su tarea. Estas habilidades están relacionadas al perfil del puesto laboral, así como al tipo de remuneración que perciben los trabajadores. (p. 264).

En ese contexto, podemos decir que las habilidades interpersonales forman parte del comportamiento y hábitos de las personas, se ven reflejados al momento

de la interacción, también podemos decir que es la manera como se comunican las personas en el centro laboral, guarda una relación directa con el clima laboral y el desempeño del trabajador.

## **2) Conocimiento de la labor**

De acuerdo a Chiavenato, (2019) menciona que:

El conocimiento de la labor está comprendido en los requisitos del puesto laboral, es decir, está comprendida en el conocimiento intelectuales, así como las habilidades que debe tener el trabajador al momento de ocupar el puesto laboral como la experiencia, la adaptabilidad, así como las aptitudes e iniciativa que requiere el puesto laboral. (p. 196).

Acorde con el autor, podemos decir que el conocimiento a la labor es la manera de como el trabajador aplica sus capacidades y habilidades en el desarrollo de las tareas asignadas, así como algunas características importantes del mismo; entre ellas, las condiciones laborales y los peligros para la seguridad ocupacional.

## **3) Trabajo en Equipo**

Según Chiavenato, (2019) nos indica que:

Esta conformado por un grupo de personas involucradas en proyectos participativos, los cuales realizan actividades, responsabilidades y decisiones compartidas; es decir todas las personas que conforman el equipo de trabajo son los responsables de lograr el objetivo determinado por la empresa. (p. 185).

El trabajo en equipo, debe estar conformado por personas que tengan las capacidades afines, un nivel de entendimiento alto, liderado por una persona negociadora, el cual tenga los objetivos claros; así mismo, la empresa debe respaldar las actividades encomendadas a través de recursos disponibles para el logro de la meta encomendada.

### ***2.2.2.12. Teorías del Desempeño Laboral***

Bautista Cienfuegos y Aquilar,(2020) menciona que el desempeño laboral se viene estudiando desde hace muchos años en el cual se han desarrollado diversos estudios y a través de psicología organizacional, dentro de estos estudios

destaca el Modelo teórico de Campbell, el cual mide el desempeño laboral de manera integral, este modelo es considerado como una de las bases teóricas para medir el desempeño laboral, este origina en los estudios realizados a las fuerzas armadas de los Estados Unidos de Norte América, este modelo se enfoca en el comportamiento de los trabajadores y la forma que este comportamiento toma el control de los resultados en la empresa.

Así mismo, menciona que Campbell agregó varios factores para la dominios de tareas específicas, capacidad del individuo para realizar las tareas asignadas, habilidades en tareas no específicas, vinculadas a las tareas que no son exclusivos para el trabajo pero que son esperados por el empleador; comunicación oral y escrita, engloba habilidades de los trabajadores para escribir o hablar a una audiencia de cualquier tamaño; mantenimiento de la disciplina personal, engloba la evitación de comportamientos negativos en el trabajo; facilitación del rendimiento en equipo, el grado de apoyo y colaboración en mantener la meta del grupo de trabajo por parte de un individuo hacia a sus compañeros; supervisión, qué tan bien alguien influye en el desempeño de los subordinados a través de la interacción cara a cara; y administración, referido a los comportamientos.

Gabini (2018) menciona que la teoría contextual estudia el comportamientos espontáneos e individuales de los trabajadores el cual tiene como características el apoyo a los compañeros de trabajo, tener la iniciativa o el ser voluntario en el desarrollo de las actividades laborales así como tener representar a la organización a través de la identificación con la misma. Estos comportamientos tienen un impacto representativo en el desempeño laboral en la empresa.

Así mismo, el autor menciona que el desempeño laboral contextual desarrolla los siguiente indicadores, los cuales forman parte de la evaluación al trabajador para su desempeño laboral como: la iniciativa, la responsabilidad par asumir tareas desafiantes en la empresa, el constante desarrollo y actualización de sus conocimientos, el desarrollo de sus habilidades laborales así como la solución de acciones creativas para resolver nuevos problemas. Es decir , el desempeño contextual hace referencia a las actitudes positivas y el desenvolvimiento del trabajador en las actividades que involucra, así puesto laboral y de la empresa; este tipo de comportamiento es muy valorado por las empresas

debido que este tipo de comportamiento aporta a la motivación laboral de los otros trabajadores.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Motivación.** La motivación son las acciones internas y externas que inciden en forma la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar una meta planteada.

**Necesidades.** Aparecen a través de un desequilibrio fisiológico o psicológico, las necesidades son variables, surgen del interior de cada individuo, como carencia interna e insatisfecha que crea tensión e impulso al individuo a reducirlo.

**Impulsos.** Son motivos o medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso genera un comportamiento de búsqueda para identificar objetivos o incentivos, que, al ser atendidos, satisfacen la necesidad y reducen la tensión.

**Incentivos.** Se encuentra al final del ciclo de la motivación, es lo que alivia una necesidad o reduce o elimina el impulso.

**Expectativas.** La expectativa es una suposición, la cual está relacionada con la visión y esperanza que puede ocurrir, puede ser lograda o no, se relaciona directamente con la motivación

**Condiciones Motivacionales.** Son las diferentes características que rodean a las personas como, el afecto, los sentimientos, el agrado el desagrado, también se dice que son situaciones específicas que le suceden a las personas.

**variedad de habilidades.** Grado en que el puesto requiere que se realicen distintas actividades de modo que el trabajador utilice capacidades y talentos diferentes.

**Conflicto.** Se da cuando las personas no coinciden con sus interés laborales o personales, muchas veces se debe al carácter y comportamiento de la persona.

**La identidad de la tarea.** Grado en el que el puesto requiere terminar una fracción de trabajo completa e identificable.

**Autonomía.** Grado en que el trabajo ofrece libertad y discreción al individuo, programa su trabajo y determina procedimientos a utilizar para llevarla a cabo.

**La retroalimentación.** Grado en que la ejecución de las actividades requeridas por el puesto permite que el individuo obtenga información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño.

**Reconocimiento.** Se conoce como dar a reconocer el trabajo bien realizado por el trabajador, su aporte es beneficioso para la empresa y forma parte de la motivación laboral

**Salario.** Se conoce como contraprestación o dinero que se le abona al trabajador por la actividad laboral que realiza, el cual está determinado por un contrato de trabajo o por una labor específica.

**Desempeño.** Son las diferentes acciones o actividades laborales que realiza el trabajador en su puesto de trabajo, se relaciona con el perfil del puesto laboral, así como con su rol o metas individuales determinadas por la empresa.

**Competencias.** Es la capacidad que tiene cada persona debido a los conocimientos adquiridos a través de su trayectoria de vida.

**Orientación de resultados.** Es la capacidad que tiene el trabajador a través de sus habilidades para realizar las tareas o actividades que requiere el puesto laboral con eficiencia y eficacia, así como en el cumplimiento de las metas.

**Relaciones interpersonales.** Cuando las personas se vinculan con dos o más individuos compartiendo sus emociones y sus actividades sociales.

**Trabajo en Equipo.** Representa un número reducido de trabajadores que tienen las mismas competencias o capacidades, los cuales cumplen el mismo objetivo o meta encomendada por la dirección de la empresa o su jefe inmediato.

**Iniciativa.** Es la capacidad o el esfuerzo adicional que realiza la persona, al momento de realizar sus labores, o dar solución a los problemas o inconvenientes que se presentan en el trabajo.

**Aceptación a las Normas y Valores.** Significa el respeto y el compromiso del trabajador hacia la empresa en salvaguardar las normas internas y los valores organizacionales establecidos por la misma.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG. La Motivación Laboral influye en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1. Las condiciones motivacionales internas influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

HE 2. Las recompensas influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

HE 3. Las condiciones motivacionales externos influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

#### **3.2. Variables de estudio**

Para la presente investigación se va a trabajar con dos variables: Motivación y desempeño del trabajador.

##### **3.2.1. Definición conceptual**

##### **Motivación Laboral**

Robbins y Judge (2019) definen a la motivación laboral como los procesos que tienen incidencia en la intensidad, direccionalidad y persistencia de todo esfuerzo que realiza una persona o individuo para el logro de sus objetivos organizacionales. (p. 175). Es decir, la motivación representa todas las fuerzas que se manifiestan sobre o en el interior de una persona y que estas provocan que su comportamiento se vea reflejada en el desarrollo de las actividades laborales en su puesto Laboral.

## **Desempeño del Trabajador**

Chiavenato (2019) define al desempeño laboral como a la calidad del desarrollo de las actividades laborales que realiza un trabajador en su puesto laboral el cual es permanente o temporal.(p. 206). Esto quiere decir que, el desempeño laboral depende de muchos factores condicionantes que influyen en él; tales como las competencias técnicas o profesionales, así como sus habilidades interpersonales, las cuales se relacionan directamente con el cumplimiento de las metas empresariales.

### **3.2.2. Definición de Operacionalización**

Ñaupas et al (2014) indican que la operacionalización se inicia con la definición de las variables en función a los indicadores, los cuales deben permitir su medición. Este proceso debe realizarse a través de una secuencia lógica, el cual debe permitir transformar a las variables teóricas en variables intermedias.

### **Variable 1 Motivación Laboral**

Esta variable de “Motivación Laboral” es analizada y evaluada a través de sus tres dimensiones Como: condiciones motivacionales internas, medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, y las condiciones motivacionales externos e indicadores; se mide a través de un cuestionario que contendrá 22 ítems.

## **Desempeño del Trabajador**

Esta variable de “Desempeño del Trabajador” es analizada y evaluada a través de sus dimensiones: orientación de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa y calidad laboral e indicadores; es medida a través de un cuestionario que contendrá 22 ítems. y están enmarcadas dentro de los indicadores de cada dimensión.

## **3.3. Tipo y Nivel de la Investigación**

### **3.3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es aplicada debido que se realizó la aplicación de los conocimientos adquiridos en el problema de investigación.

Ñaupas, et al. (2014) menciona que la investigación aplicada, se agrupan en investigación de campo experimental y documental. La investigación aplicada se

orienta en estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas; según, el nivel alcanzado en estos tipos de investigación se logra enriquecer con sus avances y descubrimientos la aplicación científica.

