



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA MOTIVACION COMO FACTOR DE INCREMENTO
DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES EN
LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2022**

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

AUTORA

DE LA PAZ SULCA, MARIBEL CANDY

ORCID: 0000-0001-5486-9965

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

AYACUCHO – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

De La Paz Sulca, Maribel Candy

ORCID: 0000-0001-5486-9965

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Ayacucho, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Rosillo de Purizaca, María Del Carmen

Presidenta

Salinas Gamboa, José Germán

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de
Chimbote, por darme la oportunidad de realizar
mis estudios superiores y formar parte de una
universidad integra, la cual apoya y enseña a los
estudiantes para un futuro competitivo y
formándonos como personas de bien y con
responsabilidad social.

A las empresas, por darme la oportunidad de
realizar estudios en sus establecimientos para la
recopilación de información y lograr concluir
con mi tesis.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, por haberme apoyado en mis estudios superiores, por darme siempre el aliento para seguir avanzando, por forjarme valentía y perseverancia, muchos de mis logros se los debe a ello que fue clave fundamental para concluir con mi investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características de la motivación como factor de incremento del desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho, 2022. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recopilación de información aplicado a la población y muestra que fueron 30 trabajadores de las empresas de telecomunicación. Llegando al siguiente resultado, que el 60% de los trabajadores son de género masculino tienen entre 20 a 25 años, en un 40% vienen laborando menos de 6 meses. Con respecto a la motivación laboral el 50% de los trabajadores mencionaron casi siempre las empresas realizan una motivación intrínseca pero mencionaron que en un 60% nunca efectúan la motivación extrínseca. En relación al desempeño laboral el 57% de los trabajadores indicaron que casi siempre las empresas evalúan la productividad de los trabajadores, el 43% algunas veces las empresas promueven un trabajo en equipo, el 47% algunas veces las empresas evalúan la calidad de trabajo, finalmente el 49% siempre las empresas evalúan los conocimientos de trabajo. Concluyendo que se lograron conocer las características de la motivación como factor de incremento del desempeño ya que si se motiva al personal mediante una motivación intrínseca y extrínseca se logra que los trabajadores estén motivados tanto por ellos mismo como por las empresas.

Palabras Claves: Motivación, desempeño laboral, telecomunicaciones

ABSTRACT

The general objective of this research was: To describe the characteristics of motivation as a factor for Increasing the labor performance of the workers of the telecommunications companies in the city of Ayacucho, 2022. The methodology used was of quantitative type, descriptive level and non-experimental - transversal design, the survey technique was used and as an instrument the questionnaire for the collection of information applied to the population and sample that were 30 workers of the telecommunication companies. The following results were obtained: 60% of the workers are male, between 20 and 25 years old, 40% of them have been working for less than 6 months. With respect to work motivation, 50% of the workers mentioned that the companies almost always provide intrinsic motivation, but 60% never provide extrinsic motivation. In relation to work performance, 57% of the workers indicated that the companies almost always evaluate the productivity of the workers, 43% sometimes the companies promote teamwork, 47% sometimes the companies evaluate the quality of work, and finally 49% always the companies evaluate the knowledge of work. In conclusion, it was possible to know the characteristics of motivation as a factor for increasing performance, since if the personnel are motivated through intrinsic and extrinsic motivation, the workers are motivated both by themselves and by the companies.

Key words: Motivation, work performance, telecommunications.

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT	vi
6. CONTENIDO.....	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
III. HIPÓTESIS	38
IV. METODOLOGÍA.....	39
4.1. Diseño de la investigación	39
4.2. Población y muestra.....	39
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.5. Plan de análisis.....	42
4.6. Matriz de consistencia	44
4.7. Principios éticos.....	45
V. RESULTADOS	46
5.1. Resultados	46
5.2. Análisis de resultados	54
VI. CONCLUSIONES	65
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	68
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
IX. ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Datos generales.....	46
Tabla 2. Describir las características de la Motivación Intrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.....	47
Tabla 3. Describir las características de la Motivación Extrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.....	48
Tabla 4. Describir las características de la Productividad de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.....	49
Tabla 5. Describir las características del Trabajo en Equipo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.....	50
Tabla 6. Describir las características de la Calidad de Trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.	51
Tabla 7. Describir las características del Conocimiento de Trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.....	52

Figuras

Figura 1. Género	93
Figura 2. Edad	93
Figura 3. Tiempo de Trabajo	94
Figura 4. Profesión o estudio	94
Figura 5. El lugar de trabajo le permite su crecimiento personal	95
Figura 6. La empresa asciende al personal por su habilidad y destreza	95
Figura 7. Autonomía de poder tomar decisiones	96
Figura 8. Considera ser competente	96
Figura 9. Se le reconoce por su labor	97
Figura 10. Percibe un aumento por realizar más de lo asignado	97
Figura 11. El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas.....	98
Figura 12. Recibe capacitación.....	98
Figura 13. El ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades	99
Figura 14. Cumple con las actividades que le asigna su superior	99
Figura 15. Cumple sus actividades en el menor tiempo posibles y priorizando los recursos.....	100
Figura 16. Cumple responsablemente con las tareas.....	100
Figura 17. Realiza su trabajo en el tiempo propuesto.....	101
Figura 18. Tiene la capacidad de coordinar con su equipo de trabajo.....	101
Figura 19. Muestra aptitud para integrarse fácilmente	102
Figura 20. Usted hace buen usos de los recursos	102
Figura 21. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio	103
Figura 22. Usted tiene problemas al realizar sus tareas por falta de conocimiento.....	103
Figura 23. Tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas del puesto.....	104

I. INTRODUCCIÓN

La investigación denominada la Motivación Como Factor de Incremento del Desempeño Laboral de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022; busca determinar las principales características de las variables mencionadas, esta investigación se desarrolló en base a la línea de investigación Gestión de Calidad, procesos administrativos de la carrera profesional de administración.

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y esfuerzos por satisfacer una meta en específico, es cierto que todo emplea trabajar por un sueldo pero no es todo lo que anhelan para sentirse motivados y mejorar su rendimiento, la sana competencia, la aceptación, el reconocimiento, las buenas relaciones entre los superiores y los trabajadores, la delegación de autoridades, la responsabilidad y la confianza son los mejores mecanismos de motivación cuando se aplica de manera correcta (Berardi, 2021, p. 7).

El desempeño laboral trata del estudio de las acciones y como hace su trabajo el personal para conocer si impacta de manera positiva o negativa dentro de la organización ya que un mal desempeño puede perjudicará a la empresa y un buen desempeño es capaz de aumentar la productividad permitiendo acercarse al objetivo final, por tanto el desempeño se mide mediante la productividad, trabajo en equipo, calidad de trabajo y conocimiento del trabajo (Sum, 2015, p. 28)

Las organizaciones se enfrentan a permanentes cambios debido a la constante necesidad de mejorar para poder mantenerse en el mercado, ya que la competencia cada día crece, así mismo, la supervivencia de las empresas dependerán de gran manera de la capacidad, competencia, conocimiento de sus trabajadores, por ello las empresas deben

de contar con colaboradores competentes para lograr todo ello es necesario motivarlos y evaluar su desempeño porque ayudara a afinar la eficacia y a implementar estrategias de crecimiento (Egea, 2018).

A nivel mundial en las Mypes, las empresas van adoptando cambios de acuerdo a las tendencias del mercado, sin embargo, pocas son las que implementan nuevos sistemas exclusivamente para el talento humano que logren que se sientan motivados al realizar las actividades asignadas, esto se debe a que su trabajo en la gran mayoría no es valorado ni compensado creando una insatisfacción laboral que minimiza la productividad de la organización (Bohórquez, 2020).

En el Perú, se hace cada vez más necesario tener una plana de trabajadores competitivos y motivados, pero esto no es fácil puesto que con la desaceleración de la economía, la corrupción y otros aspectos que distraen y desmoralizan a los trabajadores se hace difícil poder motivarlos provocando una disminución del desempeño. Por otro lado las empresas solo buscan a personas entusiastas con su trabajo que permita alcanzar sus objetivos a través de un elevado desempeño sin tomar en cuenta las necesidad que los trabajadores tienen para seguir con sus labores (Tito, 2015).

En la ciudad de Ayacucho - Huamanga, las empresas vienen realizando la motivación de forma lenta puesto que algunas empresas están teniendo en cuenta la importancia que tienen los colaboradores dentro de las empresas ya que ellos son el talento humano que genera productividad a las compañías por tanto es necesario motivados de alguna u otro forma haciéndoles sentir que su talento es bueno y necesario porque genera valor agregado a la empresa, en su gran mayoría las Mypes no tienen en consideración ningún plan motivacional como es el caso de las empresas de

telecomunicaciones, estas empresas cuyo crecimiento se ha incrementado con el pasar de los años es necesario que se plantee dar mayor importancia a sus colaboradores por tanto es necesario y primordial que los colaboradores estén motivados y así mejoren su desempeño en las empresas para generar mayor crecimiento. Por ende, en la presente investigación surge la necesidad de responder a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la Motivación Como Factor de Incremento del Desempeño Laboral de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022?

Para dar respuesta a la pregunta se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características de la motivación como factor de incremento del desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho, 2022 y para lograr alcanzar el objetivo general se plantea los siguiente objetivos específicos: Describir las características de la motivación intrínseca de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho, 2022. Describir las características de la motivación extrínseca de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho, 2022. Describir las características de la productividad de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho, 2022. Describir las características del trabajo en equipo de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho, 2022. Describir las características de la calidad de trabajo de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho, 2022. Describir las características del Conocimiento de Trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

La investigación se justifica de forma práctica porque con esta investigación se beneficiaron las empresas de telecomunicaciones de la ciudad de Ayacucho ya que permitió que sepan cómo motivar a sus trabajadores para aumentar su desempeño.

También se justifica académicamente porque se realiza con la finalidad de obtener el título profesional de licenciada en administración.

Por último la tesis servirá como modelo o guía de investigación para los estudiantes universitarios que decidan hacer uso de ello.

La metodología que se empleó en la presente investigación fue de diseño no experimental de corte transversal; asimismo la investigación está delimitada desde la perspectiva de la variable Motivación como Factor de Incremento del Desempeño Laboral de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022; para ello la población es finita debido a que se conoce el número total de empresas de telecomunicaciones y la muestra viene a ser 30 trabajadores de las empresas de telecomunicaciones. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario.

Con la aplicación de las encuesta a los 30 trabajadores de las empresas de telecomunicaciones se ha obtenido los siguientes resultados, el 60% de los trabajadores son de género masculino tienen entre 20 a 25 años, en un 40% vienen laborando menos de 6 meses. Con respecto a la motivación laboral el 50% de los trabajadores mencionaron casi siempre las empresas realizan una motivación intrínseca pero mencionaron que en un 60% nunca efectúan la motivación extrínseca. En relación al desempeño laboral el 57% de los trabajadores indicaron que casi siempre las empresas evalúan la productividad de los trabajadores, el 43% algunas veces las empresas promueven un trabajo en equipo,

el 47% algunas veces las empresas evalúan la calidad de trabajo, finalmente el 49% siempre las empresas evalúan los conocimientos de trabajo.

Finalmente se concluye que, una buena motivación permite incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho toda vez que los resultados obtenidos a través de la encuesta así lo ameritan, porque se lograron conocer las características de la motivación como factor de incremento del desempeño ya que si se motiva al personal mediante una motivación intrínseca y extrínseca se logra que los trabajadores estén motivados tanto por ellos mismo como por las empresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Chaparro (2017) en su tesis *Motivación Laboral y Clima Organizacional en Empresas de Telecomunicaciones*, tuvo como objetivo general describir y comparar los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional en empleados de una empresa pública y una privada. Utilizo una metodología descriptiva, obteniendo los siguiente resultados que se realizó con base en un comparativo general de promedios de los diferentes factores motivacionales y de las dimensiones del clima laboral donde en un 75% no se presenta una diferencia significativa en cuanto a la relación de la motivación y el clima laboral, concluyendo que no existen diferencias significativas en cuanto al clima y la motivación laboral entre los empleados de una empresa pública y una privada en el sector de las telecomunicaciones también se aprecia que los factores motivacionales y el clima laboral son propiedades emergentes de la dinámica organizacional, porque surgen de las múltiples interrelaciones del factor humano en la organización. Estas variables se pueden moldear para satisfacer adecuadamente las necesidades del recurso humano, aumentando la productividad, eficiencia y competitividad. Entonces, se pueden crear programas que motiven al empleado, refuercen valores, modifiquen actitudes y percepciones, con personas expertas que faciliten estos procesos de cambio y permitan a la organización alcanzar sus objetivos sin problemas.

Aravena (2017) presento su tesis *La Motivación en el Trabajo con Grupos*, tuvo como objetivo general conocer las estrategias de intervención profesional en relación a la motivación en grupos de sectores populares. Utilizo

una metodología descriptiva, obteniendo los siguientes resultados con respecto a para que se motiva al trabajador social la cual tiene que ver con la conjunción de la institución, las personas y el trabajador social logrando así que los miembros valoren a la organización, se conviertan en actores sociales, que se capaciten y aprendan, que se logre una identidad de grupo ya que cuando un grupo está motivado se da un clima adecuado que hacen que sus miembros trabajen a gusto. Concluyendo que, existen factores que influyen en las personas para que se sientan motivadas o desmotivadas en el grupo, factores de la vida cotidiana, la desmotivación genera una falta de compromisos y de irresponsabilidad en las actividades, los miembros prefieren que se les motive que otra forma no necesariamente dándoles un incentivo monetario más los trabajadores estaban motivados por satisfacer su necesidad de autoestima, de conocimiento, afiliación.

Vera (2019) presento su tesis *La Motivación y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Galletas PUIG, Caracas 2019*, la cual tuvo como objetivo general identificar los factores motivacionales que influyen en el personal, buscando satisfacer las necesidades de la compañía en relación a la motivación laboral y los objetivos específicos son describir los factores intrínsecos o motivacionales, que influyen en la satisfacción el personal administrativo de Galletas Puig, determinar los factores extrínsecos o higiénicos que influyen en la satisfacción del personal administrativo de Galletas Puig y determinar la incidencia de los factores motivacionales en la satisfacción laboral del personal administrativo de Galletas Puig. Utilizo una metodología no experimental, descriptivo, el cual consistía en obtener la

información requerida directamente de las fuentes y de los participantes aplicando una encuesta a 44 trabajadores, obteniendo los siguientes resultados con respecto a los factores motivaciones se puede mencionar que el trabajo y la responsabilidad fueron los elementos más importantes puntualizados por los trabajadores administrativos que son generadores de satisfacción en un 26% y 18% respectivamente, seguidamente en mediana proporción se encontraron el reconocimiento con el 17%, los logros y el crecimiento con 15% y por ultimo con menor porcentaje se encontró el ascenso con 9% y en los factores higiénicos se puede observar que las variables con mayor frecuencia que genera satisfacción fueron las relaciones personales y el status en un 17% seguidamente la supervisión con 16%, los beneficios y condiciones físicas con 15% y en menor proporción los sueldos y salarios con un 11% y la política empresarial con un 9%, llegando a la conclusión que los factores motivacionales contribuyen a incrementar la motivación en el trabajo y por consiguiente obtener mayor satisfacción generando mayor eficiencia en el trabajo y los empleados presentan un estado motivacional satisfactorio puesto que sienten una retroalimentación de su desempeño que los mantiene motivados.

Bohórquez (2020) presento su tesis *La Motivación y el Desempeño laboral: El Capital Humano como Factor Clave en una Organización, Cuba 2020*, el cual tuvo como general de analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Salinas, utilizando una metodología de diseño descriptivo aplicando la encuesta a 31 personas, llegando al siguiente resultado que en un 25% de trabajadores se encuentran

insatisfechos en lo que respecta a las necesidades fisiológicas, así como un 35% insatisfechos en lo que respecta a la necesidad de poder y un 35% insatisfechos con la equidad organizacional. Concluyendo que, existe un grado de motivación el cual influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores GAD de la municipalidad del cantón Salinas.

Molano (2018) presento su tesis *Influencia de la Motivación en el Desempeño laboral de los trabajadores Millennials del Rubro Bancario, Boyacá, Colombia, 2018*. Con el objetivo general de analizar si las estrategias de motivación del rubro bancario ejerce influencia en el desempeño laboral de los Millennials en el departamento de Boyacá y los siguientes objetivos específicos analizar las características, necesidades y aspectos que valoran los Millennials en relación con el mundo laboral, identificar las estrategias motivacionales que se consideren influyente ante el desempeño laboral de los Millennials en entidades bancarias del departamento de Boyacá y analizar si existen diferencias entre los factores que motivan a los Millennials, teniendo en cuenta su género, nivel educativo y estrato social. Utilizo una metodología cuantitativo, no experimental, obteniendo los siguiente resultado que en un 72% se sienten seguros en su centro de trabajo, en un 50% fácilmente se integran con sus compañeros de trabajo, en un 100% se sientes en confianza, el 50% indica la empresa les permite nuevas oportunidades y presentan un desempeño laboral alto, concluyendo que, la motivación influye en el desempeño laboral puesto que la empresa al contar con un plan de beneficios o recompensas se puede considerar como una estrategia útil para estimular la motivación de los jóvenes Millennials, ya que con el desarrollo de este se

consideran mejoras en el desempeño incrementando así la productividad y el compromiso de los trabajadores, logrando mayor rentabilidad en el mercado.