Hernández et al. (2014) mencionan que los estudios cuantitativos deben tener un alcance; “Según su naturaleza o enfoque, es cuantitativo. “las investigaciones cuantitativas son aquellas donde la recolección de datos es numérica, estandarizada y cuantificable. Asimismo, según su carácter es de tipo descriptivo correlacional; es descriptiva porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno analizado. es correlacional porque tiene como fin determinar el grado de relación entre dos o más variables.

Para la presente investigación se logró medir las variables a través de hipótesis correlacionales y para la cual se empleó estadísticas las mismas que estimaron el grado de correlación entre las variables estudiadas.

### **3.3.2. Nivel de Investigación**

#### **1) Descriptivo**

Hernández et. al., (2014) mencionan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

#### **2) Correlacional**

Hernández et al., (2014) determinan que los tipos de estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe las variables bajo estudio; los estudios correlacionales miden las variables estudios y su relación en términos estadísticos. Los tipos de estudios correlacional – causal: pretende encontrar relaciones entre la variable independiente (causa) y su influencia correlacional con la variable dependiente (efecto).

En ese contexto la presente investigación busca determinar el grado de

influencia de la variable motivación laboral sobre la variable de desempeño de los trabajadores de la empresa bajo estudio.

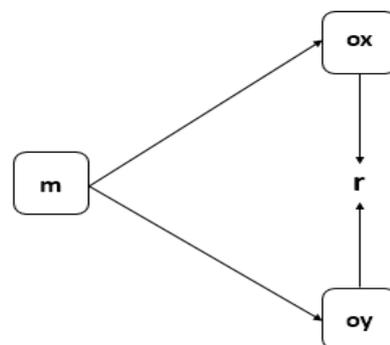
Donde

m = muestra

ox = Motivación laboral

oy = Desempeño de los Trabajadores

r = relación entre las variables



**Tabla 1.**

*Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman*

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

### 3.3.3. Método de Investigación

#### Hipotético deductivo

Tamayo (2014) indica que el método hipotético-deductivo consiste en realizar un procedimiento a través de técnicas que sigue el investigador para hacer de su actividad investigativa una práctica científica la misma que se fundamente en la teoría empleada en la investigación científica. Bajo este contexto en la presente investigación se realizará a través el método hipotético-deductivo debido que se ha seguido los pasos esenciales de la metodología científica como la observación del problema de estudio, se han formulado la hipótesis correspondiente donde se busca explicar la problemática así mismo se ha realizado la deducción de la información teórica.

### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **3.4.1. Diseño no experimental**

Pino (2007), menciona que el diseño de investigación depende de la función que desempeña el investigador, la cual está determinada por el tipo de estrategia que este utiliza sobre las características del problema de estudio. Así mismo, las clasifica como experimentales las cuales controlan a las variables de estudio, manipulándolas con la finalidad de tener una mayor observación de las mismas y evitar la intromisión de otros factores que no están incluidos en la investigación. Las investigaciones no experimentales el investigador no interviene en la manipulación de las variables limitándose solo a observar los hechos de estudio.

En concordancia con Hernández et al., (2014) La presente investigación se encuentra enmarcada en el diseño de estudio no experimental también conocida como estudios post facto por cuanto su estudio se basa en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo más mínimo ni el entorno ni el fenómeno estudiado.

#### **3.4.2. Enfoque de la investigación**

##### **Cuantitativo**

Maldonado (2018) indica que el enfoque cuantitativo es uno de los más conocidos el mismo que recaba datos para procesarlos, analizarlos e interpretarlos así como realizar una comprobación de las preguntas de investigación y de las hipótesis planteadas por el investigador; este enfoque se fundamenta por la medición, utilizando las variables de estudio para la recolección de datos, utilizando la estadística para determinar el comportamiento de la población y muestra de estudio; el enfoque cuantitativo se le conoce como: deductivo, inductivo, medible y comprobable. En la presente investigación se lleva a cabo este tipo de enfoque, ya que los datos obtenidos son trasladados a números para su medición correspondiente.

#### **3.4.3. Corte transversal**

Hernández et al., (2014) mencionan que las investigaciones no experimentales son investigaciones observables ya que se recolectan datos en un periodo de tiempo determinado y en un momento único. En ese contexto, el

propósito de la presente investigación es describir las variables de estudio, así como analizar su incidencia y su interrelación en un momento determinado, así como en un período de tiempo específico.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Hernández et al., (2014) indican que la población es el conjunto o la totalidad de todos los casos o elementos que tiene características similares a los cuales se tiene que hacer inferencia o practicar una unidad de análisis; estos casos están referidos en la investigación.

De la misma manera Tamayo, (2014) define a la población como un conjunto finito o infinito de individuos, objetos, así como documentos que tiene características comunes, quedando delimitada por el problema y los objetivos de investigación planeados por el investigador.

La población objetivo para la presente investigación estuvo conformada por 200 trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa. La cual desarrolla el servicio de contratación en actividades de: exploración, desarrollo y explotación.

#### **3.5.2. Muestra**

Para, Hernández et al., (2014) menciona que, en una investigación cuantitativa la muestra está conformada por un subgrupo de la población o el universo de estudio; en esta muestra se recolectarán los datos concernientes y representativos. Las muestras pueden ser probabilísticas y no probabilísticas. En ese contexto en la presente investigación se realizó una muestra probabilística aleatoria simple, debido a que se delimita la población y se precisa el tamaño de la misma.

Para la obtención de la muestra correspondiente se tuvo que realizar el siguiente cálculo:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2_{\alpha/2} \sigma^2}$$

n= tamaño de la muestra

$\sigma^2$ = Varianza de la Población

$e^2$ =Error de tolerancia (error máximo de tolerado en la estimación del parámetro)

$Z^2 \alpha/2$  = Valor de distribución normal, para un nivel de confianza de (1-  $\alpha$ )

Luego de aplicar la fórmula se tiene el siguiente cálculo determinando la muestra a investigar del total de la población de estudio.

n=?

Z= 1.96% (95% de confianza)

N= 200 trabajadores

p=  $\alpha/2$  (alfa de Cronbach) 0.805

q=0.195

$e^2$ =5% margen de error (entre 5 y 10%)

Reemplazando en la formula tenemos:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2 \alpha/2 \sigma^2} \quad n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (200)}{(200) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 132$$

En ese contexto la muestra para el presente estudio es 132 de los trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa.

### 3.5.3. Muestreo

Para, Ñaupas, et al., (2014) el muestro tiene un fundamento estadístico matemático, el cual le permite al investigador extraer un sub grupo o selección de individuos para su investigación. Por lo tanto, el muestreo utilizado para la presente investigación es “Muestreo no probabilístico por Conveniencia” debido a que se realizó una selección de elementos muestrales más convenientes para la investigación. En ese sentido; en la presente investigación se eligió a un grupo de trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa. La cual desarrolla el servicio de contratación en actividades de: exploración, desarrollo y explotación.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica de recolección de datos**

##### **Técnica: encuesta**

Para, Ñaupas, et al., (2014) la encuesta es una de las técnicas más usadas de recolección de información, la misma que se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas bajo estudio. En ese contexto, la Técnica utilizada para la presente investigación es el cuestionario tipo Likert a través del cual se busca obtener información para medir si la motivación laboral y su influye en la motivación de los trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa.

#### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos**

##### **Instrumento: cuestionario**

Para, Ñaupas, et al., (2014) El cuestionario es una modalidad de la técnica de la Encuesta, el cual consiste en formular preguntas escritas de manera sistemática las cuales deben estar alineadas a los indicadores de las variables y relacionadas a las hipótesis de estudio de investigación. La finalidad del cuestionario es recopilar información para verificar las hipótesis de investigación.

Para ello, se realizaron preguntas de opción múltiple. Pero antes de aplicar la encuesta respectiva se llevó a cabo una encuesta piloto para así evaluar la consistencia de las preguntas planteadas, sobre todo si es que nos brinda la información que requerimos para la presente investigación como se muestra en la ficha técnica.

**Tabla 2.***Ficha Técnica del Instrumento: Motivación Laboral*


---

Técnica	: Encuesta
Instrumento	: Cuestionario (Adaptado)
Autor	: El investigador
Ambito de Aplicación	: Trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa.
Tiempo de Aplicación	: 15 minutos en promedio
Administración	: Directa e Individual
Significancia	: Evaluar la motivación Laboral
Dimensiones	: Condiciones Motivacionales Internas, Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, condiciones motivacionales externas.

La evaluación se realizó a través de la escala de Likert (1) Nunca (2) Rara Vez, (3) Normalmente (4) Casi Siempre (5) Siempre. Su calificación es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

---

*Nota:* Ficha técnica adaptada (2021).

**Tabla 3.***Ficha Técnica del Instrumento de Desempeño del Trabajador*


---

Técnica	: Encuesta
Instrumento	: Cuestionario (Adaptado)
Autor	: El investigador
Ambito de Aplicación	: Trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa
Tiempo de Aplicación	: 15 minutos en promedio
Administración	: Directa e Individual
Significancia	: Evaluar del desempeño laboral

Dimensiones: Orientación de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa y calidad laboral.

La evaluación se realizará a través de la escala de Likert (1) No aceptable (2) Poco Aceptable, (3) Regular (4) Bueno, (5) Excelente. Su calificación es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

---

*Nota:* Ficha técnica adaptada (2021).

### 3.6.3. Validez del instrumento

Para, Ñaupas, et al., (2014) La validez, de un instrumento de medición está referido a la exactitud con que el instrumento mide o se propone medir, también mencionan que es la eficacia para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al investigador. Indicando además que a la validez se conoce como la exactitud, autenticidad o solidez de la prueba; es decir que la validez está determinada por el grado que permite al investigador sacar conclusiones a partir de los resultados obtenidos; de la misma manera, (Hernández et al., 2014). Sostienen que la validez de expertos, es importante porque nos permite tener la opinión de personas calificadas o expertas, los cuales con su experiencia darán su opinión sobre el contenido del instrumento y determinando si el instrumento ha reunido los requisitos de rigor, validez y confiabilidad que exige una investigación.

**Tabla 4.**  
*Validación de juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Validador</b>	<b>Nivel de aplicación</b>
Mg. Roberto Carlos Estrada Zapata	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Mendez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

### 3.6.4. Confiabilidad del instrumento

Para Tamayo (2014) la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce precisión y medición en una aplicación repetida a los mismos individuos de estudio; para la presente investigación, y con la finalidad de medir el criterio de confiabilidad se utiliza una prueba piloto, a través del SPSS.v.23 (2020) herramienta estadística que permite medir el grado de confiabilidad a través del alfa de Cronbach, el cual es recomendado para medir técnicas de encuestas con preguntas con la escala de Likert.