Díaz (2019) en su tesis *Comunicación Efectiva y su Relación con la Motivación Laboral en asesores telefónicos de la Empresa Teleatento del Perú, 2019*. Con el objetivo general de establecer la relación entre la comunicación efectiva y la motivación laboral en asesores telefónicos de la empresa Teleatento del Perú y los siguientes objetivos específicos hallar el nivel de comunicación efectiva en los asesores telefónicos, encontrar el nivel de motivación laboral en asesores telefónicos, determinar la relación entre las dimensiones de la variable de comunicación efectiva y motivación laboral. Utilizó una metodología científica de tipo aplicada, cuantitativa, no experimental aplicando la encuesta a 86 colaboradores de la empresa. Obteniendo como principales resultados que en un 97.67% existe un alto nivel de comunicación y en un 94.19% presente un nivel alto en cuanto a la motivación intrínseca y un bajo nivel de motivación extrínseca. Esto llevo a la conclusión que si existe una correlación entre las dos variables ya que en su mayoría los asesores se comunican asertivamente con el personal de trabajo y esto provoca que conozca las necesidades que tiene el personal para que logre motivarlos correctamente.

Figuroa (2021) en su tesis *Motivación y Rendimiento Laboral del personal de Ventas de una Empresa de Telecomunicaciones, 2020*. Con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral en la empresa en cuestión y los siguientes objetivos específicos de establecer la relación que existe entre la motivación y

desempeño en la tarea del personal, establecer la relación que existe entre motivación y desempeño en el contexto del personal y identificar la relación que existe entre motivación y desempeño en la tarea del personal. Utilizo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo correlativa, aplicando un cuestionario a 85 colaboradores de ventas de la empresa. Obtuviendo como principales resultados que el 57.4% de los encuestados estas medianamente motivados. Esto llevo a la conclusión que existe una motivación y rendimiento laboral del personal de ventas ya que la motivación permite que el personal de todo si rindiendo bien su trabajo tomando en cuenta los objetivos organizacionales.

Mendoza (2019) en su tesis *Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en Colaboradores de Empresas de Telecomunicación de Lima*. Con el objetivo general de determinar la relación entre la motivación y el compromiso y los siguientes objetivos específicos determinar la relación de la motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores, determinar la relación entre la motivación y el compromiso afectivo, determinar la motivación y el compromiso normativo en colaboradores y determinar la relación de la motivación y el compromiso de continuidad. Se trabajó con una muestra de 203 trabajadores cuyas edades oscilan entre 18 años como mínimo y 50 años de edad máximo. Utilizo una metodología no experimental descriptiva. Se trabajó con una muestra de 203 trabajadores cuyas edades oscilan entre 18 años como mínimo y 50 años de edad máximo. Los resultados señalan que la motivación laboral y el compromiso organizacional mantienen una relación significativa, positiva y de bajo nivel. Esto llevo a la conclusión

que existe una correlación entre las dos variables motivación y rendimiento laboral del personal de ventas ya que la motivación permite que el personal de todo si rindiendo bien su trabajo tomando en cuenta los objetivos organizacionales.

Tito (2017) presento su tesis *Impacto de la Motivación en la Productividad Empresarial: Caso Gerencia de Infraestructura en Telefonía del Perú*. Con el objetivo general de determinar como la motivación contribuye en la productividad de los trabajadores y cuáles son los factores de mayor impacto y los beneficios que el área obtiene, utilizo una metodología de tipo explicativa. Obteniendo como principales resultados que el 50% prefiere una motivación material, el 40% manifiesta que prefieren el reconocimiento y un 70% se siente satisfecho en su ambiente laboral. Esto llevo a la conclusión que uno de los factores más importante para lograr mayor productividad es la motivación que influye para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos, los jefes mencionan que la motivación es una de indicadores más importante para el buen desempeño por ende buscan nuevas formas de motivar al personal para mantenerlo con buen ánimo en la lucha por alcanzar los objetivos.

Céspedes (2017) en su tesis *Relación entre Estrés y Motivación Laboral con la Percepción de la Eficiencia en los Equipos de Trabajo*. Con el objetivo general de determinar las relaciones existentes entre estrés y motivación laboral con la percepción de la eficiencia de los equipos de trabajo en una organización del sector construcción y los siguientes objetivos específicos identificar la percepción de la eficiencia de los equipos de trabajo, identificar el estrés laboral, identificar los tipos de motivación laboral, determinar la relación entre

el estrés laboral y percepción de la eficiencia y determinar la relación entre la motivación laboral y la percepción de la eficiencia de los equipos de trabajo. Utilizo una metodología de diseño cuantitativo, no experimental. Obteniéndose como principales resultados que el 50% vida estresado en su centro de trabajo provocando que baje la eficiencia. Esto llevo a la conclusión que los equipos de trabajo exponen una alta percepción de eficiencia, asimismo, perciben un nivel bajo de estrés y presenta alto nivel de motivación en los tres tipos de motivación el de poder, logro y afiliación.

Sánchez (2020) en su tesis *La Motivación y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa ETRAL SAC en la Ciudad de Trujillo, 2020*. Con el objetivo general de determinar si la motivación se relaciona con el desempeño laboral y los siguientes objetivos específicos aplicando una encuesta a 21 colaboradores de la empresa. Utilizo una metodología no experimental, descriptiva, correlacional. Obtuviendo como principales resultados que el 82.4% de la motivación y el 85.8% del desempeño laboral muestran una confiabilidad buena. Esto llevo a la conclusión que la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral ya que los colaboradores actúan por su propio interés, porque sienten que sus actividades laborales son interesantes, porque les gusta hacerlo o porque son divertidas, es decir sienten desarrollo personal, reconocimiento, responsabilidad y logro en la actividad misma. La conexión emocional complementa el desempeño y cuanto más grande es la conexión de los factores psicológicos, mejor será el desempeño en los colaboradores.

Barata (2019) presento su tesis *Estudio de la Motivación Laboral y Cumplimiento de Metas en la Empresa VIETTEL Perú S.A.C. en la Ciudad de Iquitos, Periodo 2017*. Con el objetivo general de conocer la influencia de la motivación en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa y los siguientes objetivos específicos determinar en qué medida la motivación influye en el cumplimiento de las metas, determinar de qué modo la dirección de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores y determinar de qué manera la persistencia de la motivación influye en el cumplimiento de metas. Utilizo una metodología no experimental. Obteniendo como principales resultados que en un 83.7% indican que si se cumplen con la asignación de tareas, en un 79.6% casi siempre se realizan acciones con el personal, el 63.2% menciona que casi siempre y el 61.2% indica que casi siempre se cumplen las metas con eficiencia. Esto llevo a la conclusión que si el personal está motivado se siente bien en su centro de trabajo esto favorece al cumplimiento de las metas dentro de la organización por tanto la motivación proporciona eficacia, eficiencia, persistencia en las actividades encomendadas.

Burga (2018) presento su tesis *Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque 2018*. Con el objetivo general de Describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque .Utilizo una metodología paradigma positiva con investigación cuantitativa y aplico una encuesta a 17 trabajadores de la empresa .Obteniendo como principales resultados que existe relación significativa en grado moderado entre las variables motivación y desempeño laboral, significa

que al tener una motivación de carácter favorable influye en el buen desempeño de sus colaboradores. Esto llevo a la conclusión que la motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

2.2. Marco Teórico de la Investigación

a) Motivación Laboral

Chiavenato (2010) menciona que “La motivación es un resultado de la interacción entre un individuo y la situación que lo rodea, esto depende de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva lo recibe, habrá una interacción entre él y la situación que motivara o no al individuo”.

El autor Manso (2012) define que “La motivación es el resultado influenciado por dos factores, los factores de motivación y factores de higiene, los factores motivacionales son referentes a los logros, reconocimiento, responsabilidad e incentivos y los factores de higiene son el sueldo, ambiente de trabajo, relaciones personales y status”.

Según Monzón (2020) La motivación es el impulso de determina las acciones y comportamiento de una persona para alcanzar un determinado objetivo, la motivación eleva la moral, cambia la actitud adoptando una actitud más positiva en lo personal y profesional, por tanto las personas se siente más comprometida, participa en el mejoramiento de la calidad, incrementa la productividad, esta motivación suelen ser el autoreconocimiento, recompensas, incentivos económicos, felicitaciones, ascensos, sueldos.

Padovan (2020) indica que una motivación adecuada implica conocer que necesidades tiene la persona para luego satisfacerlas a través del trabajo,

dicha necesidad pueden ser intangibles como un reconocimiento, elogios y las tangibles que son aquello por la cual la persona puede hacer uso de ello como pagos, promociones y castigos, estos tipos de motivaciones se evalúa dependiendo de la productividad del trabajador, de esta forma el personal se sentirá más identificado con la institución (p. 10).

El autor Rubio (2016) define que la motivación es un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento orientado a una meta en dirección al logro de los objetivo determinado, la motivación implica que se debe conocer aquello que el subordinado necesita y tratar de satisfacer sus demandas para obtener mejores resultados de productividad, calidad y servicio.

Orellana (2019) indica que la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, la motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. Por tanto, la motivación esta relaciona con el impulso, porque este provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa y conduce al individuo a seguir mejorando tanto profesional y personalmente.

Importancia de la Motivación Laboral

Para Berardi (2021) la motivación es aquella fuerza que impulsa al individuo a actuar de determinada manera o tener un determinado comportamiento en una situación concreta. En el ámbito laboral es importante que las organizaciones traten de motivar a sus empleados para que inviertan

esfuerzo e interés en la realización de su trabajo, si el trabajador, gracias a su trabajo, satisface sus necesidades y deseos, se implicará aún más en las tareas y generará un buen clima laboral a su alrededor (p. 18).

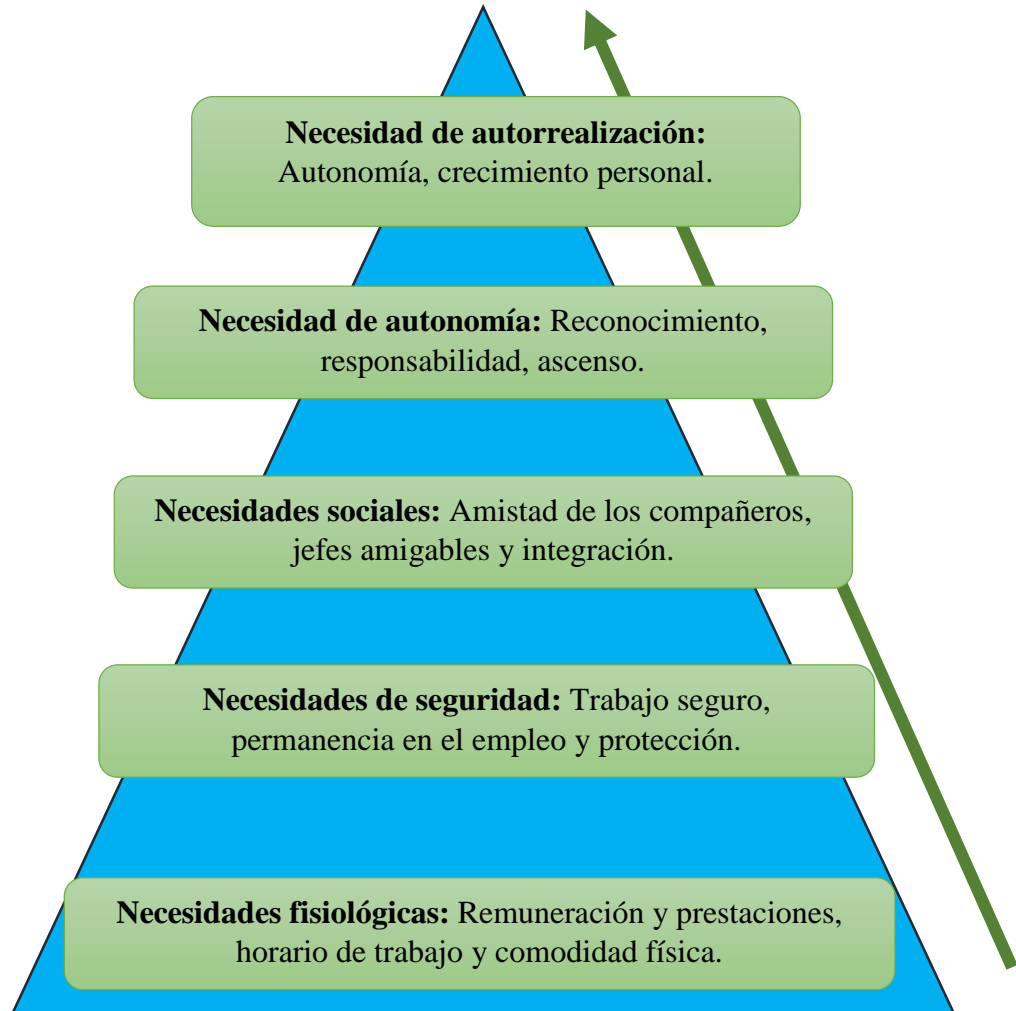
Teorías de la Motivación Laboral

Manso (2012) define a la motivación como el resultado influenciado por dos factores, los factores de motivación y factores de higiene, los factores motivacionales son referentes a los logros, reconocimiento, responsabilidad e incentivos y los factores de higiene son el sueldo, ambiente de trabajo, relaciones personales, status y ambiente de trabajo, lo clasifica de la siguiente forma:

Factores Motivacionales	Factores Higiénicos
<p>Los factores motivación tienen que ver con la satisfacción del personal en el puesto de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Logro ▪ Crecimiento y desarrollo personal ▪ Responsabilidad ▪ Reconocimiento ▪ Avance en la carrera 	<p>Los factores higiénicos tienen que ver con los factores de trabajo del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración y políticas de la empresa ▪ Calidad de la supervivencia ▪ Relaciones interpersonales ▪ Remuneraciones ▪ Condiciones físicas del ambiente de trabajo

Maslow (2017) menciona que la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades, estas necesidades se clasifican en cinco en una pirámide las cuales son las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación o social, reconocimiento y autorrealización, el autor

elabora la pirámide para dar orden a las necesidades que se deben satisfacer en primera instancia para después ascender en las necesidad complejas.



Fischman, (2019) menciona que “La motivación es el motor que impulsará a la mejora de nuestra vida personal y profesional, por tanto la motivación 360 se basa la motivación con uno mismo y profesionalmente”.

El autor divide la motivación en dos parte, las cuales son:

1. **La motivación intrínseca:** Son aquellas que se basan en la realización de las actividades de uno mismo, la persona se motiva por realizar la actividad y lograr ser competente en el trabajo. Los

elementos de la motivación intrínseca son: La autonomía, sentido de competencia, aprendizaje, relación, pertenencia, trascendencia.

- 2. La motivación extrínseca:** Es cuando la persona realiza una actividad únicamente por conseguir un fin ya que lo que le interesa a la persona es obtener algo a cambio de su esfuerzo. Los elementos de la motivación extrínseca son: Reconocimiento, premios, incentivos, bonos, diplomes, evaluaciones y castigos (p. 20).

La teoría de McClelland (citado por Chávez, 2017) menciona que la motivación esta versa a tres impulsos dominantes lo que influye en la motivación clasificándolo en tres necesidades de logros, son aquellas que se refiere a la búsqueda del éxito en las tareas, de poder, se refiere a la necesidad de intentar controlar las acciones de otros a su gusto y afiliación, busca el interés en cuanto a las relaciones y vínculos amígaes. La motivación parte de las necesidad del individuo por tanto cada individuo tiene la necesidad que aprende y adquiere a partir de la relación con el factor social y cultural, es por eso que existirán individuos con diferentes necesidades a partir de lo que ha vivido o experimentando del entorno, las personas suelen comportarse de acuerdo a la motivación de sus necesidades.

El autor clasifica las necesidades en tres impulsos los cuales son:

- 1. La necesidad de logro:** Es aquella que impulsa y dirige una conducta, y que hace que los individuos busquen el logro en sus trabajos donde se desenvuelven mejor.
- 2. La necesidad de afiliación:** Es aquella fuerza que contribuye a la calidad de realizar vínculos sociales con los demás individuos. Es aquel que lleva a las personas a desarrollar relaciones de cordialidad y satisfacción con otras personas. La persona necesita ser parte de un grupo, y así sentir la estima de otros y tener su aprecio. A plazo largo este factor crea un ambiente laboral agradable, que influye y está relacionado con los demás factores motivadores.
- 3. La necesidad de poder:** Es aquella necesidad que contribuye en conseguir que los demás individuos realicen conductas para que puedan influir en otros individuos. Es típica en la gente que le gusta estar a cargo como responsable, consiste en el deseo de controlar a los demás y las acciones (p. 25).

Dimensiones de la Motivación Laboral

1. Motivación Intrínseca

Francesco (2011) menciona que “La motivación intrínseca es aquella que se produce cuando la estimulación va hacia el aprendizaje y proviene de la práctica misma, por lo que tiene más un aspecto de superación y novedad” (p. 20).

Arias & Coto (2014) mencionan que “Es aquella motivación que se produce por la misma persona proviene del interior de uno mismo está relacionada con la satisfacción que siente uno mismo por lograr algo en concreto, siendo estos elementos la autorrealización, crecimiento personal, ascensos, autonomía, sentido de competencia”.

Egea (2018) alude que “Es aquella que surge por realizar algo uno mismo sin recibir un incentivo alguno la cual se manifiestan a través del interés, curiosidad y capacidad esto depende de la autoestima, actitud, miedo, habilidades y desempeño”.

McGregor (citado por Terlato, 2018) indica que “La motivación intrínseca es aquella que resulta por el emprender de la persona misma y como esto afecta de manera positiva o negativa, por tanto la gerencia debe ser capaz de explotar las capacidades de las personas alentando el desarrollo personal eliminando así los obstáculos e impulsando el desarrollo y conocimiento” (p. 14).

Indicadores:

a) Autorrealización

Consiste en lograr los objetivos o aspiraciones que alguien tiene en mente, cuando esto se consigue se obtiene una gran satisfacción, es todo aquello que forma parte del desarrollo y del potencial humano de la persona (Peiró, 2020).

b) Crecimiento personal

Consiste en una serie de actividades que ayudan a mejorar la conciencia de uno mismo y a descubrir la propia identidad con

el fin de impulsar sus propios potenciales y habilidades personales contribuyendo así a la realización de los sueños y aspiraciones (Romero, 2022).

c) Ascensos

Implica la realización de sus funciones a un nivel superior, consiste en subir de categoría profesional dentro de la empresa según el rendimiento de la persona, habilidad y desempeño (Sesame, 2020).

d) Autonomía

Es un término que expresa como la capacidad de cada persona para darse reglas así misma, tomar decisiones y responsabilizarse de las consecuencias de sus actos sin intervención de ninguna otra persona influencias externas (Martínez, 2013).

e) Sentido de competencia

Es la convicción de que se está lo suficientemente preparado y capacitado para poder hacer frente a cualquier situación que se presente aunque sea una situación imprevista, se consigue de los propios conocimientos y experiencias positivas de la persona (Bautista, 2020).

2. Motivación Extrínseca

Bello (2019) expresa que “Es aquella que se activa en el individuo a través de factores externos ya sea otros individuos o ambiente, estos elementos son aquellos que impulsan al individuo a realizar una

determinada acción por el hecho de recibir algo a cambio, desde ese punto los factores extrínsecos son reconocimiento, premios, bonificaciones, sueldos, capacitaciones y ambiente laboral” (p. 15)

Maslow (2017) indica que “La motivación extrínseca es aquella que empuja al individuo a realizar una acción para conseguir algo a cambio ya sea por una recompensa o cualquier otro incentivos los niveles asociados a la motivación extrínseca según Maslow son las necesidades fisiológica, de seguridad, de pertenencia y de estima”.

Para Herzberg (citado por Dresda, 2014) expresa que “La motivación de las personas depende de dos factores los factores motivacionales y higiénicos, siendo los factores higiénicos también denominados factores extrínsecos ya que estos están fuera del control de las personas como la remuneración, seguridad laboral, estatus, crecimiento profesional” (p. 17)

En cambio McGregor (citado por Terlato, 2018) indica que “Las personas son incapaces de disfrutar de su trabajo ya que carecen de ambiciones y prefieren ser dirigidos a tomar decisiones indiferentes a los objetivos, por ello considera importante los incentivos como premios o castigos los cuales son el tipo de motivación extrínseco que permite moldear la conducta de las personas” (p. 14)

Indicadores:

a) Reconocimiento

El reconocimiento es la acción y efecto de reconocer algo a alguien por el labor realizada en el tiempo asignado, siendo el

trabajador condecorado por las labores realizadas y su elevado desempeño (Graus, 2013).

b) Bonificaciones

Son aquellas remuneraciones complementarias otorgadas al trabajador para compensar factores externos distintos a su trabajo, es decir que lo que se busca es compensar el esfuerzo del trabajador (Bohórquez, 2020).

c) Sueldo

Es una retribución en metálico o en especie que ha de abonarse a todos los trabajadores a cambio del trabajo realizado durante el periodo contable independientemente si se paga en función a la jornada o la producción (INE, 2020).

d) Capacitaciones

Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias.

e) Ambiente Laboral

Tiene que ver con el ambiente físico donde se lleva a cabo las actividades del puesto, la infraestructura es considerada como un medio facilitador para desarrollar las labores cotidianas, en este ambiente se encuentran los recursos, herramientas, temperatura, espacios ventilados y la apariencia general del lugar de trabajo (Vives, 2015).

b) Desempeño Laboral

Sum (2015) expresa que el desempeño laboral trata del estudio de las acciones y como hace su trabajo el personal para conocer si impacta de manera positiva o negativa dentro de la organización ya que un mal desempeño puede perjudicará a la empresa y un buen desempeño es capaz de aumentar la productividad permitiendo acercarse al objetivo final, por tanto el desempeño se mide mediante la productividad, trabajo en equipo, calidad de trabajo y conocimiento del trabajo (p. 28).

Palmar (2014) indica que son las acciones y conductas de los trabajadores que ayudan a alcanzar los objetivos propuestos acorde al éxito de la empresa, por tanto el desempeño es considerado como una serie de característica individuales como las cualidades, la capacidad, habilidad y otras características que interactúan en el trabajo ya que estos comportamientos pueden afectar positiva o negativamente a la empresa (p. 10).

Chiavenato (2017) alude que es el comportamiento que adapta el empleado en el cargo asignado, el desempeño varía de acuerdo a los innumerables factores condicionantes que influyen en el comportamiento por ello el valor que tiene la recompensas determinan el volumen del esfuerzo individual de cada persona a la vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeña, de esto modo el desempeño del cargo está en función de todas

estas variables que lo condicionan con fuerza siendo estas el valor de las recompensas, capacidades del individuo, esfuerzo individual.

Bautista (2020) menciona que son comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizaciones, fomentando así un mejor funcionamiento de la organización en pocas palabras es el comportamiento que realiza el individuo de manera voluntaria que ayuda al cumplimiento de los objetivos dentro de un entorno laboral.

Importancia de Evaluar el Desempeño

Alles (2010) indica que consiste en el rendimiento de la persona es un instrumento para dirigir y organizar al personal, siendo sus principales objetivos el desarrollo personal y profesional de los colaboradores permitiendo la mejora de los resultados organizacionales y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Por ello los empresarios suelen evaluar el desempeño para decidir si aumentar los salarios, a quien hay que despedir, a quien premiar y se observa el potencial del personal estableciendo así la adecuación de la persona-puesto (p. 31).

Así mismo, en forma sintética el autor menciona que las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para:

- Tomar decisiones de promociones y remuneración - reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo.

- La mayoría de las persona necesitan y esperan esa retroalimentación; a partir de conocer como hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento.
- Mejora el rendimiento del empleado.
- Mejora los resultados de la organización.
- Detecta necesidades de capacitación

Como medir el Desempeño Laboral

Guevara (2016) indica que es la calidad de servicio del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización, entrando en juego sus competencias profesionales y habilidades interpersonales que inciden directamente en los resultados de la organización, se trata del estudio de cómo se comporta y como hace su trabajo para conocer si impacta de manera positiva o negativa dentro de la organización ya que un mal desempeño puede perjudicará la empresa y un buen desempeño es capaz de aumentar la motivación permitiendo acercarse al objetivo final. El desempeño laboral se mide con:

1. **Productividad y calidad:** Consiste en el cumplimiento de manera óptima de los objetivos organizacionales utilizando los recursos necesarios.
2. **Eficiencia:** Más allá de la productividad y la calidad, la eficiencia se encarga de englobar ambos aspectos en un todo. De esta forma, la eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que

tanto la empresa como el cliente quede satisfecho con el resultado.

3. **Presencia en el entorno laboral:** Tu empleado es eficiente, productivo y su trabajo es de calidad pero es importante conocer sus aspiraciones y ambiciones, mantener una buena relación con el resto del equipo, esto son aspectos más emocionales y deben ser igualmente evaluados.
4. **Actitud:** La actitud también es fundamental en el desempeño laboral, de hecho incide en la productividad y en el clima laboral.
5. **Esfuerzo:** El desempeño laboral también puede medirse en estos términos.
6. **Trabajo en equipo:** Coordinarse adecuadamente con el resto de miembros del equipo es clave para los resultados de negocio (p. 30).

Importancia del Desempeño Laboral

Tolosa (2010) alude que la importante de evaluar el desempeño ya que este es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua se elabora para valorar las actitudes, rendimiento y comportamiento del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones en términos de calidad y cantidad de servicios, al evalúa el desempeño:

- Permite implantar nuevas políticas de compensación.
- Mejora el desempeño.
- Ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación.

- Permite determinar si existe la necesidad de capacitar.
- Se detectan errores en el diseño del puesto.
- Ayuda a observar si existen problema personales que afecten al desempeño de la persona.

Dimensiones del Desempeño Laboral

1. Productividad

Guevara (2016) menciona que “El empleado debe de guiarse por conseguir los objetivos fijados en el plazo determinado a eso se le denomina productividad, algo que podemos controlar mediante una plantilla de producción establecida y facilitando las herramientas necesarios para el buen desempeño logrando la mayor eficiencia y eficaz posible”.

Coll (2020) menciona que es una medida de eficiencia en el trabajo, la cual mide la eficiencia de la persona, de un equipo o maquinaria, por tanto la productividad es la relación entre el trabajo desempeñado o los bienes que se producen por una persona en su trabajo, así como los recursos que utiliza para obtener la producción requerida con eficacia, eficiencia, responsabilidad y puntualidad.

Indicadores:

a) Eficacia

Hace referencia a la capacidad que tenemos para alcanzar una determinada meta mediante nuestras acciones, es la capacidad para terminar con éxito todas las tareas en el menor tiempo posible (Elperiodico, 2020).

b) Eficiencia

Consiste en la capacidad que tiene la persona de cumplir las tareas que fueron asignadas en el menor tiempo posible y utilizando menos de forma responsable los recursos asignados (Elperiodico, 2020).

c) Responsabilidad

Es cuando un empleado completa todas sus obligaciones laborales y se rige a las políticas y procedimientos de la empresa de manera profesional (Blog, 2021).

d) Puntualidad

La puntualidad denota interés y dedicación al trabajo, ser puntual ayuda a proyectar un sentido de profesionalismo y compromiso, hace referencia a la diferencia entre una carrera exitosa y una mediocre (Blog, 2021).

2. Trabajo en equipo

Economipedia (2020) alude que “Es la capacidad de participación activa por conseguir una meta en común, es la habilidad de orientar al equipo en una dirección determinada integrando sus ideas, motivándoles e inspirando confianza”.

Peiró (2020) menciona que el trabajo en equipo es una labora que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un mismo objetivo aunque cada uno desarrolle sus actividades de forma individual para conseguirlo, los equipo se crean para aportar

conocimientos, compartir información para conseguir objetivos en común en base a la coordinación e integración.

Indicadores

a) Coordinación

Es un proceso que implica el uso de estrategias y patrones de comportamientos dirigidos a integrar acciones, conocimientos y objetivos comunes dentro del equipo de trabajo.

b) Integración

Consiste en el proceso de convertir un grupo de empleados en un equipo unido e íntegro de forma que trabajen conjuntamente de manera interdependiente y cooperativamente para alcanzar las metas establecidas.

3. Calidad de trabajo

Alles (2010) menciona que “La calidad en el trabajo es referido a los recursos, actividades y resultados y todo aquello que participa en el lugar de trabajo”.

Prezi (2014) menciona que “La calidad implica poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas en beneficio de los usuarios”.

Palmar (2014) indica que “La calidad en el trabajo consiste en hacer cada uno y bien su trabajo dentro de la compañía a su debido

tiempo y mejorando los procesos constantemente, la calidad se basa en el cumplimiento del trabajo y la innovación”.

Indicadores:

a) Cumplimiento del trabajo

Consiste en cumplir todo lo dictado por el gerente de una empresa de manera que teniendo en conocimiento de ello se puede cumplir con las tareas asignadas.

b) Innovación

Proceso que modifica elementos, ideas ya existentes, mejorándolos o creando nuevas ideas que impacten de manera favorable a una compañía.

4. Conocimiento del trabajo

Wikiblog (2016) menciona que “Es la comprensión de un conjunto de responsabilidades específicas para un trabajo en específico así como la capacidad permanente para mantenerse al tanto de cambios en funciones de su trabajo, este conocimiento es cuanto a las tareas y el conocimiento del puesto”.

Indicadores:

a) Tareas

Son aquellas que se les asigna a cada empleador de acuerdo a su función es una serie de procesos que debe de realizar para llevar a cabo su trabajo.

b) Conocimiento del puesto

Consiste en conocer el puesto en el que se está desempeñando para realizar sus funciones.

Características de las MYPES

1. Concepto

Según el Art. 2 de la Ley N°28015 (2003), las micro y pequeñas empresas son unidades constituidas por una persona o empresa (jurídica), o cualquier otra forma de organización que tiene como objetivo primordial desarrollar actividades de extracción, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios.

2. Características de las MYPE

Las MYPE deben reunir ciertas características:

a) Microempresas

Ley N°28015 (2003), las Microempresas son unidades dedicadas a la producción, tienen una administración simple, son unidades orientadas a la subsistencia y a generar autoempleo, los principales rubros a los que se dedican son los comercios como los restaurantes, talleres, constructoras, confección, mueblerías, campañas, según la (SUNAT, 2020) presenta las siguientes características:

- Poseen de 1 a 10 empleados.
- Las ventas anuales hasta máximo de 150 UIT equivale a S/.645, 000.

b) Pequeñas empresas

Ley N°28015 (2003) las pequeñas empresas son entidades independiente, rentables en la cual no predomina la industria a la que pertenecen y como toda empresa tiene aspiraciones, realizaciones, bienes materiales, financiamiento, lo cual le permite dedicarse a la producción, transformación, prestación de servicio para satisfacer las necesidades y deseos existentes en la sociedad, son aquellas empresas que tiene un tope de venta y la cumplen, presenta las siguientes características:

- Poseen de 1 a 100 empleados.
- Las ventas anuales hasta máximo de 1,700 UIT equivale a S/.7, 310,000.

3. Importancia de las MYPES

Sánchez (2020) manifiesta que las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, las pequeñas empresas desempeñan un papel importante en el proceso del cambio tecnológico, son fuente de considerable actividad innovadora.

Además, a nivel internacional crea un nivel de posicionamiento en el mercado por la competencia y promoción que genera, su importancia se basa en que:

a) Aportan al PBI

Según la Asociación de Emprendedores del Perú (Asep), en el Perú, las Mypes aportan aproximadamente el 40% del Producto Bruto Interno y por ello están entre las mayores impulsoras del crecimiento económico del país.

b) Ayudan a generar empleo

Las Mypes tienen una participación decisiva en materia de generación de empleo, incluso social, innovación, competitividad y lucha contra la pobreza, el conjunto de Mypes genera el 80% del empleo en América Latina.

c) Motor de desarrollo

Las Mypes en el Perú constituyen el 98.6% de las unidades empresariales, brindándole espacio de desarrollo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía. Además, conforme las Mypes van creciendo y desarrollándose nuevas van apareciendo.

d) Empresas

En el Perú el 96,5% de las empresas que existen pertenecen al sector de la Mypes, a acuerdo a la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú), esta cifra va aumentando año tras año.

e) Mujeres emprendedoras

Según cifras del Ministerio de Producción (Produce) al término del 2017, en el Perú existen 1 millón 270.000 de Mypes lideradas por mujeres, del total de estas unidades de negocio, el 79,5% se ubica en regiones del interior del país y el 20,5% están en la ciudad de Lima, las regiones con mayor dominio son Puno, Piura, La Libertad, Cusco y Junín.

4. Crecimiento de las MYPES en el Perú

Sánchez (2020) menciona que en primer lugar, el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú, genera que el trabajador verá mejoras en su calidad de empleo, y en sus ingresos. En segundo lugar, la sociedad se beneficiará con la contribución fiscal y el aumento de la productividad, en el Perú, las micro y pequeñas empresas representan el 99.6% de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de la fuerza laboral. En el Perú, se habla de las micro y pequeñas empresas desde hace más de 40 años y, desde entonces, la gobernanza y regulación, respecto a las pequeñas y medianas empresas, no se ha desarrollado lo suficiente, como resultado de esto, el emprendimiento se ha concentrado dentro de la economía informal peruana una de las más grandes del mundo, donde 74% de las micro y pequeñas empresas en el Perú es informal. Otro factor importante que se suma a la arraigada informalidad de las pymes peruanas es la estrecha relación entre el concepto de empresa familiar y pyme, la mayoría de las micro y pequeñas empresas surgen de las

actividades económicas informales en las que se emplea al grupo familiar o migratorio.