**Tabla 5.***Escala y Valores de Confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach*

<b>Valores</b>	<b>Escala</b>
<b>-0 a 1</b>	No es Confiable
<b>0.1 a 0.49</b>	Baja Confiabilidad
<b>0.50 a 0.75</b>	Moderada Confiabilidad
<b>0.76 a 0.89</b>	Fuerte Confiabilidad
<b>0.90 a 1</b>	Alta Confiabilidad

*Nota:* Tomado de Ruiz (2013)

Para medir la confiabilidad de los cuestionarios se aplica una prueba piloto a 40 usuarios, el criterio de confiabilidad se determina con el alfa de Cronbach.

**Tabla 6.***Fiabilidad de la Variable: Motivación Laboral y desempeño del Trabajador*

<b>Variabes</b>	<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>N° de Elementos</b>
<b>Calidad del Servicio de</b>		22
<b>Satisfaccion al Usuario</b>		22

*Nota:* Analisis de confiabilidad SPSS.v.23 (2020).

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Hernández et al., (2014) los métodos de análisis de datos, se deben realizar considerando los datos construidos a través del programa que haya elegido el investigador, y el análisis de los datos se ejecuta teniendo en cuenta los niveles de medición de ambas variables a través de la estadística, descriptiva así como inferencial; la primera nos permite describir los hechos encontrados a través de tablas y gráficos; la segunda ayuda al investigador para estimar los parámetros o tomar las decisiones relacionada a los procesos o la muestra de estudio, así como a la comprobación de las hipótesis e interpretación de los resultados con un valor y significancia estadística.

En cuanto al análisis de datos de la presente investigación se utiliza el programa Excel 2015 y el programa SPSS.v.23 (2020) los cuales permiten realizar la elaboración de los resultados de la base de datos. De la misma manera para la comprobación de la hipótesis general, así como las hipótesis específicas utiliza el coeficiente de correlación de Pearson, el cual permite realizar una medición de

dependencia lineal entre las dos variables de estudio como son: La motivación laboral y el desempeño del trabajador de la empresa bajo estudio.

### **3.8. Aspectos éticos**

Para la presente investigación se han respetado todos los aspectos indicados, es decir, la información teórica y conceptual está debidamente referenciada, se ha respetado la redacción utilizando las normas APA, y se ha solicitado permiso a la institución donde se está desarrollando la presente investigación.

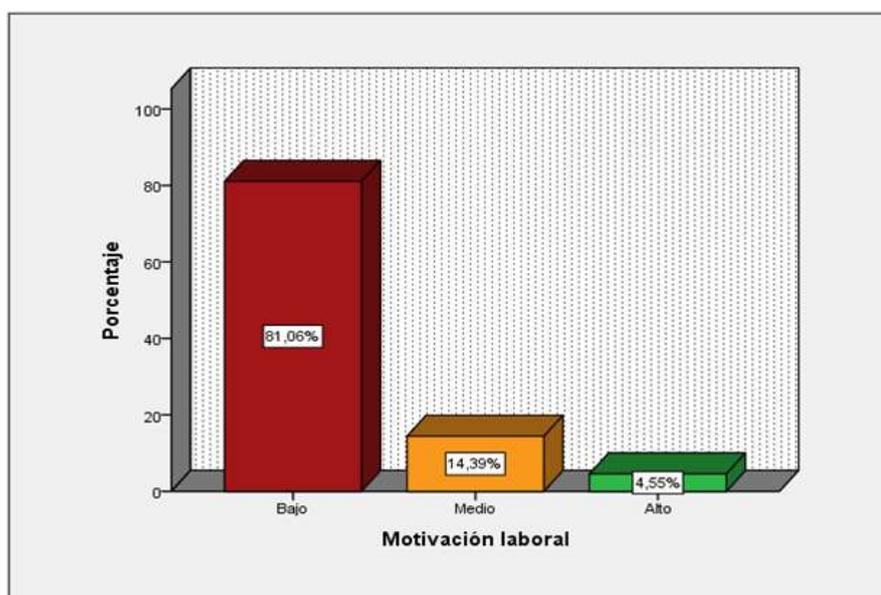
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 7.**  
*Niveles de la Variable Motivación Laboral*  
**Motivación Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	<b>Bajo</b>	107	81,1
	<b>Medio</b>	19	14,4
	<b>Alto</b>	6	4,5
	<b>Total</b>	132	100,0

Fuente: Cuestionario Propio



**Figura 3.** Niveles de la Variable Motivación Laboral

Fuente: Cuestionario Propio

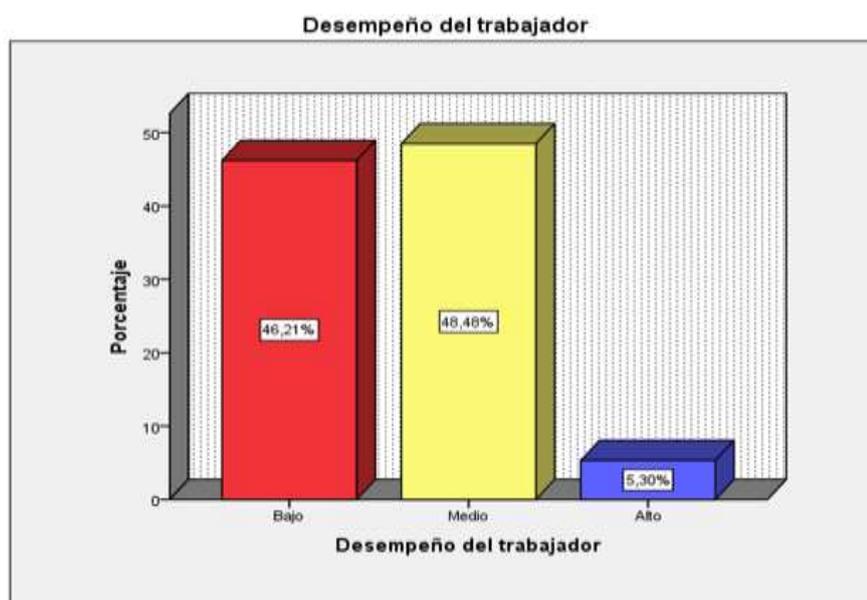
**Interpretación:** En la tabla N° 7 y la figura N° 3, se observa que de los 132 trabajadores encuestados en una empresa contratista minera de Arequipa que corresponde al 100%, 107 (81.06%) perciben una baja motivación laboral, así como 19 (14.39%) trabajadores perciben una regular motivación laboral y en contraste a lo anterior solo 06 (4.55%) trabajadores perciben una alta motivación laboral en el centro de trabajo.

**Tabla 8.**  
Niveles de la Variable Desempeño del Trabajador

**Desempeño del Trabajador**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	61	46,2
	Medio	64	48,5
	Alto	7	5,3
	Total	132	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4.** Niveles de la Variable Desempeño del Trabajador  
Fuente: Elaboración propia

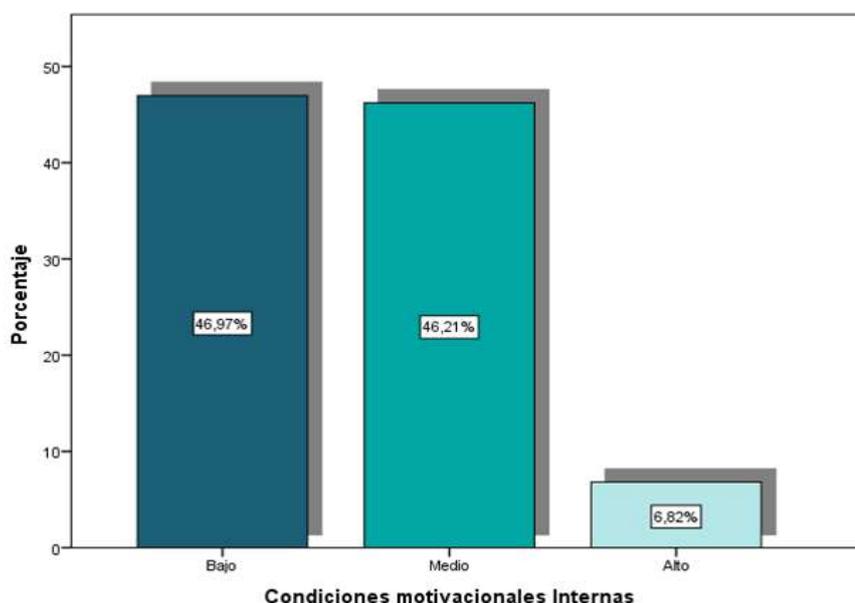
**Interpretación:** En la tabla N° 8 y la figura N° 4, se observa que de los 132 trabajadores encuestados en una empresa contratista minera de Arequipa que corresponde al 100%, 61 (46.21%) trabajadores perciben que las condiciones motivacionales internas en el centro laboral son bajas, así como 64 (48.48%) trabajadores perciben un nivel medio y en contraste a lo anterior solo 07 (5.30%) trabajadores perciben un nivel alto en las condiciones motivacionales internas en el centro laboral.