5. Las MYPES en tiempo de pandemia

De acuerdo con cifras de la Enaho, en 2020, las Mypes representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon a un 26.6% de la PEA, lo que evidenció una caída de 21.2 puntos porcentuales (pp) en el porcentaje de la PEA que laboraba en 2019. Estas unidades de negocio registraron ventas anuales por S/ 60,489 millones, lo que significó una disminución del 59.2% frente a lo reportado en 2019, y equivalen a un 8% del PBI. Estos resultados se explicarían por el cierre masivo de negocios y la reducción tanto en la producción como la demanda, por causa de las medidas adoptadas para frenar el brote de la Covid-19 en nuestro país. Según cifras de la Sunat, la informalidad de las Mypes asciende a un 85%, un pp por encima de lo registrado en 2019, dos por encima de 2018 y cuatro por encima de 2017. Así, entre las características de las Mypes que influyen en el desempeño de sus negocios, se tiene, por ejemplo, que solo un 39% de los emprendedores Mypes contaban con al menos un producto financiero formal y un 28% empleaba métodos de ahorro informal; más del 75% de estas no lleva ningún registro de cuentas; el 81.3% de los trabajadores son familiares del dueño del negocio; el 84.3% de sus trabajadores no se encontraba afiliado a ningún sistema pensionario y tan solo el 1.5% contaba con un seguro social; o que un 24.5% de trabajadores labora más de 40 horas a la semana y un 4.1%, más de 60 horas (Enaho, 2020).

III. HIPÓTESIS

La presente investigación por ser tipo de investigación cuantitativo y nivel descriptivo, diseño no experimental no se plantea hipótesis, el siguiente autor respalda esta mención:

Maldonado (2015) indica que las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados, se formula hipótesis siempre en cuanto la investigación busque relación entre variables que se someten a estudio, en una investigación de tipo descriptiva si no tiene esta condición no se formulan hipótesis porque no existe relación entre variables además es suficiente con los objetivos que se plantean.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

La presente investigación es de un diseño no experimental de corte transversal ya que es aquella investigación que se realiza sin manipular las variables, se trata de estudiar esta variable para ver su efecto sobre otras variables, se observan los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, no se puede modificar las variables, es de corte transversal porque esta investigación se realiza en un tiempo establecido (Cabrera, 2022, p. 126).

4.2. Población y Muestra

Población

Según Tamayo (2012) señala que “La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, este fenómeno debe ser cuantificable, es el conjunto total de individuos, que poseen características comunes observables en un lugar y momento determinado donde se desarrolla la investigación” (p. 180).

Para la investigación se utilizó una población del rubro telecomunicaciones conformado por las siguientes empresas Claro, Bitel, Entel y Movistar de la Ciudad de Ayacucho.

Muestra

La muestra es una parte de la población, un segmento en la cual se pretende estudiar, para tal caso la muestra está conformada por 30 trabajadores de las empresas de telecomunicaciones, quienes brindaron información para la recolección de datos y la obtención de resultado.

4.3. Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA
MOTIVACIÓN LABORAL	Según Fischman (2019), la motivación es el motor que impulsara a la mejora de nuestra vida personal y profesional, por tanto la motivación 360 se basa la motivación con uno mismo y profesionalmente, divide la motivación en dos parte la intrínseca que se basa en la realización de las actividades de uno mismo por sentirse competentes y extrínseca cuando las personas realizan sus actividades por un fin, es la consecuencia de hacer algo por un fin.	La variable de la presente investigación Selección de Personal se medirá utilizando la técnica de la encuesta, utilizando para ello un cuestionario de 10 preguntas.	Motivación Intrínseca	Autorrealización	¿Cree usted que el puesto que ocupa va acorde a su profesión o estudio?	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
				Crecimiento personal	¿Su lugar de trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas permitiendo su crecimiento personal?	
				Ascensos	¿La empresa asciende al personal cuando observa la habilidad y destreza que posee?	
				Autonomía	¿Considera tener autonomía de poder tomar decisiones por si mismo en su puesto de trabajo?	
				Sentido de competencia	¿Considera ser competente para poder sobresalir ante los demás?	
			Motivación Extrínseca	Reconocimiento	¿Usted con qué frecuencia recibe reconocimiento por su labor por parte de la empresa?	
				Bonificaciones	¿Usted percibe un aumento por realizar más de lo asignado?	
				Sueldo	¿Considera usted que el sueldo que recibe satisface sus necesidades básicas?	
				Capacitaciones	¿Usted recibe capacitación por parte de la empresa para realizar mejor su trabajo?	
				Ambiente laboral	¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades?	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA
DESEMPEÑO LABORAL	Según Sum (2015), el desempeño laboral trata del estudio de las acciones y como hace su trabajo el personal para conocer si impacta de manera positiva o negativa dentro de la organización ya que un mal desempeño puede perjudicar a la empresa y un buen desempeño es capaz de aumentar la productividad permitiendo acercarse al objetivo final, por tanto el desempeño se mide mediante la productividad, trabajo en equipo, calidad de trabajo y conocimiento del trabajo.	La variable de la presente investigación Selección de Personal se medirá utilizando la técnica de la encuesta, utilizando para ello como instrumento el cuestionario de 10 preguntas.	Productividad	Eficacia	¿Con que frecuencia cumple con todas las actividades que le asigna su superior?	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
				Eficiencia	¿Usted cumple sus actividades en el menor tiempo posible y priorizando los recursos?	
				Responsabilidad	¿Usted cumple con las tareas que le asignan con responsabilidad?	
				Puntualidad	¿Usted realiza su trabajo en el tiempo propuesto?	
			Trabajo en equipo	Coordinación	¿Usted tiene la capacidad de coordinar con su equipo?	
				Integración	¿Usted muestra aptitud para integrarse fácilmente al equipo de trabajo?	
			Calidad de Trabajo	Cumplimiento del trabajo	¿Usted hace buen uso de los recursos que se le asigna para cumplir con su trabajo?	
				Innovación	¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio?	
			Conocimiento del trabajo	Tareas	¿Usted tiene problemas al realizar sus tareas por falta de conocimiento?	
				Conocimiento del puesto	¿Usted considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realiza las tareas propias del puesto?	

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Hernández, Fernández y Baptista (2017) indican que: Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación estas técnicas suelen ser la encuesta, cuestionario, observación, entrevista y la inspección, estas técnicas tienen el objetivo de ordenar las etapas comprendidas en la investigación permitiendo tener un control de datos obtenidos (p. 15).

La Técnica que se empleó es la encuesta, aplicada a los 30 trabajadores de las empresas de telecomunicaciones del Distrito de Ayacucho con la finalidad de obtener información de la organización y con esta información desarrollar la investigación.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario compuesto por 20 preguntas cerradas con la escala valorativa Likert solicitando para ello veracidad en las respuestas.

4.5. Plan de Análisis

Para esta investigación se aplicó lo siguiente:

- a) **Recopilación de información:** Se recopiló información acerca de los temas a tratar que es la motivación y el desempeño laboral citando a diferentes autores que hablan de dicho tema, agarrando como base lo que mencionan para poder llevar a cabo esta investigación, aparte de ello se llegará a obtener información veraz con la aplicación de la encuesta, si bien las variables son la motivación y desempeño laboral

entonces las encuestas van dirigidos a los trabajadores para así conocer cómo se motiva a los trabajadores en las empresas de telecomunicaciones y si depende de esta motivación el desempeño laboral, los resultados recolectados por las encuestas serán analizadas y expresadas en cuadros estadísticos para posteriormente concluir y dar recomendaciones como menciona la metodología de esta investigación.

b) Programas: Para esta investigación se utilizó programas como el Word para la elaboración del proyecto, el Excel para la formulación de la tabulación de datos y cuadros estadísticos a consecuencia de la encuesta aplicada y el PDF para la entrega final de la tesis y así no sufra distorsión el archivo.

4.6. Matriz de Consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES Y DIMENSIONES	Metodología
La Motivación Como Factor de Incremento del Desempeño Laboral de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022	<p>Problema General: ¿Cuáles son las características de la Motivación Como Factor de Incremento del Desempeño Laboral de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las características de la Motivación Intrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022? 2. ¿Cuáles son las características de la Motivación Extrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022? 3. ¿Cuáles son las características de la productividad de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022? 4. ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022? 5. ¿Cuáles son las características de la calidad de trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022? 6. ¿Cuáles son las características del conocimiento de trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022? 	<p>Objetivo General: Determinar las características de la Motivación Como Factor de Incremento del Desempeño Laboral de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características de la Motivación Intrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022. 2. Describir las características de la Motivación Extrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022. 3. Describir las características de la productividad de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022. 4. Describir las características del trabajo en equipo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022. 5. Describir las características de la calidad de trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022. 6. Describir las características del conocimiento de trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022. 	<p>Según Maldonado (2015): Las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados, se formula hipótesis siempre en cuanto la investigación busque relación entre variables que se someten a estudio, en una investigación de tipo descriptiva si no tiene esta condición no se formulan hipótesis ya que las investigaciones de tipo descriptiva solo poseen una sola variable por tanto no existe relación entre variables además es suficiente con los objetivos.</p>	<p>Variable N°1: Motivación Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Motivación Intrínseca 2. Motivación Extrínseca <p>Variable N°2: Desempeño Laboral</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Productividad 2. Trabajo en Equipo 3. Calidad de Trabajo 4. Conocimiento del trabajo 	<p>El Tipo de Investigación Cuantitativa</p> <p>Nivel de la investigación Descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación. No experimental de corte transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. Principios Éticos

La investigación estuvo guiada por los siguientes principios éticos según el código de ética para la investigación versión 002 aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N°0973-2029-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019:

- a) Protección a las personas:** Se respetó la integridad e identidad de las personas que son involucradas en esta investigación puesto que la encuesta de forma anónima por tanto se respetan las identidades.
- b) Libre participación y derecho a estar informado:** Las persona que participan en esta investigación estuvieron informados sobre los propósitos y finalidades de la misma donde ellos pueden decidir si desean participar de forma voluntario o no.
- c) Beneficencia no maleficencia:** Se aseguró el bienestar de las personas que participan en esta investigación, en ese sentido esta investigación no causa daño a nadie.
- d) Justicia:** La investigadora ejerció un juicio razonable, ponderable y toma precauciones necesarias para asegurar que sus capacidades y conocimientos no den lugar a prácticas injustas, reconociendo la equidad y la justicia que otorgan las personas involucradas en esta investigación.
- e) Integridad científica:** Toda la investigación está orientada a la integridad, no se pretende beneficiar o poner en riesgo a los involucrados por beneficio del investigador en ejercicio de su profesión, por tanto se cumple con este principio (ULADECH, 2019).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. *Datos generales*

Datos Generales	Frecuencia	Porcentaje
	fi	hi%
Género		
Femenino	12	40
Masculino	18	60
Total	30	100
Rango de Edad		
20 a 25 años	18	60
26 a 35 años	7	23
36 años a más	5	17
Total	30	100
Años de Trabajo		
Menos de 6 meses	12	40
Menos de 1 año	10	33
Más de 1 año	8	27
Total	30	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Tabla 2. *Describir las características de la Motivación Intrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.*

Características de la Motivación Intrínseca	Frecuencia	Porcentaje
	fi	hi%
El puesto que ocupa va acorde a su profesión o estudio		
Nunca	3	10
Casi nunca	8	27
Algunas veces	2	7
Casi siempre	11	37
Siempre	6	20
Total	30	100
Su lugar de trabajo le permite desarrollar nuevas destrezas permitiendo su crecimiento personal		
Nunca	0	0
Casi nunca	8	27
Algunas veces	7	23
Casi siempre	3	10
Siempre	12	40
Total	30	100
La empresa asciende al personal por su habilidad y destreza		
Nunca	2	7
Casi nunca	4	13
Algunas veces	15	50
Casi siempre	3	10
Siempre	6	20
Total	30	100
Considera tener autonomía de poder tomar decisiones por sí mismo en su puesto de trabajo		
Nunca	6	20
Casi nunca	6	20
Algunas veces	5	17
Casi siempre	6	20
Siempre	7	23
Total	30	100
Considera ser competente para poder sobresalir ante los demás		
Nunca	2	7
Casi nunca	3	10
Algunas veces	6	20
Casi siempre	15	50
Siempre	4	13
Total	30	100%

Tabla 3. Describir las características de la Motivación Extrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Características de la Motivación Extrínseca	Frecuencia	Porcentaje
	fi	hi%
Con que frecuencia se le reconoce por su labor		
Nunca	18	60
Casi nunca	5	17
Algunas veces	5	17
Casi siempre	2	7
Siempre	0	0
Total	30	100
Percibe un aumento por realizar más de lo asignado		
Nunca	12	40
Casi nunca	9	30
Algunas veces	8	27
Casi siempre	1	3
Siempre	0	0
Total	30	100
El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas		
Nunca	0	0
Casi nunca	5	17
Algunas veces	10	33
Casi siempre	8	27
Siempre	7	23
Total	30	100
Usted recibe capacitación para realizar mejor su trabajo		
Nunca	2	7
Casi nunca	3	10
Algunas veces	6	20
Casi siempre	6	20
Siempre	13	43
Total	30	100
El ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades		
Nunca	2	7
Casi nunca	3	10
Algunas veces	8	27
Casi siempre	9	30
Siempre	8	27
Total	30	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Tabla 4. Describir las características de la Productividad de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Características de la Productividad	Frecuencia	Porcentaje
	fi	hi%
Con que frecuencia cumple con las actividades que le asigna		
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	10	33
Casi siempre	13	43
Siempre	7	23
Total	30	100
Cumple sus actividades en el menor tiempo posibles y priorizando los recursos		
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	8	27
Casi siempre	15	50
Siempre	7	23
Total	30	100
Cumple responsablemente con sus funciones		
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	5	17
Casi siempre	17	57
Siempre	8	27
Total	30	100
Realiza su trabajo en el tiempo propuesto		
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	8	27
Casi siempre	15	50
Siempre	7	23
Total	30	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Tabla 5. Describir las características del Trabajo en Equipo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Características del Trabajo en Equipo	Frecuencia	Porcentaje
	fi	hi%
Tiene la capacidad de coordinar con su equipo de trabajo		
Nunca	0	0
Casi nunca	3	10
Algunas veces	13	43
Casi siempre	5	17
Siempre	9	30
Total	30	100
Muestra aptitud para integrarse fácilmente al equipo de trabajo		
Nunca	0	0
Casi nunca	2	7
Algunas veces	13	43
Casi siempre	6	20
Siempre	9	30
Total	30	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Tabla 6. *Describir las características de la Calidad de Trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.*

Características de la Calidad de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
	fi	hi%
Usted hace buen usos de los recursos que se le asigna para cumplir con su trabajo		
Nunca	0	0
Casi nunca	6	20
Algunas veces	8	27
Casi siempre	7	23
Siempre	9	30
Total	30	100
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio		
Nunca	0	0
Casi nunca	2	7
Algunas veces	14	47
Casi siempre	9	30
Siempre	5	17
Total	30	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Tabla 7. Describir las características del Conocimiento de Trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Características del Conocimiento de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
	fi	hi%
Usted tiene problemas al realizar sus tareas por falta de conocimiento		
Nunca	13	43
Casi nunca	6	20
Algunas veces	6	20
Casi siempre	3	10
Siempre	2	7
Total	30	100
Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas del puesto		
Nunca	2	7
Casi nunca	3	10
Algunas veces	6	20
Casi siempre	6	20
Siempre	13	43
Total	30	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

PLAN DE MEJORA

Problema encontrado	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsables
El 50% menciona que algunas veces la empresa asciende al personal por la habilidad y destreza.	No se valora al personal por el esfuerzo que este emplea por mejorar los procesos de servicios.	Brindar ascensos al trabajador que se merece evaluando la pro actividad, el liderazgo, la disponibilidad y la productividad	Gerentes
El 60% menciona que nunca se les reconoce por su labor.	No sé a establecido un plan de reconocimiento ya sea en especies o mediante una felicitación o publicación en la empresa hacia los trabajadores	- Implementar un programa de recompensas. - Crear un muro de fama.	Gerentes
El 40% menciona que nunca perciben un aumento por realizar más de lo asignado.	No se aumenta el sueldo del personal aunque este se quede laborando más horas de lo establecidos según la ley.	Brindar un aumento en el sueldo por laborar otras extras ya que la Ley de Jornada de Trabajo establecido en el Decreto Supremo N°007-2002-TR, así lo establece.	Gerentes
El 43% menciona que algunas veces tienen la capacidad de coordinar y integrarse con su equipo.	No sé a capacitado al personal en cuanto a la forma de comunicarse y unificar a su equipo a cargo.	Brindar una capacitación en cuanto a la coordinación e integración de equipos.	Gerentes
El 47% menciona que algunas veces muestran nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio.	No se conoce exactamente los procesos a seguir para un buen servicio por tanto no saben cómo brindar nuevas ideas de servicio.	- Capacitar sobre los procesos de servicios - Valorar las ideas y opiniones de los trabajadores.	Gerentes

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1

Datos Generales

Género: El 60% de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones manifiestan que son de género masculino, este resultado concuerda con Burga (2018) quien menciona que el 71% del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la Región de Lambayeque son de género masculino.

Edad: El 60% de los trabajadores mencionan tener entre 20 a 25 años, este resultado contrasta con Mendoza (2019) quien menciona que el 69% de los colaboradores de las empresas de telecomunicaciones de Lima tienen entre 18 a 25 años de edad.

Tiempo en el cargo: El 40% de los trabajadores manifiestan que vienen laborando menos de 6 meses en las empresas de telecomunicaciones del Distrito de Ayacucho, este resultado coincide con Burga (2018) quien menciona que el 59% del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la Región de Lambayeque vienen laborando entre 4 a 12 meses y también coinciden con lo obtenido por Mendoza (2019) quien menciona que el 47% de los colaboradores de las empresas de telecomunicaciones de Lima vienen laborando menos de 6 meses.

Tabla 2

Describir las características de la Motivación Intrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Autorrealización: Los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones manifiestan que el 37% casi siempre el puesto que ocupan va acorde a su profesión o estudio, este resultado contrasta con el resultado obtenido por Molano (2018) quien manifiesta que el 44% de los colaboradores del rubro bancario en Colombia mencionaron que siempre el puesto que ocupan va acorde a su profesión. También contrasta con Vera (2019) quien manifestó que el 34% de los trabajadores a veces consideran que el trabajo que desarrollan está acorde a su profesión. El autor Peiró (2020) menciona que la autorrealización consiste en lograr los objetivos o aspiraciones que alguien tiene en mente, cuando esto se consigue se obtiene una gran satisfacción, es todo aquello que forma parte del desarrollo y del potencial humano de la persona.

Crecimiento personal: El 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre su lugar de trabajo le permite desarrollar nuevas destrezas permitiendo su crecimiento personal, este resultado contrasta con el resultado obtenido por Sánchez (2020) quien menciona que el 86% de los trabajadores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo siempre su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar. El autor Romero (2022) manifiesta que el crecimiento personal es una serie de

actividades que ayudan a mejorar la conciencia de uno mismo y a descubrir la propia identidad con el fin de impulsar sus propios potenciales y habilidades personales contribuyendo así a la realización de los sueños y aspiraciones.

Ascensos: El 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que algunas veces las empresas de telecomunicaciones asciende al personal por su habilidad y destreza, este resultado contrasta con el resultado obtenido por Burga (2018) quien menciona que el 76% del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la Región de Lambayeque, también contrasta con los resultados obtenidos por Barata (2019) quien menciona que el 60% algunas veces desarrollan habilidades que les permita seguir creciendo y lograr ascender igualmente estos resultados concuerdan con Figueroa (2021) quien menciona que el 61% del personal de ventas de una empresa de telecomunicaciones algunas veces ascienden al personal permitiendo así que puedan alcanzar un trabajo de mayor responsabilidad. El autor Sesame (2020) menciona que el ascenso implica la realización de sus funciones a un nivel superior, consiste en subir de categoría profesional dentro de la empresa según el rendimiento de la persona, habilidad y desempeño.

Autonomía: El 23% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre tienen la autonomía de poder tomar decisiones por sí mismo en su puesto de trabajo, este resultado contrasta con el resultado obtenido por Figueroa (2021) quien menciona que el 81% del personal de ventas de una empresa de telecomunicaciones algunas veces tienen la autonomía de poderse ocupar y tomar decisiones en aquellos trabajos para los que tienen buenas

capacidades. El autor Martínez (2013) manifiesta que la autonomía es la capacidad de cada persona para darse reglas así misma, tomar decisiones y responsabilizarse de las consecuencias de sus actos sin intervención de ninguna otra persona influencias externas.

Sentido de competencia: El 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre son competentes para poder sobresalir ante los demás, este resultado contrasta con el resultado obtenido por Figueroa (2021) quien menciona que el 81% del personal de ventas de una empresa de telecomunicaciones algunas veces son competentes para poder apoyar a su equipo y lograr sobresalir ante los demás haciendo uso de las habilidades personales. El autor Bautista (2020) menciona que el sentido de competencia es la convicción de que se está lo suficientemente preparado y capacitado para poder hacer frente a cualquier situación que se presente aunque sea una situación imprevista, se consigue de los propios conocimientos y experiencias positivas de la persona.

Tabla 3

Describir las características de la Motivación Extrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Reconocimiento: El 60% de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones del distrito de Ayacucho manifiestan que nunca se les reconoce por su labor en la empresa este resultado contrasta con el resultado obtenido por Díaz (2019) quien manifestó que el 52% de los asesores

telefónicos de la empresa TELEATENTO de la Ciudad de Trujillo algunas veces se les reconoce con incentivos como comisión o felicitaciones cuando realizan bien sus labores, también contrastan con los resultados obtenidos por Burga (2018) quien menciona que el 52% del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la Región de Lambayeque no perciben incentivos económicos o reconocimientos cuando se trabaja bien igualmente estos resultados concuerdan con Figueroa (2021) quien menciona que el 81% del personal de ventas de una empresa de telecomunicaciones algunas veces se les reconoce por lo que valen como persona. El autor Graus (2013) menciona que el reconocimiento es la acción y efecto de reconocer algo a alguien por labora realizada en el tiempo asignado, siendo el trabajador condecorado por las labores realizadas y su elevado desempeño.

Bonificaciones: El 40% de los trabajadores manifiestan que nunca perciben un aumento por realizar más de lo asignado este resultado contrasta con el resultado obtenido por Burga (2018) quien menciona que el 71% del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la Región de Lambayeque no percibe aumentos por trabajar horas extras. El autor Bohórquez (2020) menciona que las bonificaciones son llamadas también recompensas individuales que son aquellas remuneraciones complementarias otorgadas al trabajador para compensar factores externos distintos a su trabajo, es decir que lo que se busca es compensar el esfuerzo del trabajador.

Sueldo: El 33% de los trabajadores manifiestan que algunas veces el sueldo que perciben satisface sus necesidades básicas este resultado contrasta con lo obtenido por Díaz (2019) quien menciona que el 52% de los asesores

telefónicos de la empresa TELEATENTO de la Ciudad de Trujillo algunas veces el sueldo que perciben satisfacen sus necesidades básicas. La INEI menciona que el sueldo es una retribución en metálico o en especie que ha de abonarse a todos los trabajadores a cambio del trabajo realizado durante el periodo contable independientemente si se paga en función a la jornada o la producción.

Capacitaciones: El 43% de los trabajadores manifiestan que siempre reciben capacitaciones para realizar mejor su trabajo, este resultado contrasta con lo obtenido por Barata (2019) quien manifestó que el 63.3% de los trabajadores de la empresa VIETTEL Perú SAC casi siempre se realizan capacitaciones adecuadas que les permite realizar un buen trabajo y también contrasta con lo obtenido por Burga (2018) quien menciona que el 88% del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la Región de Lambayeque siempre reciben información necesaria sobre las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo. El autor Bello (2019) manifiesta que las capacitaciones es un proceso educativo de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definido.

Ambiente laboral: El 30% de los trabajadores manifiestan que casi siempre el ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades, este resultado contrasta con lo obtenido por Tito (2015) quien manifestó que el 70% de los trabajadores de la gerencia de infraestructura en telefonía del Perú se encuentran satisfechos con su ambiente laboral, de igual

forma contrata con lo obtenido por Sánchez (2020) quien menciona que el 62% de los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo se encuentran de acuerdo con el ambiente de trabajo donde laboran pues les permite trabajar cómodo y eficientemente. Para el autor Vives (2015) manifiesta que el ambiente laboral es donde se lleva a cabo las actividades del puesto, la infraestructura es considerada como un medio facilitador para desarrollar las labores cotidianas, en este ambiente se encuentran los recursos, herramientas, temperatura, espacios ventilados y la apariencia general del lugar de trabajo, en conclusión son las condiciones adecuadas para realizar un trabajo.

Tabla 4

Describir las características de la Productividad de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Eficacia: El 43% de los trabajadores mencionan que casi siempre cumplen con las actividades que le asigna su superior, este resultado coincide con lo obtenido por Sánchez (2020) quien menciona que el 67% de los trabajadores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo casi siempre cumplen con las tareas asignadas en los horarios previstos.

Eficiencia: El 50% de los trabajadores mencionan que casi siempre cumplen con sus actividades en el menor tiempo posible y priorizando los recursos asignados, este resultado coincide con lo obtenido por Figueroa (2021) quien menciona que el 51% del personal de ventas de una empresa de

telecomunicaciones casi siempre economizan los recursos e implementos del trabajo evitando pérdidas o daños para lograr las tareas asignadas en el tiempo debido.

Responsabilidad: El 57% de los trabajadores mencionan que casi siempre cumplen con responsabilidad las tareas asignadas, este resultado coincide con lo obtenido por Barata (2019) quien manifestó que el 61.2% de los trabajadores de la empresa VIETTEL Perú SAC casi siempre realizan con responsabilidad su trabajo y también coincide con el resultado obtenido por Burga (2018) quien menciona que el 94% del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la Región de Lambayeque siempre realizan con responsabilidad las tareas.

Puntualidad: El 50% de los trabajadores mencionan que casi siempre realizar su trabajo en el tiempo asignado, este resultado coincide con lo obtenido por Sánchez (2020) quien menciona que el 86% de los trabajadores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo casi siempre cumplen con sus actividades en los horarios establecidos mostrando puntualidad.

Tabla 5

Describir las características del Trabajo en Equipo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Coordinación: El 43% de los trabajadores manifiestan que algunas veces tienen la capacidad de coordinar con su equipo de trabajo, este resultado concuerda con Céspedes (2017) quien menciona que el 50% de los equipos de trabajo de una empresa del sector construcción tienen la capacidad de coordinar con su equipo para lograr realizar bien las funciones individuales y grupales orientados por lograr las metas institucionales.

Integración: El 43% de los trabajadores manifiestan que algunas veces muestran aptitud para integrarse fácilmente al equipo de trabajo, este resultado concuerda con Burga (2018) quien menciona que el 82% del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la Región de Lambayeque fácilmente se integra a un equipo de trabajo provocando así que exista apoyo y una buena comunicación con los compañeros y jefes permitiendo cumplir con las metas.

Tabla 6

Describir las características de la Calidad de Trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Cumplimiento de trabajo: El 30% de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones mencionan que siempre hacen buen uso de los recursos que se les asigna, este resultado contrasta con los resultado obtenidos por Barata (2019) quien manifestó que el 87.8% de los trabajadores de la empresa VIETTEL Perú SAC casi siempre hacen buen uso de los recursos que les proporciona la empresa permitiendo así que logren los objetivos organizacionales.

Innovación: El 47% de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones mencionan que algunas veces muestran nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio, este resultado contrasta con los resultado obtenidos por Burga (2018) quien menciona que el 100% del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la Región de Lambayeque desarrollan nuevas habilidades o ideas para brindar servicios de calidad a los cliente internos y externos y también contrata con lo obtenido por Díaz (2019) quien menciona que el 94% de los asesores telefónicos de la empresa TELEATENTO de la Ciudad de Trujillo siempre están dispuesto a aportar nuevas ideas para un mejor desempeño de sus funciones.

Tabla 7

Describir las características del Conocimiento de Trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Tareas: El 43% de los trabajadores manifiestan que nunca tienen problemas al realizar sus tareas por falta de conocimiento, este resultado coincide con lo obtenido por Sánchez (2020) quien menciona que el 62% de los trabajadores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo nunca tiene problemas al realizar sus actividades ya que el jefe siempre les está apoyando.

Conocimiento del puesto: El 43% de los trabajadores manifiestan que siempre tienen los conocimientos necesarios para realizar las tareas del puesto, este resultado coincide con lo obtenido por Barata (2019) quien manifestó que el 87.8% de los trabajadores de la empresa VIETTEL Perú SAC casi siempre poseen los conocimientos necesarios para realizar sus labores.

VI. CONCLUSIONES

Podemos concluir que con base a los diferentes estudios analizados y con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los 30 trabajadores de las empresas de telecomunicación de la Ciudad de Ayacucho lo siguiente:

- 1. En relación al Objetivos Especifico N°1:** Describir las características de la Motivación Intrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

La motivación intrínseca se caracteriza por que en su mayoría los puestos que ocupan va acorde de su profesión, también su lugar de trabajo les permite desarrollar nuevas destrezas permitiendo su crecimiento personal y la empresa les permite tener la autonomía de poder tomar decisiones por si mismos cuando lo crean conveniente, esto genera que los trabajadores se sientan motivados por realizar sus actividades y lograr ser competente por ellos mismos en el trabajo por ende se eleva el desempeño de los trabajadores. Por el contrario la empresa no asciende al personal por su habilidad y destreza esto provoca que una parte de los trabajadores se sientan desmotivados.

- 2. En relación al Objetivos Especifico N°2:** Describir las características de la Motivación Extrínseca de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Se identificó con respecto a la motivación extrínseca que nunca las empresas reconoce a los trabajadores por su labor ya sea mediante un bono, en especie o mediante una felicitación o publicación de su buen desempeño provocando un bajo desempeño, de igual forma no brindan un aumento a los trabajadores por realizar más de los asignado provocando que estos se sienten desmotivados y sin

ganas de seguir dando lo mejor de sí para un buen desempeño, por otro lado el sueldo que se les brinda si satisfaces las necesidades básicas de los trabajadores, el ambiente de trabajo es el apropiado para el desarrollo de las actividades.

- 3. En relación al Objetivos Especifico N°3:** Describir las características de la productividad de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

La productividad se caracteriza porque en su mayoría las empresas evalúa las actividades que se les asigna a los trabajadores por tanto estos cumplen con sus actividades en el menor tiempo posible y priorizando los recursos siendo personas responsables con las tareas asignadas en el tiempo propuesto.

- 4. En relación al Objetivos Especifico N°4:** Describir las características del trabajo en equipo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Se pudo identificar que las características del trabajo en equipo son la coordinación y la integración donde las empresas algunas veces evalúa si los trabajadores tienen la capacidad de coordinar con su equipo de trabajo y si muestran la aptitud para integrarse al equipo logrando un buen desempeño en conjunto alcanzando así lograr las metas organizacionales.

- 5. En relación al Objetivos Especifico N°5:** Describir las características de la calidad de trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

La calidad de trabajo se caracteriza por hacer buen uso de los recursos y mostrar nuevas ideas donde las empresas si evalúa estos aspectos al personal ya que los trabajadores hacen uso correcto de los recursos para cumplir con su trabajo pero

no muestran nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio provocando algunas deficiencias en el servicio.

- 6. En relación al Objetivo Especifico N°6:** Describir las características del conocimiento de trabajo de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Los conocimientos de trabajo se caracterizan porque las empresas de telecomunicaciones siempre verifican que los trabajadores no tengan ningún problema al momento de realizar sus actividades porque tiene los conocimientos necesarios y suficientes ya que se les está capacitando constantemente, provocando un mejor desempeño.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las empresas de telecomunicaciones lo siguiente:

1. Promover el ascenso del personal que se merece evaluando la proactividad, el liderazgo, disponibilidad y la productividad, esto permitirá que los trabajadores se sientan valorados y estimado por la organización, al promover el ascenso lleva a que los empleados luchen con permanencia y constancia por lograr un buen desempeño alcanzando las metas planteadas de la organización.
2. Las empresas deben de implantar un software de evaluación de desempeño en un programa de reconocimiento ya que es una herramienta moderna que ayuda a descubrir los puntos fuerte y débiles de los trabajadores y mediante ello se establece criterios para recompensar sus esfuerzos, el reconocimiento puede ser mediante una mención frente al resto de compañeros mediante un premio o certificado, felicitación del jefe, mediante un aumento en el salario y otros premios monetarios como viajes, bonus. Otra forma de recompensar es creando un uro de la fama colocando el nombre completo del trabajador dentro de un cuadro de reconocimiento en la empresa.
3. Brindar un aumento en el sueldo por laborar otras extras ya que la Ley de Jornada de Trabajo establecido en el Decreto Supremo N°007-2002-TR, así lo establece.
4. Brindar capacitaciones a los trabajadores en cuanto a la forma de coordinar e integrarse con su equipo de trabajo para que de forma conjunta logren eficientemente los objetivos organizacionales.
5. Capacitar sobre los procesos de servicios, valorar las ideas y opiniones de los trabajadores porque ayuda a direccionar por un buen camino a la organización y a implementar cambios positivos para la organización.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2010). *Desempeño por Competencia - Evaluación de 360°*. México: Granica.

Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/66695>

Aravena, M. (2017). La Motivación en el Trabajo con Grupos. *Trabajo Social*, 7.