**Tabla 9.**  
*Niveles de la Dimensión Condiciones Motivacionales Internas*

**Condiciones Motivacionales Internas**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válidos</b>	<b>Bajo</b>	62	47,0
	<b>Medio</b>	61	46,2
	<b>Alto</b>	9	6,8
	<b>Total</b>	132	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5.** Niveles de la Dimensión Condiciones Motivacionales Internas

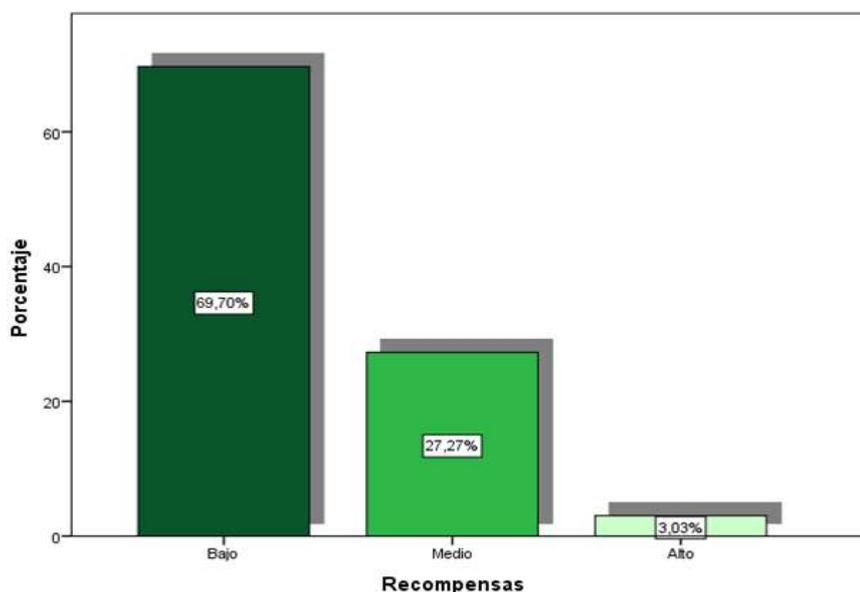
**Interpretación:** En la tabla N° 9 y la figura Nª 5, se observa que de los 132 trabajadores encuestados en una empresa contratista minera de Arequipa que corresponde al 100%, 62 (46.97%) trabajadores perciben un nivel bajo en las condiciones motivacionales internas en el centro laboral, así como 61 (46.21%) trabajadores perciben un nivel medio y en contraste a lo anterior solo 09 (6.82%) trabajadores perciben un nivel alto en las condiciones motivacionales internas en el centro laboral.

**Tabla 10.**  
*Niveles de la Dimensión, de Recompensas*

**Recompensas**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válidos</b>	<b>Bajo</b>	92	69,7
	<b>Medio</b>	36	27,3
	<b>Alto</b>	4	3,0
	<b>Total</b>	132	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6.** Niveles de la Dimensión de Recompensas  
 Fuente: Elaboración propia

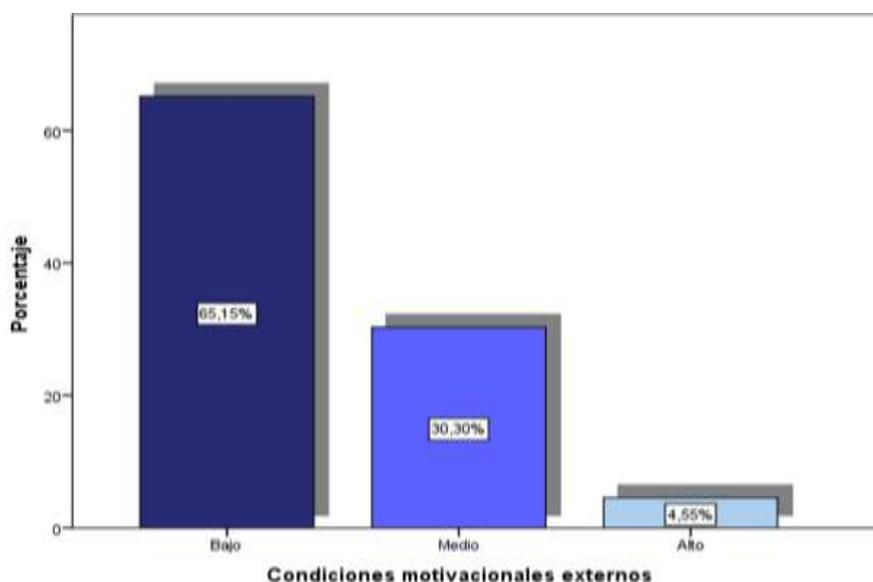
**Interpretación:** En la tabla N° 10 y la figura Nª 6, se observa que de los 132 trabajadores encuestados en una empresa contratista minera de Arequipa que corresponde al 100%, 92 (69.70%) trabajadores perciben un bajo nivel en recompensas otorgadas por el centro laboral, así como 36 (27.27%) trabajadores perciben un nivel regular, y 04 (3.03%) trabajadores perciben un nivel alto, en recompensas otorgadas por el centro laboral.

**Tabla 11.**  
*Niveles de la Dimensión Condiciones Motivacionales Externos*

**Condiciones Motivacionales Externas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	86	65,2
	Medio	40	30,3
	Alto	6	4,5
	Total	132	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7.** Niveles de la Dimensión Condiciones Motivacionales Externos  
 Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla N° 11 y la figura Nª 7, se observa que de los 132 trabajadores encuestados en una empresa contratista minera de Arequipa que corresponde al 100%, 86 (6.0%) trabajadores perciben un bajo nivel en las condiciones motivacionales externas, así como 40 (30.3%) trabajadores perciben un nivel medio y en contraste a lo anterior solo 06 (4.5%) trabajadores perciben un nivel alto en las condiciones motivacionales internas externas.

## 4.2. Prueba de Confiabilidad

**Tabla 12.**

*Fiabilidad de la Variable: Motivación Laboral y Desempeño del Trabajador*

Variables	Alfa de Cron Bach	N° de Elementos
Motivación Laboral	.859	22
Desempeño del Trabajador	.716	22

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 12 nos muestra los resultados del análisis de confiabilidad de las dos variables de estudio como son la Motivación Laboral con un valor de 0,859 y el Desempeño Laboral con el valor de 0,716; con este resultado confirma una confiabilidad alta para ambas variables de estudio.

## 4.3. Prueba de hipótesis

### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

H0: La motivación laboral no influye en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

H1: La motivación laboral influye en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021

**Tabla 13.**

*Nivel de Correlación y significancia de la Motivación Laboral y el Desempeño del Trabajador*

			Correlaciones	
			Motivación Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

Fuente: SPSS.v23 (2020).

Como se observa en la Tabla N° 13, el resultado estadístico nos muestra la relación entre las variables de estudio determinada por el Rho de Spearman con un

nivel de significancia de  $0.00 < 0.005$ , mostrando así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; así mismo, se obtuvo un nivel de correlación de ( $r = 0.749^{**}$ ). Esto significa que existe una relación significativa y un nivel de aporte positivo de la motivación laboral en el desempeño laboral.

### 4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 01

**H0:** Las condiciones motivacionales internas no influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

**H1:** Las condiciones motivacionales internas influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

**Tabla 14.**

*Nivel de Correlación y significancia de las condiciones motivacionales Internas y el Desempeño del Trabajador*

		<b>Correlaciones</b>		
			Condiciones Motivacionales Externas	Desempeño del Trabajador
Rho de Spearman	Condiciones Motivacionales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,645** ,000
	Externas	N	132	132
Desempeño del Trabajador	Condiciones Motivacionales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,645** ,000	1,000 .
	Externas	N	132	132

*Fuente:* SPSS.v23 (2020).

Debido que la primera hipótesis específica es aceptada y de acuerdo al resultado obtenido como se observa en la Tabla N° 14, podemos afirmar que existe una relación significativa y un nivel de aporte positivo de las condiciones motivacionales Internas en el desempeño de los trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa, año 2021. Esto se demuestra con la prueba de Spearman ( $Rho = 0.645$ ;  $p\text{-valor} = 0,000 < .05$ ). Esto significa que si se mejora las condiciones motivacionales Internas mayor será el desempeño laboral.

## Hipótesis específica 02

H0: Las recompensas no influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

H1: Las recompensas influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

**Tabla 15.**

*Nivel de Correlación y significancia de las Recompensas y el Desempeño del Trabajador*

			Correlaciones	
			Recompensas	Desempeño del Trabajador
Rho de Spearman	Recompensas	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Desempeño del Trabajador	Desempeño del Trabajador	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

Fuente: SPSS.v23 (2020).

Como se observa la segunda hipótesis específica es aceptada y de acuerdo al resultado obtenido en la Tabla N° 15, podemos afirmar que existe una relación significativa y un nivel de aporte positivo de las recompensas en el desempeño de los trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa, año 2021. Esto se demuestra con la prueba de Spearman (Rho = 0.645; p-valor=0,000 < .05). Esto significa que si se mejora los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, mayor será el desempeño laboral.

## Hipótesis específica 03

H0: Las condiciones motivacionales externos no influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

H1: Las condiciones motivacionales externos influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

**Tabla 16.**

*Nivel de Correlación y significancia de las condiciones motivacionales Externas y el Desempeño del Trabajador*

		<b>Correlaciones</b>		
			Condiciones Motivacionales Externas	Desempeño del Trabajador
Rho de	Condiciones	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
Spearman	Motivacionales	Sig. (bilateral)	.	,000
	Externas	N	132	132
	Desempeño del	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
	Trabajador	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

*Fuente:* SPSS.v23 (2020).

Debido que la tercera hipótesis específica es aceptada y de acuerdo al resultado obtenido como se observa en la tabla N° 16, podemos afirmar que existe una relación significativa y un nivel de aporte positivo de las condiciones motivacionales externas en el desempeño de los trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa, año 2021. Esto se demuestra con la prueba de Speraman ( $Rho = 0.577$ ;  $p\text{-valor} = 0,000 < .05$ ). Esto significa que si se mejora las condiciones motivacionales externas, mayor será el desempeño laboral.

#### **4.4. Análisis de discusión de resultados**

La finalidad de la investigación es conocer si la motivación laboral que realiza la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa a través del área de Recursos Humanos mejora el desempeño de los trabajadores, razón por la cual se realizó una encuesta a 132 trabajadores que hacen diferentes labores para la empresa contratista; a través del estudio realizado se obtuvieron resultados descriptivos, los mismos que han sido analizados e interpretados; de igual forma se realizó la prueba de Sperman, la cual permitió relacionar de forma lineal las variables de estudio. En ese contexto y según con los hallazgos encontrados en la investigación se aceptó la hipótesis general, la cual plantea si la Motivación Laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Empresa contratista para un

campamento minero en Arequipa, año 2021. Según los resultados del análisis inferencial podemos decir que, la motivación laboral tiene una influencia significativa  $Rho = 0.749$ ;  $p\text{-valor}=0,000 < .05$ ). Esto significa que a mayor motivación laboral mayor será el desempeño laboral.

De igual modo, los resultados del análisis descriptivo muestran que la motivación Laboral se encuentra en un nivel bajo con un porcentaje del 81.06% de los 132 trabajadores encuestados; de este resultado, también se observa que las dimensiones bajo estudio como las condiciones motivacionales internas, las recompensas, así como las condiciones motivacionales externas se encuentran en un nivel bajo, 46.97%, 69.7% y 65.15 respectivamente.