Arias, C. &. (2014). *Factores Psicológicos Intrínsecos y Extrínsecos*. México:

Universidad de El Salvador. Obtenido de

<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5965/1/Factores%20psicol%C3%B3gicos%20intr%C3%ADnsecos%20y%20extr%C3%ADnsecos%20que%20motivaron%20a%20los%20estudiantes%20de%20segundo%20a%C3%B1o%20ciclo%20II2013,%20a%20el%20inicio%20de%20la%20carrera%20en%20la%20Escuela%20de%20Alimentaci%C3%B3n>

Barata, F. (2019). *Estudio de la Motivación Laboral y Cumplimiento de Metas en la*

Empresa VIETTEL Perú S.A.C. en la Ciudad de Iquitos, Periodo 2017. Título

profesional, Universidad Científica del Perú, Iquitos. Obtenido de

http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1071/BARATA_GALLEGOS_ADM_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bautista, R. (5 de Noviembre de 2020). El Desempeño Laboral desde una Perspectiva

Teórica. *Científica de Administración*, VII(1), 109-121.

doi:https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417

Bello, J. (2019). *¿Es posible incrementar extrínsecamente la motivación intrínseca*

laboral? Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628119/BelloT_J.pdf?sequence=3

Berardi, A. (2021). *Motivación Laboral y Engagement*. Universidad de Fasta. Buenos Aires: Repositorio Universidad Fasta. Obtenido de <file:///C:/Users/Andrei/Downloads/MOTIVACION%20LABORAL%20Y%20ENGAGEMENT.pdf>

Blog. (14 de Junio de 2021). Responsabilidad en el Trabajo. *Capitalismo Consciente*.

Bohórquez, E. &. (2020). *La Motivación y el Desempeño Laboral* (Vol. XII). Cuba: Revista Científica de la Universidad Cienfuegos. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

Bohórquez, E. &. (02 de Junio de 2020). La Motivación y el Desempeño laboral: El Capital Humano como Factor Clave en una Organización, Cuba 2020. *Universidad y Sociedad*, XII(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Burga, G. (2018). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*. Tesis de grado académico, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1108/TM_BurgaVasquezGuisela_WiesseEslavaSandra.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabrera, J. (18 de Febrero de 2022). Situación en España en cuanto a la desmotivación de los Trabajadores. *Hablemos de Empresas*. Obtenido de <https://hablemosdeempresas.com/empresa/motivacion-empleados/>

Céspedes, S. (2017). *Relación entre Estrés y Motivación Laboral con la Percepción de la Eficiencia en los Equipos de Trabajo*. Grado Académico, Universidad del Pacífico, Lima.

Chaparro, L. (2017). *Motivación Laboral y Clima Organizacional en Empresas de Telecomunicaciones* (Vol. XVI). Bogotá. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-50512006000200001&lng=es&nrm=is&tlng=es

Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (Décimo ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>

Coll, F. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>

Díaz, C. (2019). *Comunicación Efectiva y su Relación con la Motivación Laboral en asesores telefónicos de la Empresa Teletanto del Perú, 2019*. Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37855>

Economipedia. (2020). Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/344484/Referencias_Habilidades_Gerenciales.pdf

Egea, M. (2018). *Motivación y Emoción en el Ambito Educativo*. Madrid: CEU. Obtenido de

http://dspace.ceu.es/bitstream/10637/9726/1/Motivacion_PilarEgea_LeccMag_UCEUSP_2018.pdf

Elperiodico. (27 de Mayo de 2020). Eficacia y eficiencia laboral.

Enaho. (2020). Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>

Figueroa, K. (2021). *Motivación y Rendimiento Laboral del personal de Ventas de una Empresa de Telecomunicaciones, 2020*. Tesis de grado académico , Universidad César Vallejo, Lima.

Fischman, D. (2019). *Motivación 360 - como Incrementarla en la Vida y en la Empresa* (Primera ed.). Lima: Booket. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Francesco, G. (2011). *Motivación Extrinsea - Fuente de Estimulaion y Mejora del Rendimiento*. Licenciatura en Psicología, Universidad Abierta Interamericana. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104443.pdf>

Graus, M. (2013). Reconocimiento. *Significados*.

Guevara, P. (02 de Marzo de 2016). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Titulo profesional, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. doi:<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Hernández, R. F. (2017). *Metodología de la Investigacion* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill / Internamericana Editores.

- INE. (2020). Sueldos y Salarios. Obtenido de <https://www.inei.es/>
- Maldonado, J. (2015). *La Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/la_metodologia_de_la_investigacion
- Manso, P. (Diciembre de 2012). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*(128), 79-86. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Martínez, T. (2013). Autonomía en la Atención Centrada en la Persona. *Acogerontología*.
- Maslow, A. (2017). *Motivación y Personalidad* (Primera ed.). Díaz de Santos S.A. Obtenido de <https://booksmedicos.org/motivacion-y-personalidad-abraham-maslow/>
- Mendoza, A. (2019). *Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en Colaboradores de Empresas de Telecomunicación de Lima*. Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Molano, A. (2018). *Influencia de la Motivación en el Desempeño laboral de los trabajadores Millennials del Rubro Bancario, Boyacá, Colombia, 2018*. Universidad de Buenos Aires, Colombia.
- Monzón, R. (2020). *Motivación Laboral*. Cajamarca: Repositorio UPAGU. Obtenido de <file:///C:/Users/Andrei/Downloads/MOTIVACION%202020.pdf>
- Orellana, P. (29 de Diciembre de 2019). Motivación Laboral. *Economipedia*, 15. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>

- Padovan, I. (2020). *Teorías de la Motivación Aplicación Práctica*. Argentina: Repositorio de la Universidad de Cuyo. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf
- Palmar, G. &. (Abril de 2014). Competencias y Desempeño Laboral de los Gerentes en los Institutos Autónomos Dependientes de la Alcaldía del Municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, XVII(XXXIX), 31. Obtenido de <file:///C:/Users/Andrei/Downloads/67630574009.pdf>
- Peiró, R. (19 de Octubre de 2020). Autorrealización. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/autorrealizacion.html>
- Peiró, R. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Peruano, E. (3 de Julio de 2003). *Ley N° 28015*. Obtenido de Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.
- Prezi. (2014). Obtenido de <https://prezi.com/r9ccachwta6f/competencia-calidad-de-trabajo/>
- Romero, G. (13 de Abril de 2022). Desarrollo Pesonal. *Wikipedia*.
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos – Dirección y Gestión de Personas en las Organizaciones*. Barcelona: Octaedro S.L.
- Sánchez, B. (29 de Septiembre de 2020). *ResearchGate*. Obtenido de Las mypes en Perú: Su importancia y Propuesta Tributaria.

Sánchez, I. (2020). *La Motivación y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa ETRAL SAC en la Ciudad de Trujillo, 2020*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sesame. (2020). Ascenso.

Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala: Campus de Quetzal Tenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

SUNAT. (2020). Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

Tamayo, M. (2012). *Metodología de la Investigación*. México.

Tito, P. (2015). *Impacto de la Motivación en la Productividad empresarial*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>

Tito, P. (Junio de 2017). Impacto de la Motivación en la Productividad Empresarial: Caso Gerencia de Infraestructura en Telefonía del Perú. *Revista de Investigacion de la Facultad de Ciencias Administrativas*, XVIII(35), 10.

Tolosa, N. (2010). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/nukary/recursos-humanos-ii-evaluacin-del-desempeo-laboral>

ULADECH. (2019). Código de Ética para la Investigación. *Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote*. Obtenido de
file://C:/Users/User/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20pa
ra%20la%20investigaci%C3%B3n%20V002%20(1).pdf

Vera, J. (2019). *La Motivación y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal
de Galletas PUIG, Caracas 2019*. Universidad Católica Andres Bello, Caracas.
Obtenido de
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU0646.pdf>

Vives, K. (2015). *Estudio de la Motivación Laboral en una Industria Refinadora de
Aceite en el Estado de Carabobo*. Venezuela: Universidad de Carabobo.

Wikiblog. (7 de Febrero de 2016). Obtenido de
[https://diccionarioeconomia.blogspot.com/2016/02/que-es-el-conocimiento-del-
trabajo.html](https://diccionarioeconomia.blogspot.com/2016/02/que-es-el-conocimiento-del-trabajo.html)

IX. ANEXOS

ANEXO N°1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	AÑO 2022															
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV			
		Abril				Mayo				Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				x												
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.					x											
5	Mejora del marco teórico						x										
6	Redacción de la revisión de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado							x									
8	Ejecución de la metodología								x								
9	Resultados de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del informe final											x			x		
12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación											x				x	
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación													x			
14	Redacción de artículo científico														x		
15	Sustentación y elaboración del acta															x	

16	Segunda sustentación y cierre del Taller																		x
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

ANEXO N°2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable del estudiante			
Categoría	Base	% o numero	Total (S/.)
Suministros			
• Alquiler de Internet	1.00	20hrs	20.00
• Lapiceros	0.50	5	2.50
• Uso del internet en estos dos meses de cuarentena para el entrega de la investigación.	30.00	2	60.00
• Uso de energía eléctrica en estos dos meses de cuarentena.	15.00	2	30.00
Servicio			
• Uso de Turniti	100.00	1	100.00
Sub total	146.50	30	212.50
Total de presupuesto desembolsable	146.50	30	212.50
Presupuesto no desembolsable de la universidad			
Categoría			
Servicio			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	0	0	0
• Búsqueda de información en base de datos	0	0	0
• Soporte informativo (Modulo de Investigación del ERP University – MOIC)	0	0	0
• Publicación de artículo en repositorio institucional.			
Sub total	0	0	0
Recursos humanos			
• Asesoría personalizada (3 horas por semana)	0	0	0
Sub total	0	0	0
Total de presupuesto no desembolsable	0	0	0
Total (S/.)	146.50	30	212.50

ANEXO N°3: Validación por Expertos

PRIMER EXPERTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN


I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Quispe Medina, Wilber
 1.2. **Grado Académico:** Magister en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación
 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración (CLAD N°5179)
 1.4. **Institución donde labora:** ULADECH Católica
 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario de encuesta
 1.7. **Autor del instrumento:** Maribel Candy De La Paz Sulca
 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MOTIVACION LABORAL							
Dimensión 1: Motivación Intrínseca							
1. ¿Cree usted que el puesto que ocupa va acorde a su profesión o estudio?	X		X		X		
2. ¿Su lugar de trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas permitiendo su crecimiento personal?	X		X		X		
3. ¿La empresa asciende al personal cuando observa	X		X		X		

la habilidad y destreza que posee?							
4. ¿Considera tener autonomía de poder tomar decisiones por sí mismo en su puesto de trabajo?	X		X		X		
5. ¿Considera ser competente para poder sobresalir ante los demás?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación Extrínseca							
6. ¿Usted recibe reconocimiento por su labor por parte de la empresa?	X		X		X		
7. ¿Usted percibe un aumento por realizar más de lo asignado?	X		X		X		
8. ¿Considera usted que el sueldo que recibe satisface sus necesidades?	X		X		X		
9. ¿Usted recibe capacitación por parte de la empresa para realizar mejor su trabajo?	X		X		X		
10. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión 1: Productividad							
11. ¿Usted cumple con todas las actividades que le asigna su superior?	X		X		X		
12. ¿Usted cumple sus actividades en el menor tiempo posible y priorizando los recursos?	X		X		X		
13. ¿Usted cumple con las tareas que le asignan con responsabilidad?	X		X		X		
14. ¿Usted realiza su trabajo en el tiempo propuesto?	X		X		X		

Dimensión 2: Trabajo en equipo							
15. ¿Usted tiene la capacidad de coordinar con su equipo?	X		X		X		
16. ¿Usted muestra aptitud para integrarse fácilmente al equipo de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Calidad de trabajo							
17. ¿Usted hace buen uso de los recursos que se le asigna para cumplir con su trabajo?	X		X		X		
18. ¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio?	X		X		X		
Dimensión 4: Conocimiento del trabajo							
19. ¿Usted tiene problemas de realizar sus tareas por falta de conocimiento?	X		X		X		
20. ¿Usted considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realiza las tareas propias del puesto?	X		X		X		
<p>Otras observaciones generales: Ninguna</p> <p style="text-align: right;">Ayacucho 25 de julio del 2022</p> <div style="text-align: center;">  Mg. Wilber Quispe Medina LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 5179 DNI N° 25760824 </div>							

SEGUNDO EXPERTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN


I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Diaz Martínez, Hiera Brayan
- 1.2. Grado Académico: Licenciado en Administración
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración (CLAD N°26512)
- 1.4. Cargo que desempeña: Supervisor
- 1.5. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.6. Autor del instrumento: Maribel Candy De La Paz Sulca
- 1.7. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MOTIVACION LABORAL							
Dimensión 1: Motivación Intrínseca							
1. ¿Cree usted que el puesto que ocupa va acorde a su profesión o estudio?	X		X		X		
2. ¿Su lugar de trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas permitiendo su crecimiento personal?	X		X		X		
3. ¿La empresa asciende al personal cuando observa	X		X		X		

la habilidad y destreza que posee?							
4. ¿Considera tener autonomía de poder tomar decisiones por sí mismo en su puesto de trabajo?	X		X		X		
5. ¿Considera ser competente para poder sobresalir ante los demás?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación Extrínseca							
6. ¿Usted recibe reconocimiento por su labor por parte de la empresa?	X		X		X		
7. ¿Usted percibe un aumento por realizar más de lo asignado?	X		X		X		
8. ¿Considera usted que el sueldo que recibe satisface sus necesidades?	X		X		X		
9. ¿Usted recibe capacitación por parte de la empresa para realizar mejor su trabajo?	X		X		X		
10. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión 1: Productividad							
11. ¿Usted cumple con todas las actividades que le asigna su superior?	X		X		X		
12. ¿Usted cumple sus actividades en el menor tiempo posible y priorizando los recursos?	X		X		X		
13. ¿Usted cumple con las tareas que le asignan con responsabilidad?	X		X		X		
14. ¿Usted realiza su trabajo en el tiempo propuesto?	X		X		X		

Dimensión 2: Trabajo en equipo							
15. ¿Usted tiene la capacidad de coordinar con su equipo?	X		X		X		
16. ¿Usted muestra aptitud para integrarse fácilmente al equipo de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Calidad de trabajo							
17. ¿Usted hace buen uso de los recursos que se le asigna para cumplir con su trabajo?	X		X		X		
18. ¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio?	X		X		X		
Dimensión 4: Conocimiento del trabajo							
19. ¿Usted tiene problemas de realizar sus tareas por falta de conocimiento?	X		X		X		
20. ¿Usted considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realiza las tareas propias del puesto?	X		X		X		
Otras observaciones generales: Ninguna							
Ayacucho 25 de julio del 2022							
 Lic. Adm. Hiral Brayam Diaz Martinez CLAD - 26512							

TERCER EXPERTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Chuchón Huamani, Arturo
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración con mención en Docencia
- 1.3. **Profesión:** Magister en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** ULADECH Católica
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario de encuesta
- 1.7. **Autor del instrumento:** Maribel Candy De La Paz Sulca
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MOTIVACION LABORAL							
Dimensión 1: Motivación Intrínseca							
1. ¿Cree usted que el puesto que ocupa va acorde a su profesión o estudio?	X		X		X		
2. ¿Su lugar de trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas permitiendo su crecimiento personal?	X		X		X		
3. ¿La empresa asciende al personal cuando observa	X		X		X		

la habilidad y destreza que posee?							
4. ¿Considera tener autonomía de poder tomar decisiones por sí mismo en su puesto de trabajo?	X		X		X		
5. ¿Considera ser competente para poder sobresalir ante los demás?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación Extrínseca							
6. ¿Usted recibe reconocimiento por su labor por parte de la empresa?	X		X		X		
7. ¿Usted percibe un aumento por realizar más de lo asignado?	X		X		X		
8. ¿Considera usted que el sueldo que recibe satisface sus necesidades?	X		X		X		
9. ¿Usted recibe capacitación por parte de la empresa para realizar mejor su trabajo?	X		X		X		
10. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión 1: Productividad							
11. ¿Usted cumple con todas las actividades que le asigna su superior?	X		X		X		
12. ¿Usted cumple sus actividades en el menor tiempo posible y priorizando los recursos?	X		X		X		
13. ¿Usted cumple con las tareas que le asignan con responsabilidad?	X		X		X		
14. ¿Usted realiza su trabajo en el tiempo propuesto?	X		X		X		

Dimensión 2: Trabajo en equipo							
15. ¿Usted tiene la capacidad de coordinar con su equipo?	X		X		X		
16. ¿Usted muestra aptitud para integrarse fácilmente al equipo de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Calidad de trabajo							
17. ¿Usted hace buen uso de los recursos que se le asigna para cumplir con su trabajo?	X		X		X		
18. ¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio?	X		X		X		
Dimensión 4: Conocimiento del trabajo							
19. ¿Usted tiene problemas de realizar sus tareas por falta de conocimiento?	X		X		X		
20. ¿Usted considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias del puesto?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguna

Ayacucho 25 de julio del 2022



MGTR. ADM. ARTURO CHUCHÓN
HUAMANÍ
DNI N°28298065
CLAD 09310

ANEXO N°4: Instrumentos de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES**

Señor (a):

La presente encuesta es anónima y forma parte de una investigación titulada **LA MOTIVACION COMO FACTOR DE INCREMENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2022**; que tiene por propósito recaudar información veraz y correcta por ello se le ruega responder con total sinceridad. Le solicitamos su cooperación y apoyo contestando las diferentes preguntas que a continuación se indican, marcando con un aspa (X) la respuesta que usted considere conveniente.