Según Cole, (2020) en su investigación “Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020” de la Universidad San Ignacio de Loyola”, quien es su investigación encontró un nivel de significancia entre la motivación y satisfacción laboral de  $r = 0.538$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ , siendo ésta un nivel de significancia media moderada llegó a la conclusión que las condiciones motivacionales externas si se relacionan con el desempeño laboral; así mismo, a partir de los hallazgos encontrados en la diferentes dimensiones de su investigación determinó que estas afectan el desempeño de los trabajadores; determinando además, que debido a los factores de riesgo asociados con la actividad laboral en la minería, la Gerencia de Recursos Humanos debe realizar diversas actividades de motivación para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos decir que existe una gran similitud en los datos encontrados en la investigación con los resultados de las diferentes investigaciones señaladas en los antecedentes de investigación; lo cual nos conlleva a decir que queda claro que una buena gestión de la motivación laboral ayuda en gran medida a alcanzar los objetivos desempeño laboral y los objetivos establecidos por la empresa.

## V. CONCLUSIÓN

- Primera.** Con respecto, a los resultados obtenidos para el objetivo general, se pudo determinar que la motivación laboral influye en el desempeño del trabajador, contando con un  $\alpha$  significancia y un nivel de correlación de ( $Rho = ,749^{**}$ ;  $p\text{-valor}=0,000 < .05$ ). significando que a mayor motivación laboral repercutirá positivamente sobre el desempeño laboral.
- Segunda.** En cuanto al primer objetivo específico, se determinó que existe una relación significativa y un nivel de aporte positivo de las condiciones motivacionales internas en el desempeño de los trabajadores el cual se demostró con la prueba de Spearman ( $Rho = ,645^{**}$ ;  $p\text{-valor}=0,000 < .05$ ).
- Tercera.** Por lo que se refiere al segundo objetivo específico, se determinó que existe una relación significativa y un nivel de aporte positivo de los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo en el desempeño de los trabajadores, el mismo que se demostró con la prueba de Spearman ( $Rho = ,645^{**}$ ;  $p\text{-valor}=0,000 < .05$ ).
- Cuarta.** En cuanto al tercer objetivo específico se determinó que existe una relación significativa y un nivel de aporte positivo de las condiciones motivacionales externas en el desempeño de los trabajadores siendo demostrado con la prueba de Spearman ( $Rho = ,577^{**}$ ;  $p\text{-valor}=0,000 < .05$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera.** La motivación laboral es un conjunto de factores que son cada vez más importantes para las organizaciones porque de ello dependerá, en gran medida que sus trabajadores se tornen más productivos y eficientes; razón por la cual se recomienda a la empresa que a pesar de ser un sector donde se trabaja en condiciones extremas; debe tener una mejora continua en las condiciones laborales, una mejora en el reconocimiento salarial, pero, sobre todo, reconocimiento intrínseco hacia el trabajador; lo cual debe ir con un control en el cumplimiento del desempeño laboral de cada trabajador.
- Segunda.** Como se ha podido determinar que las condiciones motivacionales Internas influyen en el desempeño de los trabajadores, se recomienda que la empresa fortalezca las actividades individuales que aporte a la motivación propia de cada trabajador, es decir que auto estimule y que no requiera de una tercera fuente para la motivación de cada trabajador. Esto incluye que las evaluaciones laborales deben ser objetivas y deben estar relacionadas con las habilidades del trabajador que desempeñan en cada puesto laboral.
- Tercera.** Siendo las recompensas, los cuales influyen en el desempeño de los trabajadores; se recomienda a la empresa mejorar la comunicación de las metas laborales con la finalidad de permitir una mejor dedicación de los trabajadores en la tarea que realizan, así como implementar encuestas y análisis periódicos que le permitan comprobar los puntos críticos que afectan al desempeño de los trabajadores.
- Cuarta.** Teniendo en consideración que las condiciones motivacionales externas influyen en el desempeño de los trabajadores, se recomienda que la empresa fomente diferentes actividades para fortalecer los lazos amicales y familiares con iniciativas sociales y deportivas, con el fin de mejorar la convivencia no solo para ver cómo se comportan los trabajadores en otra situación, sino para que se estrechen y mejoren los lazos entre los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, Y., y Ramos, M. (08 de 08 de 2020). *idi-unicyt.org*. Obtenido de <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2020/09/TG-YANETH-ALARC%C3%93N-Y-MARISEL-RAMOS-Agosto-2020.pdf>
- Amado, L., Quitian, M., y Barrientos, E. (19 de 07 de 2019). *Dianet.unirioja.es*. Obtenido de <file:///D:/Mis%20Documentos/Downloads/536-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1348-1-10-20201024.pdf>
- Arbaiza, L. (2018). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. Lima, Peru: Esan Ediciones.
- Arrogante, A. (2018). *Organizaciones de Eventos Empresariales*. Madrid : Paninfo S.A.
- Ayensa, Á. (2018). *Gestión de Recurso Humanos*. Madrid, España: Paninfo, S.A.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño Laboral desde una Perspectiva Teórica . *Revista upeu.edu.pe*, 10.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid : Ediciones digitales Epub.
- Cadena, E. (11 de 11 de 2019). *Repositorio.pucesa.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico.D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- hirinos, J. (15 de 08 de 2019). *docsity.com/es/tesis-*. Obtenido de <https://www.docsity.com/es/tesis-funiber-master-en-prevencion-de-riesgos-laborales/7141897/>
- Cole, P. (17 de 11 de 2020). *Repositorio.usil.edu.pe*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020\\_Susanibar%20La%20Torre.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020_Susanibar%20La%20Torre.pdf)

- Crisóstomo, E. (23 de 03 de 2018). *La motivación y productividad de la empresa Satel Perú S.A.C. en los trabajadores en el área de cortes y reconexiones de energía eléctrica en el distrito de Magdalena 2018*. Recuperado el 14 de 05 de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27466/Crisostomo\\_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27466/Crisostomo_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuesta Santos, A. (2017). *Gestión del talento Humano y del Conocimiento*. Buenos Aires : Ecoe Ediciones.
- Cuesta, S. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Madrid, España : Ecoe Ediciones.
- Dessler, G., y Ricardo, V. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- DuBrin, A. (2018). *Relaciones Humanas, Comportamiento Humano en el Trabajo* . Naucalpan, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires : Teseo.
- Garcia, D. Londoño, C. y Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la Motivación . *Psyconex*, 8(12).
- Gómez, L. Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid (España): PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Hellriegel, D., y John, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F: Cengage Learning Editores,.
- Ivancevich, J., Konopasque, Robert, Matteson, y Michael. (2013). *Comportamiento Organizacional* . México, D. F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kevans, M. (04 de 05 de 2020). *Repositorio de la Universiad San Martin de Porres* . Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7649/casquino\\_tms.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7649/casquino_tms.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Lagos, V. (08 de 08 de 2015). *Repobib.ubiobio.cl*. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la Investigación Social* . Bogotá- Colombia: Ediciones de la Universidad .
- Many Lontop, F. (02 de 01 de 2020). *Repositorio de UCV*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54562>
- Martínez, M. (2018). *Relaciones en el Entorno de Trabajo*. Sevilla : Punto Rojo Libros S.L.
- Medina, N. (2018). *Gestión de Equipos eficaces. Influir y Motivar*. Madrid : Editorial CEP S.L.
- Najarro, J. (11 de 13 de 2017). *CONTEXTO MOTIVACIONAL, TIPOS DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS* . Recuperado el 14 de 05 de 2021, de Repositorio de tesis PUCP: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9723>
- Napolitano, G. (2015). *Motivacion en el Ambito Laboral*. Buenos Aires, Argentina : Babelcube, Inc.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómes, A. (2014). *Metodología de la Investigación* . Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá-Colombia: Ediciones de la U - Transversal 42 No. 4 B-83.
- Paredes, P. y José, Q. (12 de 05 de 2021). *cielo.senescyt.gob.ec*. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>
- Pereda, S., y Berrocal, F. (2019). *Técnicas de Gestión de Recursos Humanos Por Competencias* . Madrid, España : Editorial Universitaria Ramon Ereses .

- Pérez, G. (2018). *Comportamiento Humano y habilidades Directivas*. Madrid : Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación* . Lima, Perú: San Marcos .
- Pozo, C. (04 de 04 de 2016). *Repositorio.pucesa.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1266/1/75867.pdf>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración* . Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, S., y Judge, T. A. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rodriguez, J. (2007). *Decisiones Gerenciales Efectivas* . Mexico D.F: Ediciones Trillas.
- Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos, Direccion y Gestion de Personas en la Organización*. Barcelona : OCTAEDRO, S.L.
- Santiago, C. (22 de 06 de 2021). *Innovation-Technological-Develop*. Obtenido de <https://www.mlsjournals.com/Innovation-Technological-Develop/article/view/585>
- Sánchez, L. (2017). *El Control Patrimonial en la Administración de Bienes Muebles de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2017*. Huánuco.
- Silva, J. (2018). *La Gestion y el Desarrollo Organizacional para mejorar el Desempeño Humano* . Alicante : Area de Innovación y Desarrollo S.L.
- Tamayo, M. (2014). *El Proceso de Investigación Científica* . Mexico D.F: Limusa S.A de C.V.
- Wadsley, M., y John, H. (2019). Abordar los desafíos del sector minero con estrategias innovadoras de recursos humanos. *Australia Mining*, 16-20.
- Werther, W., y Keith, D. (2015). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico D.F: mcGraw-Hill/Interamercian Editores S.A de CV.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología		
" Motivación laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021	¿De qué manera la motivación laboral influye en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021?	Conocer la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.	La Motivación Laboral influye en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.	Motivación Laboral	condiciones motivacionales Internas	características del puesto	P1, P2, P3	<u>Tipo de investigación</u> Básica, descriptiva, cuantitativa y correlacional  <u>Diseño</u> No experimental de corte transversal  <u>Población</u> Muestra de 132 colaboradores  <u>Técnica</u> Encuesta  <u>Instrumento</u> Cuestionario validado por juicio de expertos  <u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.24		
						Diferencias individuales	P4, P5, P6			
						Reconocimiento	P7, P8			
						Dedicación al Trabajo	P9, P10			
					Recompensas	Aceptación de las normas y valores	P11, P12 P13			
						Expectativas	P14, P15, P16			
						Contenido del Trabajo	P17, P18			
						Salario	P19, P20			
	condiciones motivacionales externos.	Promociones	P21, P22							
		Desempeño	Orientación de resultados	P1, P2						
				Calidad del Trabajo	P3, P4					
			Costo y Eficiencia	P5, P6						
	Relaciones interpersonales		Cortesía	P7, P8						
		Orientación	P9, P10							
		Conflictos	P11, P12, P13							
		Iniciativa y calidad laboral	Habilidades Interpersonales	P14, P15, P16						
Conocimiento de la labor	P17, P18, P19									
Trabajo en Equipo	P20, P21, P22									
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Desempeño del Trabajador	Orientación de resultados	Desempeño	Desempeño	P1, P2			
								¿Cómo influye las condiciones motivacionales internos en el desempeño de los trabajadores de la Empresa contratista para un campamento mineros en Arequipa, año 2021?	Determinar si las condiciones motivacionales internas influyen en el desempeño de los trabajadores de la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa, año 2021	Las condiciones motivacionales internas influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.
								¿Cómo influye las recompensas y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021?	Determinar si las recompensas influyen en el desempeño de los de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.	Las recompensas influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021
								¿De qué manera las condiciones motivacionales externos influyen en el desempeño de los trabajadores de la Empresa en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021?	Determinar si la relación entre las condiciones motivacionales externos influye en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.	Las condiciones motivacionales externos influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa contratista para un campamento minero en Arequipa - 2021.