La información obtenida de esta encuesta es básicamente para fines de investigación.

DATOS PERSONALES:

Sexo: Femenino Masculino

Indique su rango de edad:

20 a 25 años 26 a 35 años 35 años a más

Años de trabajo:

Menos de 6 meses Menos a 1 año Más de 1 año

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN LABORAL						
1	¿Cree usted que el puesto que ocupa va acorde a su profesión o estudio?					
2	¿Su lugar de trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas permitiendo su crecimiento personal?					
3	¿La empresa asciende al personal cuando observa la habilidad y destreza que posee?					
4	¿Considera tener autonomía de poder tomar decisiones por sí mismo en su puesto de trabajo?					
5	¿Considera ser competente para poder sobresalir ante los demás?					
6	¿Usted recibe reconocimiento por su labor por parte de la empresa?					
7	¿Usted percibe un aumento por realizar más de lo asignado?					
8	¿Considera usted que el sueldo que recibe satisface sus necesidades?					
9	¿Usted recibe capacitación por parte de la empresa para realizar mejor su trabajo?					
10	¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades?					
DESEMPEÑO LABORAL						
11	¿Usted cumple con todas las actividades que le asigna su superior?					
12	¿Usted cumple sus actividades en el menor tiempo posible y priorizando los recursos?					
13	¿Usted cumple con las tareas que le asignan con responsabilidad?					
14	¿Usted realiza su trabajo en el tiempo propuesto?					
15	¿Usted tiene la capacidad de coordinar con su equipo?					
16	¿Usted muestra aptitud para integrarse fácilmente al equipo de trabajo?					
17	¿Usted hace buen uso de los recursos que se le asigna para cumplir con su trabajo?					
18	¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio?					
19	¿Usted tiene problemas de realizar sus tareas por falta de conocimiento?					
20	¿Usted considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias del puesto?					

Gracias por su colaboración

ANEXO N°5: Protocolo de Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula LA MOTIVACION COMO FACTOR DE INCREMENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2022 y es dirigido por MARIBEL CANDY DE LA PAZ SULCA, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características de la Motivación Como Factor de Incremento del Desempeño Laboral de los Trabajadores de las Empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de Ayacucho, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del N° de celular 928039313. Si desea, también podrá escribir al correo mdelapazsulca@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____ N° celular: _____

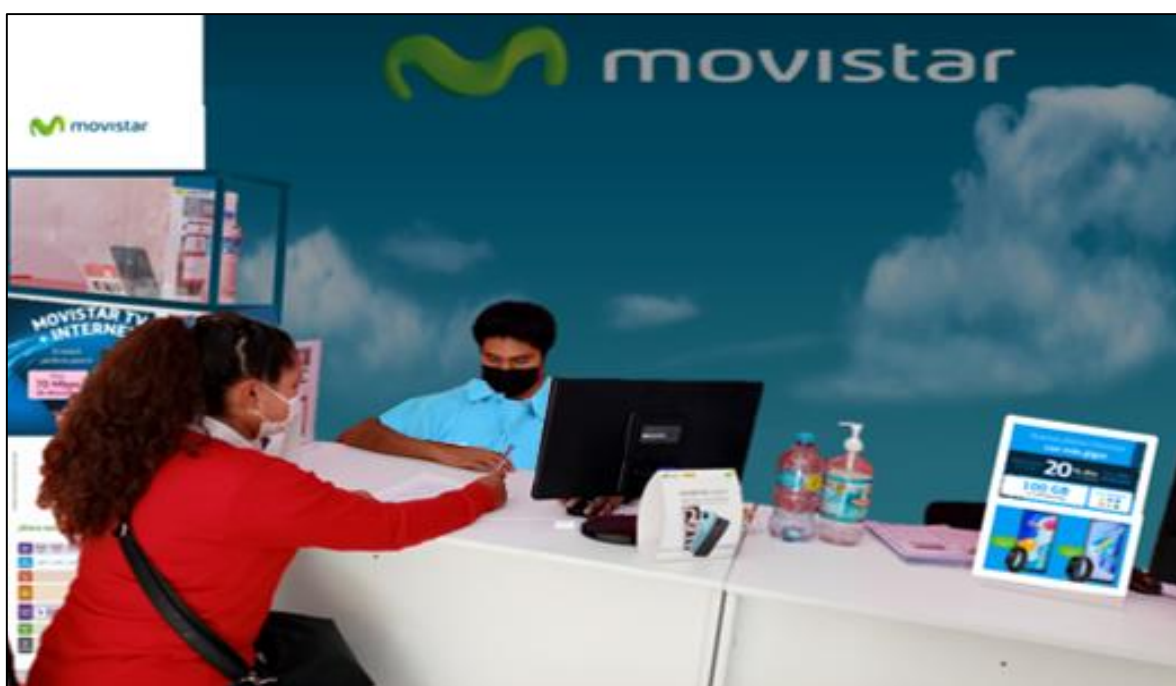
Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

ANEXO N°6: Evidencia de la Ejecución de la Encuesta

Aplicación de la encuesta a los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones

Fecha: 22/07/2022 al 25/07/2022

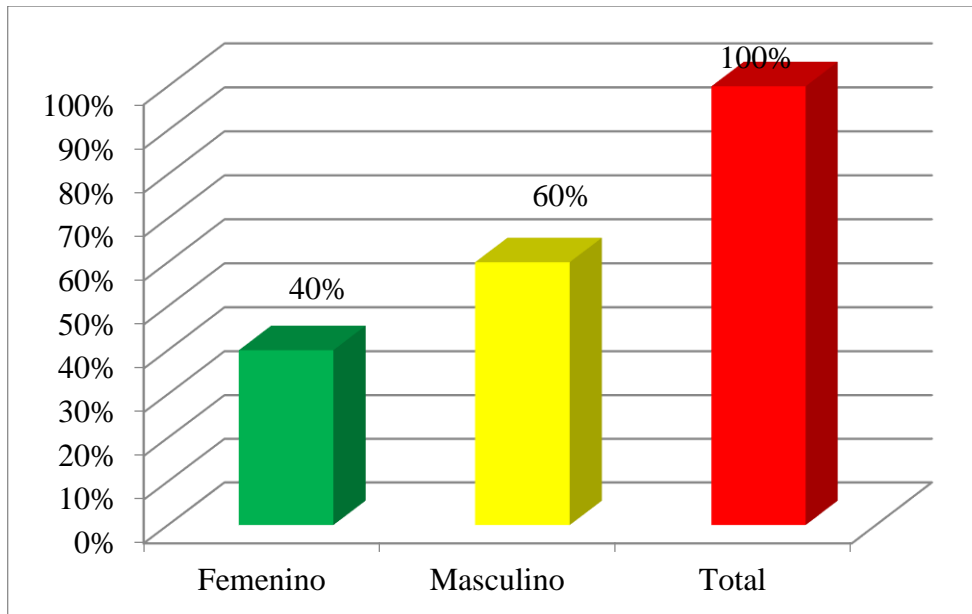




ANEXO N°7: Figuras

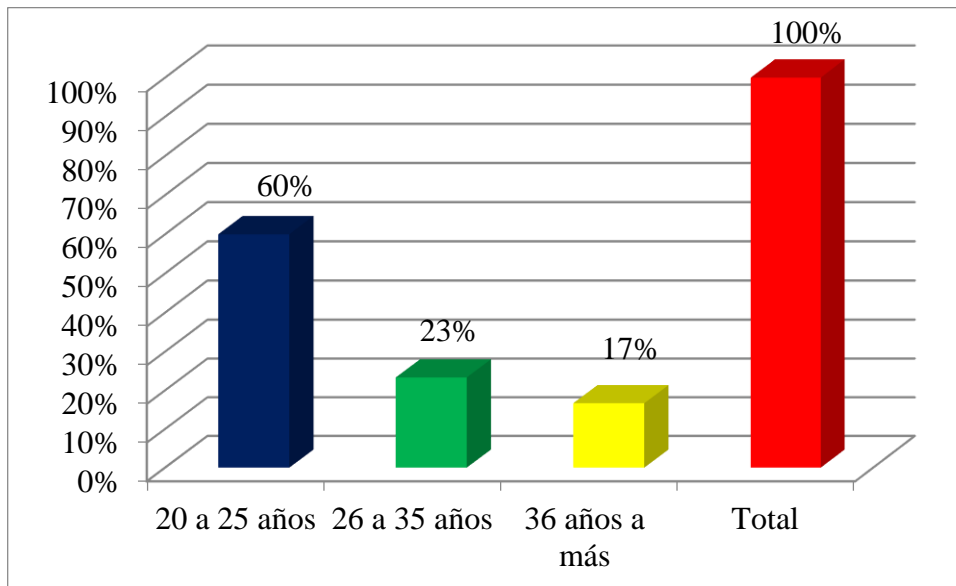
Datos Generales

Figura 1. *Género*



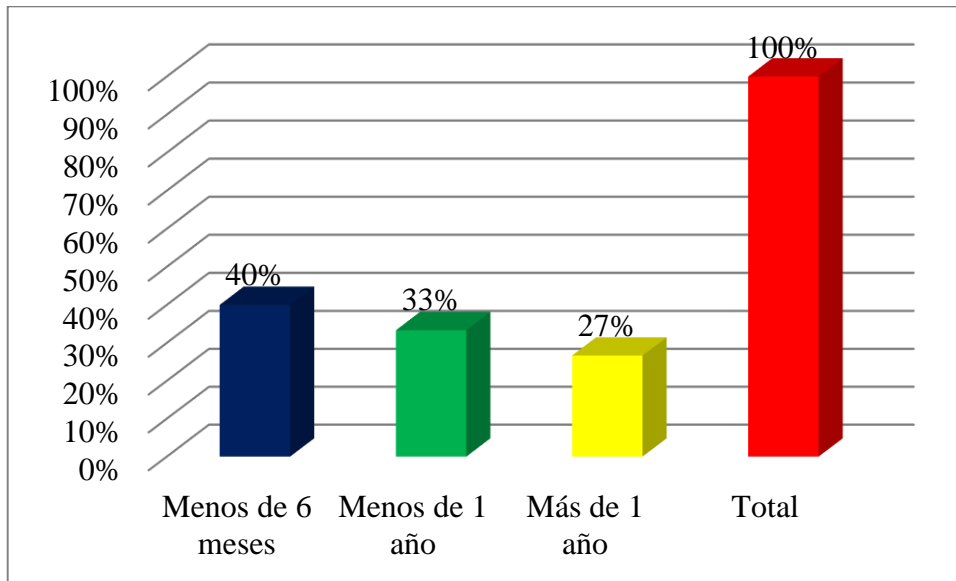
Fuente: Tabla 1

Figura 2. *Edad*



Fuente: Tabla 1

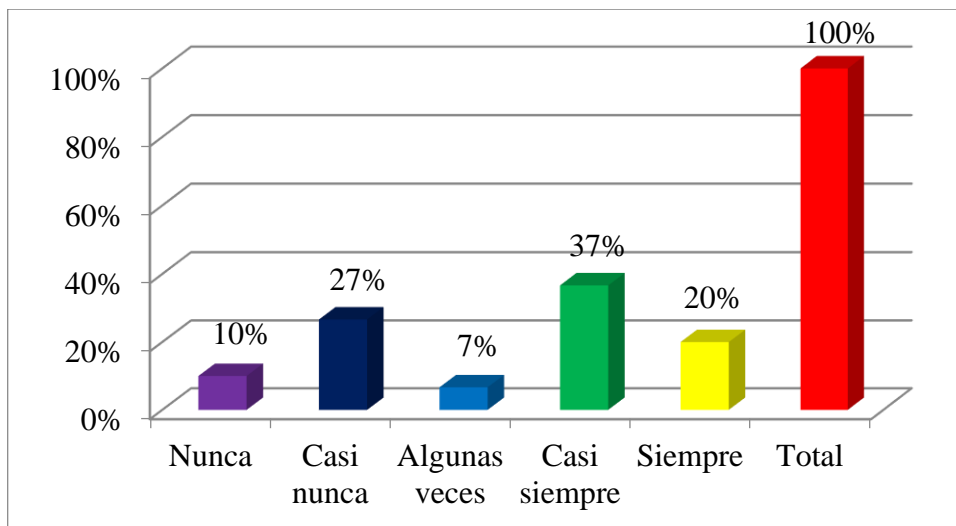
Figura 3. *Tiempo de Trabajo*



Fuente: Tabla 1

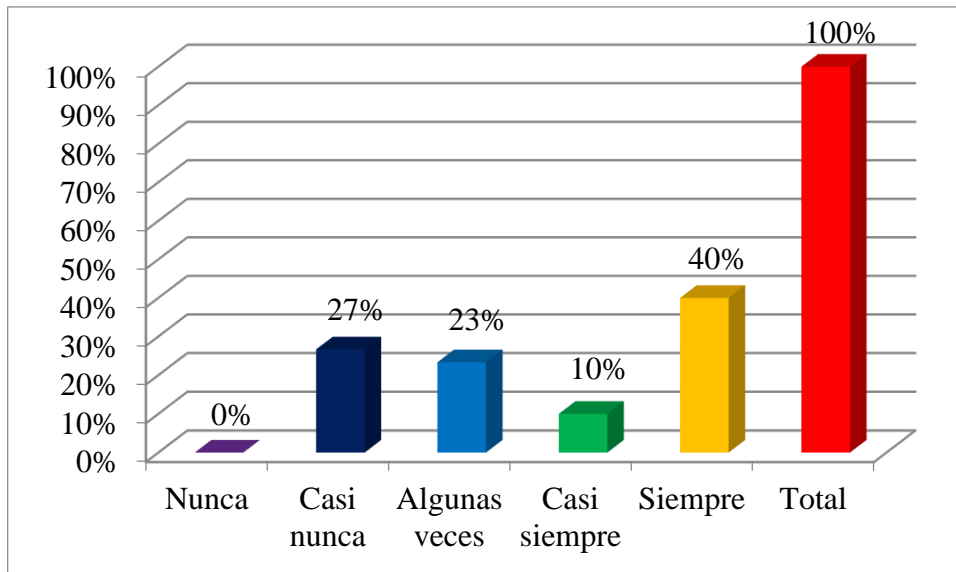
Características de la Motivación Intrínseca