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

### Operacionalización de variable 01 Motivación Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
<b>Motivación</b>	definen a la motivación laboral como los procesos que tienen incidencia en la intensidad, direccionalidad y persistencia de todo esfuerzo que realiza una persona o individuo para el logro de sus objetivos organizacionales.	Esta variable de "Motivación" será analizada y evaluada a través de sus tres dimensiones como son: a) Condiciones Motivacionales Internas, b) Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, c) Condiciones motivacionales externos; así mismo, se medirá a través de un cuestionario que contendrá 22 ítems. Estas preguntas formuladas a través de un cuestionario estarán enmarcadas dentro de los indicadores de cada dimensión.	1. Condiciones motivacionales Internas  2. Recompensas  3. Condiciones motivacionales externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- características del puesto</li> <li>- Diferencias individuales</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Dedicación al Trabajo, aceptación de las normas y valores</li> <li>- Expectativa, dedicación al Trabajo</li> <li>- Aceptación de las normas y valores</li> <li>- Contenido del Trabajo</li> <li>- Salario</li> <li>- Promociones</li> </ul>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

## Operacionalización de la variable 02 Desempeño del Trabajador

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
<b>Desempeño del Trabajador</b>	Chiavenato, (2019) menciona que el desempeño laboral está referido a la calidad del desarrollo de las actividades laborales que realiza un trabajador en su puesto laboral de la organización y/o empresas índices de morosidad.	Esta variable de "Desempeño del Trabajador" será analizada y evaluada a través de sus tres dimensiones como son: a) Orientación de resultados, b) Relaciones interpersonales, c) Iniciativa y calidad laboral; así mismo, se medirá a través de un cuestionario que contendrá 22 ítems. Estas preguntas formuladas a través de un cuestionario estarán enmarcadas dentro de los indicadores de cada dimensión.	<p>1. Orientación de resultados</p> <p>2. Relaciones interpersonales</p> <p>3. Iniciativa y calidad laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño</li> <li>- Política de Cobranza.</li> <li>- Calidad del Trabajo</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Orientación</li> <li>- Conflictos</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Orientación</li> <li>- Habilidades Interpersonales</li> <li>- Conocimiento de la labor</li> <li>- Trabajo en Equipo</li> </ul>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

## Anexo 3. Instrumentos

### CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) trabajador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre su motivación Laboral que, de la Empresa contratista para un campamento mineros. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

#### OPCIONES DE REPUESTA:

Nunca = 1

Ra Vez = 2

Normalmente. = 3

Casi siempre. = 4

Siempre. = 5

#### VARIABLES 01. MOTIVACIÓN LABORAL

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Características Del Puesto</b>						
01	¿Considera usted, que cuenta con el conocimiento necesario para superar cualquier impedimento en su puesto de trabajo?					
02	¿Cree usted, que las actividades y tareas que realiza lo impulsan a crecer y lograr la excelencia para la empresa?					
03	¿Considera usted que las actividades complementarias que realiza se relacionan con el puesto de trabajo y el cargo que desempeña en la empresa donde labora?					
<b>INDICADOR: Diferencias individuales</b>						
04	¿Considera usted que el salario que percibe del cargo que desempeña se fundamenta por su experiencia que realiza?					
05	¿Considera usted, que utiliza las horas de trabajo establecidas para recibir orientaciones y discutir temas de interés del puesto laboral?					
06	¿Cree usted que las actividades laborales las realiza por intención propia y no porque se lo exige su jefe inmediato?					
<b>INDICADOR: Reconocimiento</b>						
07	¿Considera usted, que su jefe inmediato se preocupa por sus resultados laborales que realiza en su puesto laboral?					
08	¿Cree usted, que los beneficios sociales que recibo por la empresa cubren sus necesidades personales y familiares?					

<b>DIMENSIÓN: Recompensas</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>INDICADOR: Dedicación al Trabajo</b>						
<b>09</b>	¿Cree usted que siempre cumple con lo requerido por el puesto de trabajo y la empresa?					
<b>10</b>	¿Considera usted, que se siente con ánimo y energía todos los días para cumplir con su trabajo diario?					
<b>INDICADOR: Aceptación de las normas y valores</b>						
<b>11</b>	¿Cree usted, que las normas y reglamentos de la empresa son muy estrictas?					
<b>12</b>	¿Considera usted que los horarios establecidos para realizar sus actividades laborales son los adecuados?					
<b>13</b>	¿Considera usted, que cumple con las tareas asignadas por sus jefes y el resto de las actividades que el supuesto laboral requiere?					
<b>INDICADOR: Expectativas</b>						
<b>14</b>	¿Cree usted que las normas son estrictas y su motivación es baja para cumplirlas?					
<b>15</b>	¿Cree usted que tiene poco interés en las actividades que realiza en su puesto de trabajo?					
<b>16</b>	¿Considera usted que el trabajo que realiza tiene un aporte significativo para la empresa?					
<b>DIMENSIÓN: condiciones motivacionales externos</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>INDICADOR: Contenido del Trabajo</b>						
<b>17</b>	¿Cree usted, cumple con los objetivos requeridos por el cargo que desempeña?					
<b>18</b>	¿Considera usted, que las tareas asignadas las realiza sin necesidad de supervisión?					
<b>INDICADOR: Salario</b>						
<b>19</b>	¿Cree usted, que debe percibir una mayor remuneración salarial por la labor que realiza en el puesto de trabajo?					
<b>20</b>	¿Considera usted, que el salario mensual que percibe es suficiente por las actividades laborales que realiza?					
<b>INDICADOR: Promociones</b>						
<b>21</b>	¿Considera usted, que la empresa brinda la oportunidad de ascender por su desempeño?					
<b>22</b>	¿Cree usted, que en su empresa puede hacer línea de carrera profesional o técnica?					

## Variables 02. Desempeño del Trabajador

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Orientación de resultados</b>						
<b>INDICADOR: Desempeño</b>						
01	¿Considera usted que cumple con las actividades solicitadas por el puesto laboral?					
02	¿Cree usted, que el desempeño que realiza aporta al cumplimiento de los objetivos de la empresa?					
<b>INDICADOR: Calidad del Trabajo</b>						
03	¿Considera usted, que cumple con las especificaciones técnicas que requiere su puesto laboral?					
04	¿Considera usted, que establece un orden y prioridades en el desarrollo de sus actividades laborales?					
<b>INDICADOR: Costo y Eficiencia</b>						
05	¿Cree usted, que el desarrollo de sus labores comete errores y desperdicia los materiales utilizados?					
06	¿Considera usted, que maneja adecuadamente sus tiempos para cumplir con sus labores requeridos por sus superiores?					
<b>DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>INDICADOR: Cortesía</b>						
07	¿Cree usted que muestra cortesía con su jefe y compañeros de trabajo?					
08	¿Considera usted, que colabora con sus compañeros de trabajo para el logro de los objetivos de la empresa?					
<b>INDICADOR: Orientación</b>						
09	¿Considera usted, que se muestra asequible apoyar en las dificultades laborales del área de trabajo y de la empresa?					
10	¿Considera usted, que se identifica rápidamente con los objetivos de la empresa?					
<b>INDICADOR: Conflictos</b>						
11	¿Considera usted, que muestra capacidad para solucionar los problemas presentados en su puesto y de su área Laboral?					
12	¿Considera usted, que identificar los problemas y promueve la solución de los mismos?					
13	¿Considera usted, que muestra Flexibilidad, cuando existe un desacuerdo con sus compañeros de trabajo?					
<b>DIMENSIÓN: Iniciativa y calidad laboral</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>INDICADOR: Habilidades Interpersonales</b>						
14	¿Cree usted, que se preocupa por promover nuevas ideas en el desarrollo de las actividades laborales?					
15	¿Considera usted, que sugiere y realiza mejoras en el área de trabajo?					

16	¿Considera usted, que maneja diferentes herramientas que aportan al cumplimiento de los objetivos?					
<b>INDICADOR: Conocimiento de la labor</b>						
17	¿Cree usted, que aplica su conocimiento en el desarrollo de sus actividades laborales?					
18	¿Considera usted, que tiene habilidades y técnicas necesarias para desempeñarse en su puesto laboral?					
19	¿Cree usted, ¿que constantemente está capacitándose en nuevas técnicas requeridas por el puesto?					
<b>INDICADOR: Trabajo en Equipo</b>						
20	¿Considera usted, que siempre está contribuyendo en proyectos de trabajo en Equipo promovidos por su empresa?					
21	¿creer uste, que siempre está dispuesto a trabajar en equipo y en actividades laborales complejas requeridas por su empresa?					
22	¿Considera usted, que ofrece el apoyo necesario para eventos requeridos por el área de trabajo y la empresa?					

## Anexo 4. Validación del instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL							
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES MOTIVACIONALES INTERNAS							
1	¿Considera usted, que cuenta con el conocimiento necesario para superar cualquier impedimento en su puesto de trabajo?	X		X		X		
2	¿Cree usted, que las actividades y tareas que realiza lo impulsan a crecer y lograr la excelencia para la empresa?	X		X		X		
3	¿Considera usted que las actividades complementarias que realiza se relacionan con el puesto de trabajo y el cargo que desempeña en la empresa donde labora?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el salario que percibe del cargo que desempeña se fundamenta por su experiencia y desempeño que realiza?	X		X		X		
5	¿Considera usted, que utiliza las horas de trabajo establecidas para recibir orientaciones y discutir temas de interés del puesto laboral?	X		X		X		
6	¿Cree usted que las actividades laborales las realiza por intención propia y no porque se lo exige su jefe inmediato?	X		X		X		
7	¿Considera usted, que su jefe inmediato se preocupa por sus resultados laborales que realiza en su puesto laboral?	X		X		X		
8	¿Cree usted, que los beneficios sociales que recibo por la empresa cubren sus necesidades personales y familiares?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Recompensas							
9	¿Cree usted que siempre cumple con lo requerido por el puesto de trabajo y la empresa?	X		X		X		
10	¿Considera usted, que se siente con ánimo y energía todos los días para cumplir con su trabajo diario?	X		X		X		
11	¿Cree usted, que las normas y reglamentos de la empresa son muy estrictas?	X		X		X		
12	¿Considera usted que los Periodos de tiempo y los horarios establecidos para realizar sus actividades laborales son las adecuados?	X		X		X		
13	¿Considera usted, que cumple con las tareas asignadas y fijadas por sus jefes y el resto de las actividades que el supuesto laboral requiere?	X		X		X		
14	¿Cree usted que las normas son muy estrictas y su motivación es baja para cumplirlas?	X		X		X		
15	¿Cree usted que tiene poco interés en las actividades que realiza en su puesto de trabajo?							
16	¿Considera usted que el trabajo que realiza tiene un aporte significativo para la empresa?							
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES MOTIVACIONALES EXTERNOS							
17	¿Cree usted, que lograra cumplir y terminar los objetivos requeridos por el cargo que desempeña?	X		X		X		
18	¿Considera usted, que las tareas asignadas las realiza sin necesidad de supervisión?	X		X		X		
19	¿Cree usted, que debe percibir una mayor remuneración salarial por la labor que realiza en el puesto de trabajo?	X		X		X		

20	¿Considera usted, que el salario mensual que percibe es suficiente por las actividades laborales que realiza?	X		X		X	
21	¿Considera usted, que la empresa brinda la oportunidad de ascender por su desempeño?	X		X		X	
22	¿Cree usted, que en su empresa puede hacer línea de carrera profesional o técnica?	X		X		X	

**CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X)**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: ...Roberto Carlos Estrada Zapata....**

**Grado académico del juez validador: .....Magister en Gestión Publica.....**

**Especialidad del validador:.....Administración .....**

**El Documento Nacional de Identidad (DNI):.....25829299.....**

**...18.....de...julio.....del 2021..**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

<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 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 Juez Validador**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que cumple con las actividades solicitadas por el puesto laboral?	X		X		X		
2	¿Cree usted, que el desempeño que realiza aporta al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
3	¿Considera usted, que cumple con las especificaciones técnicas que requiere su puesto laboral?	X		X		X		
4	¿Considera usted, que establece un orden y prioridades en el desarrollo de sus actividades laborales?	X		X		X		
5	¿Cree usted, que el desarrollo de sus labores comete errores y desperdicia los materiales utilizados?	X		X		X		
6	¿Considera usted, que maneja adecuadamente sus tiempos para cumplir con sus labores requeridos por sus superiores?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que muestra cortesía con su jefe y compañeros de trabajo?	X		X		X		
8	¿Considera usted, que colabora con sus compañeros de trabajo para el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
9	¿Considera usted, que se muestra asequible apoyar en las dificultades laborales del área de trabajo y de la empresa?	X		X		X		
10	¿Considera usted, que se identifica rápidamente con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
11	¿Considera usted, que muestra capacidad para solucionar los problemas presentados en su puesto y de su área Laboral?	X		X		X		
12	¿Considera usted, que identificar los problemas y promueve la solución de los mismos?	X		X		X		
13	¿Considera usted, que muestra Flexibilidad, cuando existe un desacuerdo con sus compañeros de trabajo?							
	<b>DIMENSIÓN 3: Iniciativa y calidad laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Cree usted, que se preocupa por promover nuevas ideas en el desarrollo de las actividades laborales?	X		X		X		
15	¿Considera usted, que sugiere y realiza mejoras en el área de trabajo?	X		X		X		
16	¿Considera usted, que maneja diferentes herramientas que aportan al cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
17	¿Cree usted, que aplica su conocimiento en el desarrollo de sus actividades laborales?	X		X		X		
18	¿Considera usted, que tiene habilidades y técnicas necesarias para desempeñarse en su puesto laboral?	X		X		X		
19	¿Cree usted, ¿que constantemente está capacitándose en nuevas técnicas requeridas por el puesto?	X		X		X		
20	¿Considera usted, que siempre está contribuyendo en proyectos de trabajo en Equipo promovidos por su empresa?	X		X		X		
21	¿creer uste, que siempre está dispuesto a trabajar en equipo y en actividades laborales complejas requeridas por su empresa?	X		X		X		
22	¿Considera usted, que ofrece el apoyo necesario para eventos requeridos por el área de trabajo y la empresa?	X		X		X		

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: ...Roberto Carlos Estrada Zapata....

Grado académico del juez validador: .....Magister en Gestión Pública.....

Especialidad del validador:.....Administración .....

El Documento Nacional de Identidad (DNI):.....25829299.....

...18.....de...julio.....del 2021..

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

<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 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 Juez Validador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 MOTIVACIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES MOTIVACIONALES INTERNAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted, que cuenta con el conocimiento necesario para superar cualquier impedimento en su puesto de trabajo?	X		X		X		
2	¿Cree usted, que las actividades y tareas que realiza lo impulsan a crecer y lograr la excelencia para la empresa?	X		X		X		
3	¿Considera usted que las actividades complementarias que realiza se relacionan con el puesto de trabajo y el cargo que desempeña en la empresa donde labora?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el salario que percibe del cargo que desempeña se fundamenta por su experiencia y desempeño que realiza?	X		X		X		
5	¿Considera usted, que utiliza las horas de trabajo establecidas para recibir orientaciones y discutir temas de interés del puesto laboral?	X		X		X		
6	¿Cree usted que las actividades laborales las realiza por intención propia y no porque se lo exige su jefe inmediato?	X		X		X		
7	¿Considera usted, que su jefe inmediato se preocupa por sus resultados laborales que realiza en su puesto laboral?	X		X		X		
8	¿Cree usted, que los beneficios sociales que recibo por la empresa cubren sus necesidades personales y familiares?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Recompensas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cree usted que siempre cumple con lo requerido por el puesto de trabajo y la empresa?	X		X		X		
10	¿Considera usted, que se siente con ánimo y energía todos los días para cumplir con su trabajo diario?	X		X		X		
11	¿Cree usted, que las normas y reglamentos de la empresa son muy estrictas?	X		X		X		
12	¿Considera usted que los Periodos de tiempo y los horarios establecidos para realizar sus actividades laborales son los adecuados?	X		X		X		
13	¿Considera usted, que cumple con las tareas asignadas y fijadas por sus jefes y el resto de las actividades que el supuesto laboral requiere?	X		X		X		
14	¿Cree usted que las normas son muy estrictas y su motivación es baja para cumplirlas?	X		X		X		
15	¿Cree usted que tiene poco interés en las actividades que realiza en su puesto de trabajo?							
16	¿Considera usted que el trabajo que realiza tiene un aporte significativo para la empresa?							
	<b>DIMENSIÓN 3: CONDICIONES MOTIVACIONALES EXTERNOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cree usted, que lograra cumplir y terminar los objetivos requeridos por el cargo que desempeña?	X		X		X		
18	¿Considera usted, que las tareas asignadas las realiza sin necesidad de supervisión?	X		X		X		
19	¿Cree usted, que debe percibir una mayor remuneración salarial por la labor que realiza en el puesto de trabajo?	X		X		X		
20	¿Considera usted, que el salario mensual que percibe es suficiente por las actividades laborales que realiza?	X		X		X		
21	¿Considera usted, que la empresa brinda la oportunidad de ascender por su desempeño?	X		X		X		
22	¿Cree usted, que en su empresa puede hacer línea de carrera profesional o técnica?	X		X		X		

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: ...Michel Jaime Mendez Escobar

Grado académico del juez validador: .....MBA en Administración.....

Especialidad del validador: .....Asesor metodológico y temático .....

El Documento Nacional de Identidad (DNI): .....10797162.....

...18.....de...julio.....del 2021..

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

<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 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 Juez Validador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que cumple con las actividades solicitadas por el puesto laboral?	X		X		X		
2	¿Cree usted, que el desempeño que realiza aporta al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
3	¿Considera usted, que cumple con las especificaciones técnicas que requiere su puesto laboral?	X		X		X		
4	¿Considera usted, que establece un orden y prioridades en el desarrollo de sus actividades laborales?	X		X		X		
5	¿Cree usted, que el desarrollo de sus labores comete errores y desperdicia los materiales utilizados?	X		X		X		
6	¿Considera usted, que maneja adecuadamente sus tiempos para cumplir con sus labores requeridos por sus superiores?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que muestra cortesía con su jefe y compañeros de trabajo?	X		X		X		
8	¿Considera usted, que colabora con sus compañeros de trabajo para el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
9	¿Considera usted, que se muestra asequible apoyar en las dificultades laborales del área de trabajo y de la empresa?	X		X		X		
10	¿Considera usted, que se identifica rápidamente con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
11	¿Considera usted, que muestra capacidad para solucionar los problemas presentados en su puesto y de su área Laboral?	X		X		X		
12	¿Considera usted, que identificar los problemas y promueve la solución de los mismos?	X		X		X		
13	¿Considera usted, que muestra Flexibilidad, cuando existe un desacuerdo con sus compañeros de trabajo?							
	<b>DIMENSIÓN 3: Iniciativa y calidad laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Cree usted, que se preocupa por promover nuevas ideas en el desarrollo de las actividades laborales?	X		X		X		
15	¿Considera usted, que sugiere y realiza mejoras en el área de trabajo?	X		X		X		
16	¿Considera usted, que maneja diferentes herramientas que aportan al cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
17	¿Cree usted, que aplica su conocimiento en el desarrollo de sus actividades laborales?	X		X		X		
18	¿Considera usted, que tiene habilidades y técnicas necesarias para desempeñarse en su puesto laboral?	X		X		X		
19	¿Cree usted, ¿que constantemente está capacitándose en nuevas técnicas requeridas por el puesto?	X		X		X		
20	¿Considera usted, que siempre está contribuyendo en proyectos de trabajo en Equipo promovidos por su empresa?	X		X		X		
21	¿creer uste, que siempre está dispuesto a trabajar en equipo y en actividades laborales complejas requeridas por su empresa?	X		X		X		
22	¿Considera usted, que ofrece el apoyo necesario para eventos requeridos por el área de trabajo y la empresa?	X		X		X		

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Michel Jaime Mendez Escobar

Grado académico del juez validador: ..... MBA en Administración .....

Especialidad del validador: .....Asesor metodológico y temático .....

El Documento Nacional de Identidad (DNI): .....10797162.....

...18.....de...julio.....del 2021..

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

<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 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 Juez Validador

## Anexo 5. Base de datos

y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18	y19	y20	y21	y22	
3		4	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	2	2	2
5		4	2	5	5	4	5	5	4	5	5	2	1	5	5	4	3	4	5	4
3		2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2
3		3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	5	3	2	2
4		2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	2	5	5	4	5	1	1	1
5		1	2	4	3	1	3	3	4	3	1	4	3	4	2	5	5	5	2	5
3		3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3		3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	1	5	5	3	4	2	5	5
5		1	5	5	1	5	5	5	3	5	5	1	1	5	5	5	5	1	3	5
3		2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	1	2	2	
3		3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	5	3	2	2
4		4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	1	5	5	5	5	3	2	2
4		3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	4	2	2	3	4	3
3		3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2
4		2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	2
3		2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2
3		2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2
3		4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	2	2
3		2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	2	2
3		4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3		2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
3		3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	2
4		3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2
3		2	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	2	2
3		2	3	4	2	2	3	5	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2
3		4	2	5	2	2	3	5	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2
3		2	2	3	2	2	3	5	4	3	3	3	2	4	3	4	5	2	2	2
3		2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	1	2
3		4	2	5	1	2	3	5	3	3	3	5	3	3	3	2	4	2	1	2
3		2	1	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	2
4		3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3
2		2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	2	1
3		3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	1	2
3		2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2
4		3	3	3	2	3	3	5	3	4	3	2	2	5	3	3	4	3	3	2

4		3	2	5	2	3	4	4	3	5	3	2	3	4	4	4	3	3	2	1
3		4	2	5	4	2	3	4	3	4	3	3	2	5	3	4	3	2	3	2
4		3	3	3	2	3	5	4	3	4	3	2	1	3	3	3	4	2	2	2
3		2	3	4	2	3	3	5	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2
4		3	3	4	2	4	4	5	3	3	4	3	3	5	3	5	3	3	2	2
3		3	3	4	2	2	5	5	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2
4		3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	2	1	3	4	5	3	3	3	2
3		3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	1	4	3	4	4	2	3	2
3		3	4	3	2	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2
3		4	3	4	3	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2
3		4	3	5	2	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3
4		3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	2	2	4	4	3	4	2	2	3
3		4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
4		3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2
3		4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2
4		3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
3		3	2	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
3		4	3	5	2	2	4	5	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	2	3
4		3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	2
3		4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2
3		3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2
4		4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2
4		4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2
4		3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	5	4	3	4	3	3	3
3		2	2	4	3	3	4	5	2	3	3	2	2	5	3	4	3	3	3	3
3		3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2	2
4		3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3
2		3	2	4	3	3	3	5	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
3		2	2	4	2	2	3	5	2	4	3	2	2	4	3	3	4	2	2	2
3		3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	2
3		3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2
2		2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2
3		3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	2
3		4	2	5	2	1	3	4	2	2	3	2	1	5	3	3	4	3	2	2
3		3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3
4		3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	2
3		3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2
3		3	2	4	2	3	4	5	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	2

3		4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2
4		3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2
4		3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2
3		3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2
3		3	3	4	2	3	4	5	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	2	1
3		4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2
4		3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2
3		3	2	4	2	2	4	5	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	1
3		1	3	5	3	3	3	5	4	3	3	2	2	5	4	3	3	2	2	3
4		2	2	3	3	3	4	5	3	3	3	2	2	5	4	3	3	2	3	2
3		3	3	4	3	3	3	5	2	3	3	2	1	5	4	3	4	3	2	2
4		4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2
3		2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	2	3
3		4	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	1	5	4	4	3	3	2	3
3		3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	2	4	4	3	5	3	2	2
3		2	2	5	3	3	4	5	3	3	4	2	2	5	4	4	4	3	2	3
3		3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	1	4	4	3	4	3	3	2
4		3	2	4	3	3	4	5	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	2	2
4		3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2
4		3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2
4		4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3
3		3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	2	4	3	3	4	2	2	2
3		3	2	5	3	3	4	5	3	4	3	2	2	5	4	3	3	3	3	2
3		4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3
3		3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	2	1	5	3	4	4	3	3	2
4		4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	3	3	2	2
3		3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	2
3		4	2	3	3	3	3	5	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	2	3
4		3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2
4		3	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
3		3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	2	3	2
4		3	4	4	3	3	3	5	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2
3		3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	1	5	4	3	3	3	2	2
4		3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	2	2	5	4	3	3	2	3	3
3		3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	2	1	5	4	2	3	2	3	2
4		2	2	4	4	4	3	5	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2
3		3	2	4	3	3	4	5	3	3	4	1	1	5	4	3	3	3	2	2
4		3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	1	1	5	5	3	3	3	3	3

4		3	3	4	2	3	4	5	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2
4		3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	1	5	4	4	4	3	2	1
3		2	2	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
4		2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	1	5	3	4	5	3	2	2
4		2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	2	4	5	3	3	3	1	3
4		4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	1	3	4	4	4	3	3	3
3		4	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2
3		2	2	4	3	3	4	5	4	4	4	2	1	4	4	4	5	3	3	2
4		3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	2	4	5	4	4	3	3	3
3		2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2
3		3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	2	5	3	4	3	3	3	2
2		2	2	4	3	3	3	5	3	4	3	2	1	5	3	3	3	3	3	3
4		3	2	4	3	3	3	5	3	2	4	2	2	4	4	4	3	2	2	4
3		2	2	5	4	3	3	5	4	5	3	2	1	5	4	3	3	3	4	2
4		3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	2	5	4	3	4	3	2	2
3		4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2
4		3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	3	3	2	3	3
4		3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2
4		3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	2	1	4	3	3	4	3	2	3
3		2	2	3	3	3	4	5	3	4	3	2	1	3	4	3	4	3	3	3
3		3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1	4	4	3	4	3	3	3

## **Anexo 6. Propuesta de valor**

En la Empresa contratista para un campamento minero en Arequipa, se ha podido determinar que existe un problema de desmotivación el cual repercute en el desempeño de la empresa, esto debido que los trabajadores al no estar más motivados no desarrollan un desempeño superior en sus actividades laborales, debido que muchos de ellos no cuentan con las competencias y habilidades necesarias para desempeñar el perfil del puesto laboral así mismo muchas veces las condiciones laborales no son las más favorables.

### **1. Condiciones Motivacionales**

A pesar que en la empresa tiene conocimiento que las condiciones motivacionales son importantes para el crecimiento y desarrollo personal de cada trabajador existen tres estados psicológicos que vienen afectando a los trabajadores y estas muchas veces se convierten en críticos: a) El trabajador siente que la tarea que desempeña no tiene sentido, b) Las responsabilidades de la tarea son asumidos con mucha responsabilidad pero esta no tiene respaldo de los trabajadores y c) el trabajador muchas veces no conoce el resultado hacia donde apunta su trabajo. Por esto se recomienda que la empresa además que, si los tres estados psicológicos son positivos, deben ser activados en un ciclo de reforzamiento sólido en la motivación laboral; para esto deberá realizar recompensas autogeneradas; retroalimentación y motivar al trabajador por su desempeño para convertirlo en un factor completo que motiva al trabajador.

### **2. Condiciones Motivacionales Externos**

La empresa debe evaluar la variedad de las habilidades, así como la variedad de competencias del trabajador para desempeñar las actividades o tareas; realizar constantemente la identificación del puesto de trabajo, así como el termino con la actividad encomendada. En el estudio se ha observado que la percepción del trabajador en relación al puesto de trabajo no guarda relación con su desarrollo de vida en la empresa como en su vida personal. Par esto se recomienda a la empresa que se mejore el salario, el cual debe estar relacionado con la valoración por las actividades que desarrolla en el puesto de trabajo. Finalmente realizar promociones con la finalidad de motivar intrínsecamente al trabajador en toda empresa.

### **3. Orientación a Resultados**

La empresa para mejorar el desempeño del trabajador debe realiza acciones de acuerdo con las expectativas esperadas por el trabajador, para eso debera mejorar la : a) Discrepancia de la expectativa, debido que debera relacionar con lo ofrecido por la empresa b) discrepancia en la funcion que desarrolla, es decir debera establecer acciones con la finalidad de relaciona entre la funcion que desempeña del trabajador y lo que no logra realizar en la funcion encomendada, c) Realizar la retroalimentación de la discrepancia que tenga el trabajador al desempeñar su trabajo, debera recomendar a sus supervisores para la evaluacion del trabajador según su desempeño de cada uno. Finalmente, la empresa debera mejorar la discrepancia de desempeño que tiene actualemnte los trabajadores, con la conducta del trabajador y realizar monitoreos a traves de su jefe inmediato.

### **4. Relaciones Interpersonales**

Así mismo, debemos mencionar que en la empresa debe fortalecer las relaciones interpersonales con la finalidad de una gestion eficiente del comportamiento de los trabajadores. De la misma manera debo mencionar que la empresa debe mejorar la comunicación en el desarrollo de las actividades laborales, con la finalidad que las relaciones interpersonales se transparenten, asi como debrá aprovechar los medios que se encuentran actualmente, como es la comunicación cara a cara, la comunicación virtual, el lenguaje no verbal que muchas veces se desarrollan en las actividades laborales que se desarrollan en la empresa.