Figura 4. *Profesión o estudio*



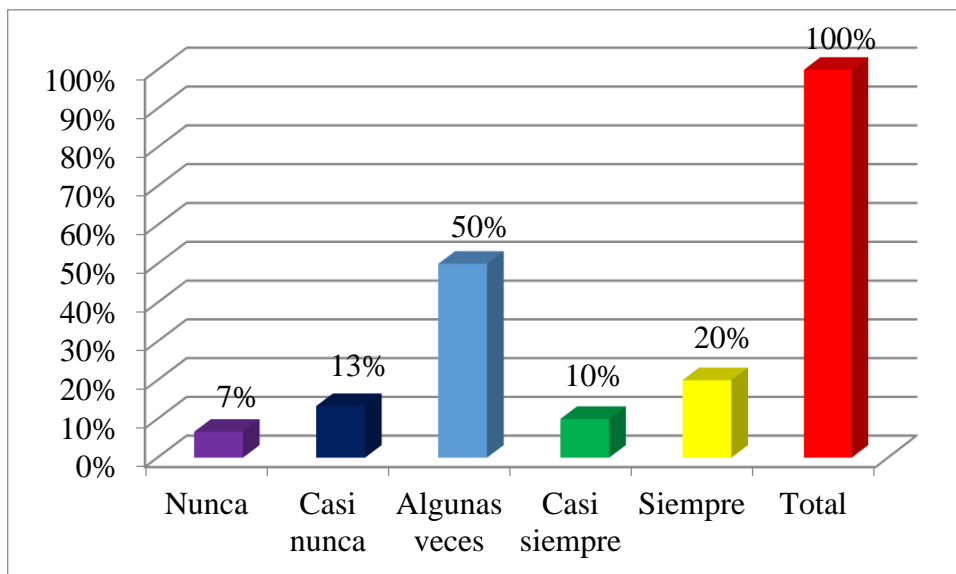
Fuente: Tabla 2

Figura 5. El lugar de trabajo le permite su crecimiento personal



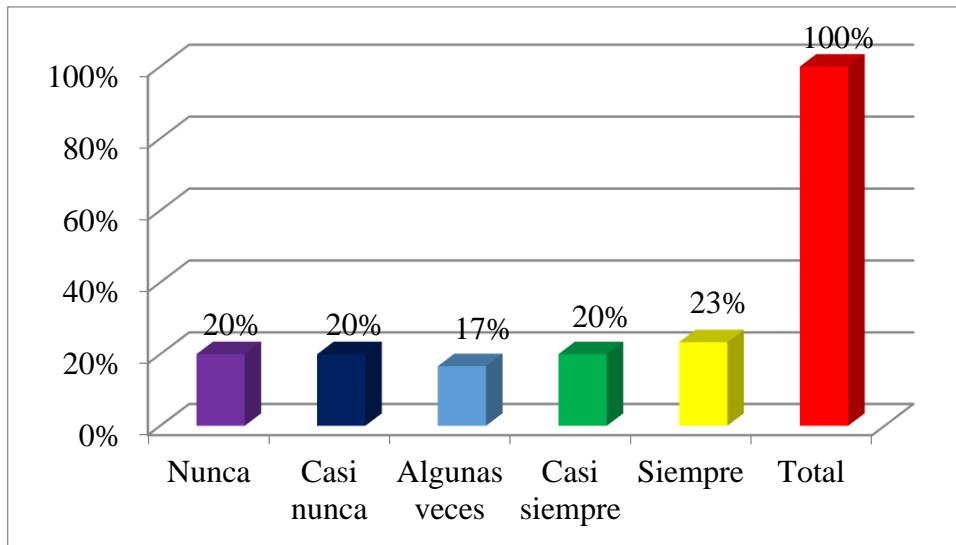
Fuente: Tabla 2

Figura 6. La empresa asciende al personal por su habilidad y destreza



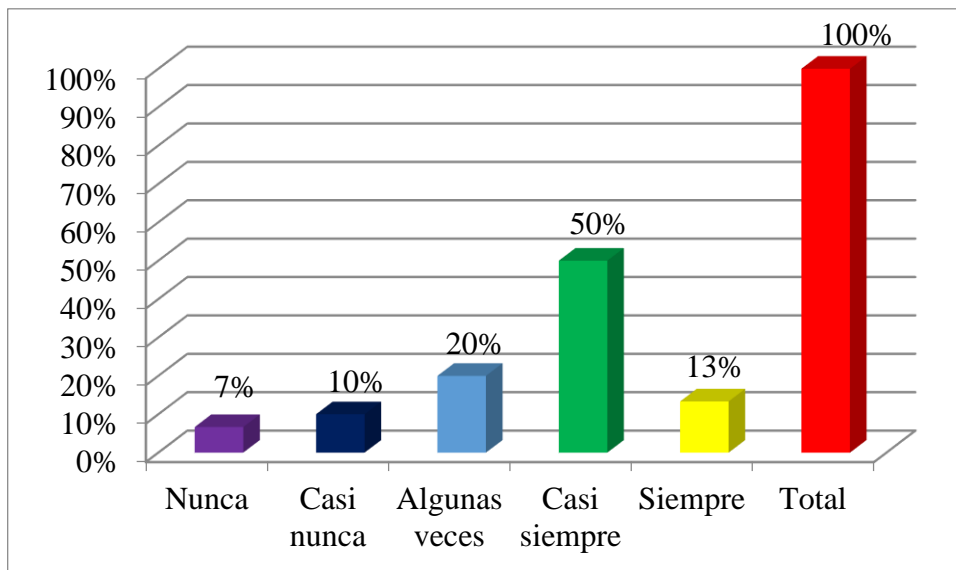
Fuente: Tabla 2

Figura 7. *Autonomía de poder tomar decisiones*



Fuente: Tabla 2

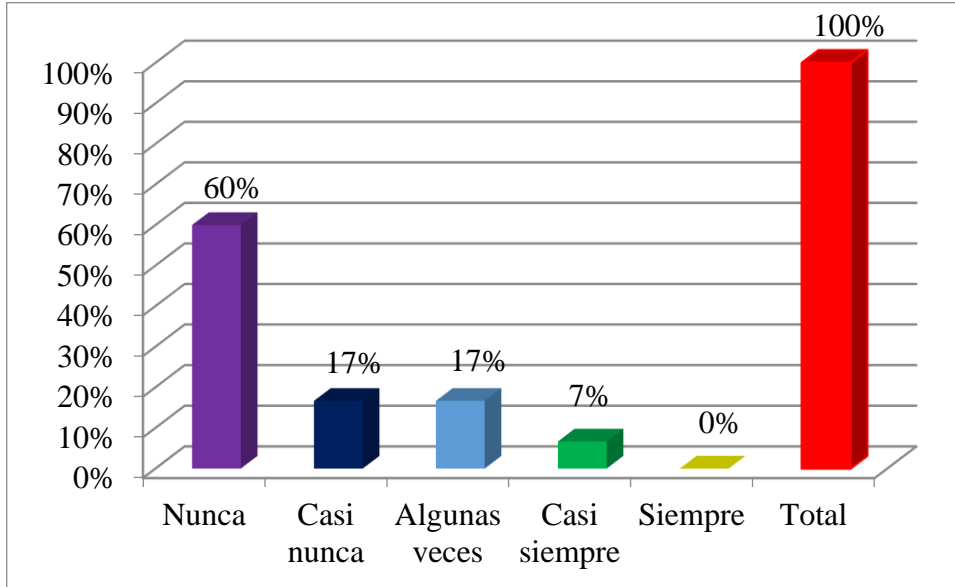
Figura 8. *Considera ser competente*



Fuente: Tabla 2

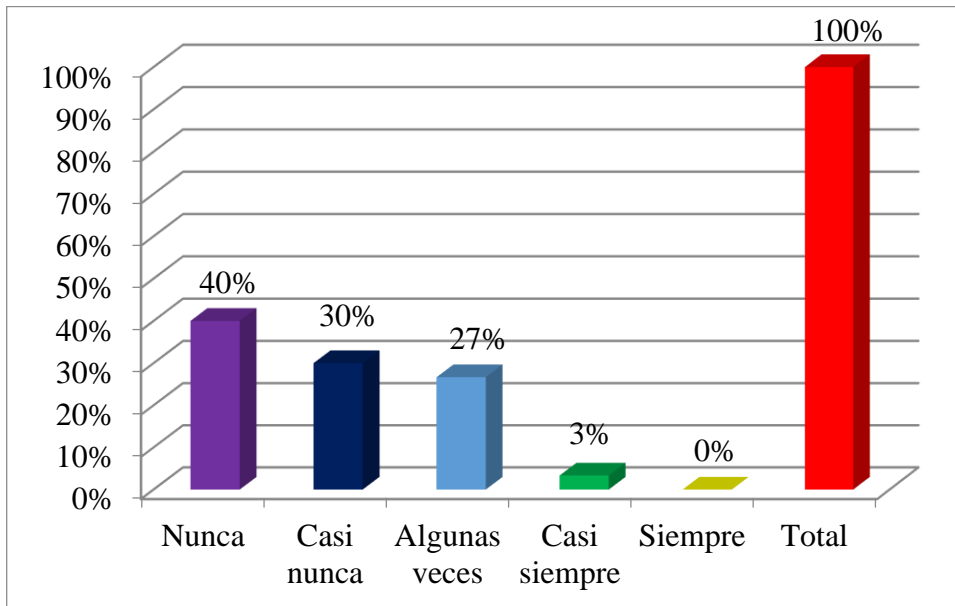
Características de la Motivación Extrínseca

Figura 9. *Se le reconoce por su labor*



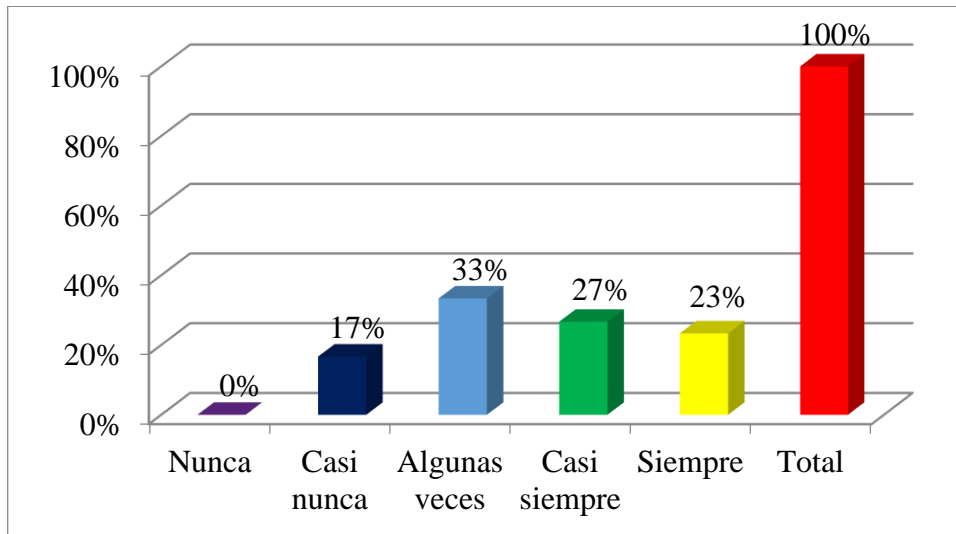
Fuente: Tabla 3

Figura 10. *Percibe un aumento por realizar más de lo asignado*



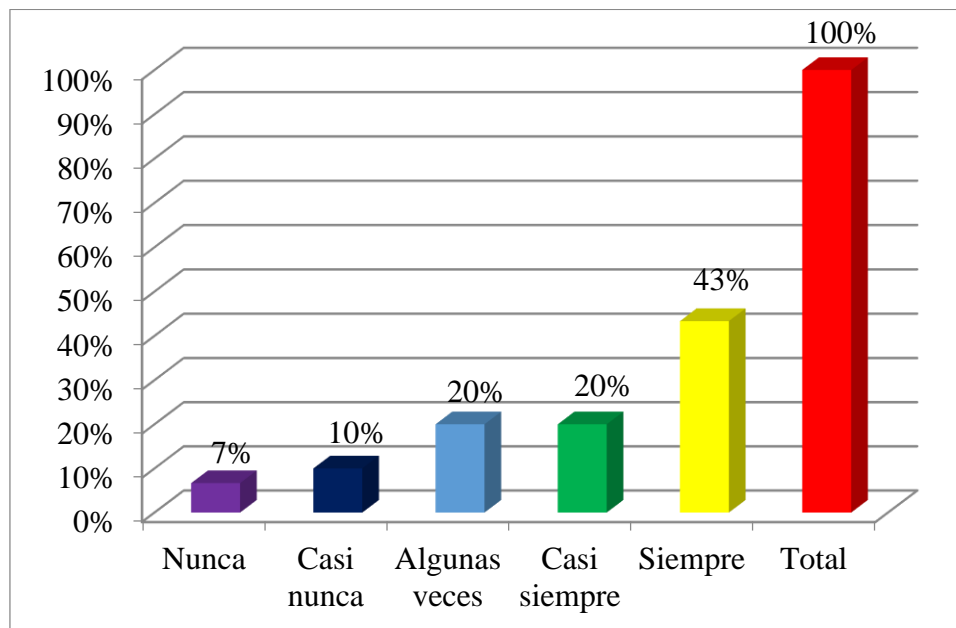
Fuente: Tabla 3

Figura 11. El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas



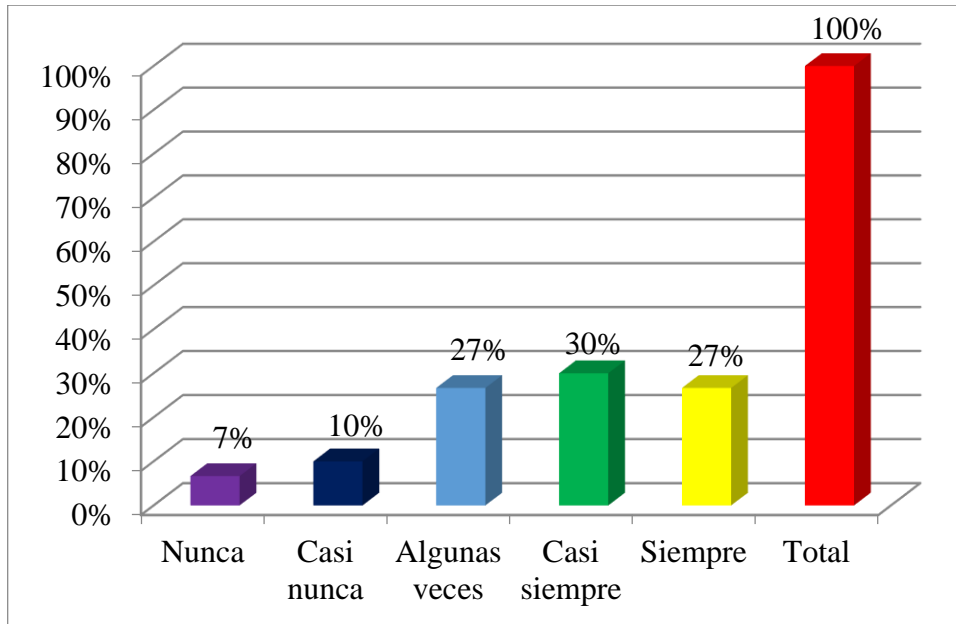
Fuente: Tabla 3

Figura 12. Recibe capacitación



Fuente: Tabla 3

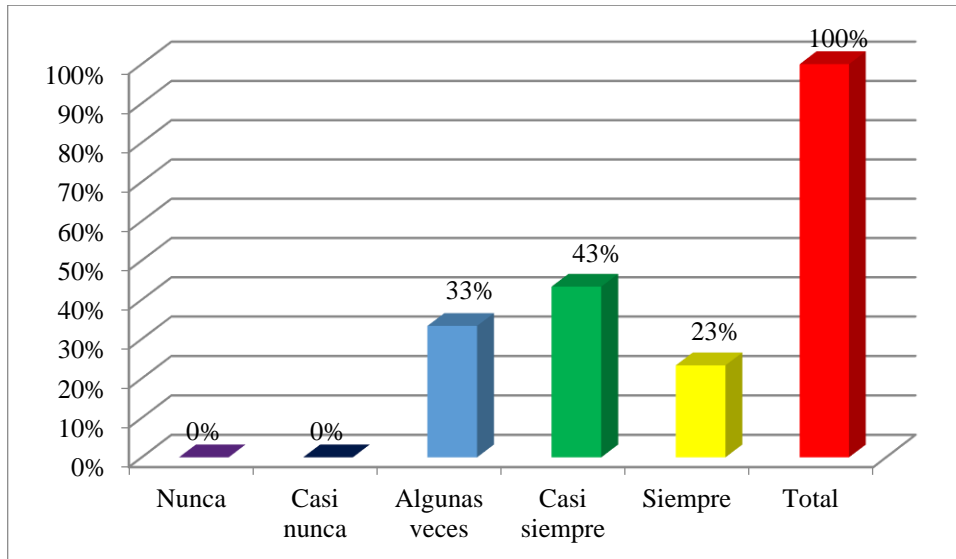
Figura 13. *El ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades*



Fuente: Tabla 3

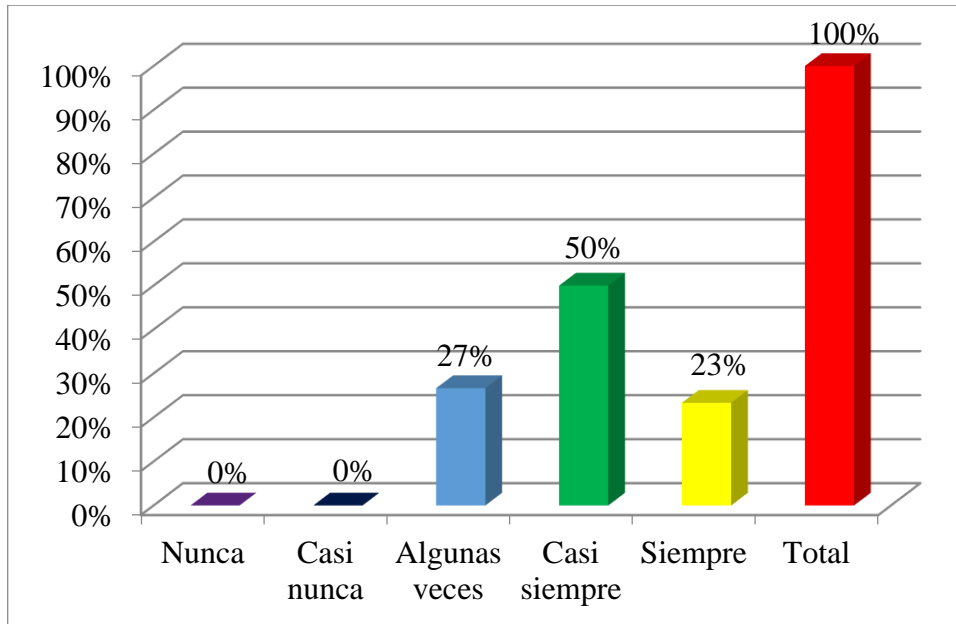
Características de la Productividad

Figura 14. *Cumple con las actividades que le asigna su superior*



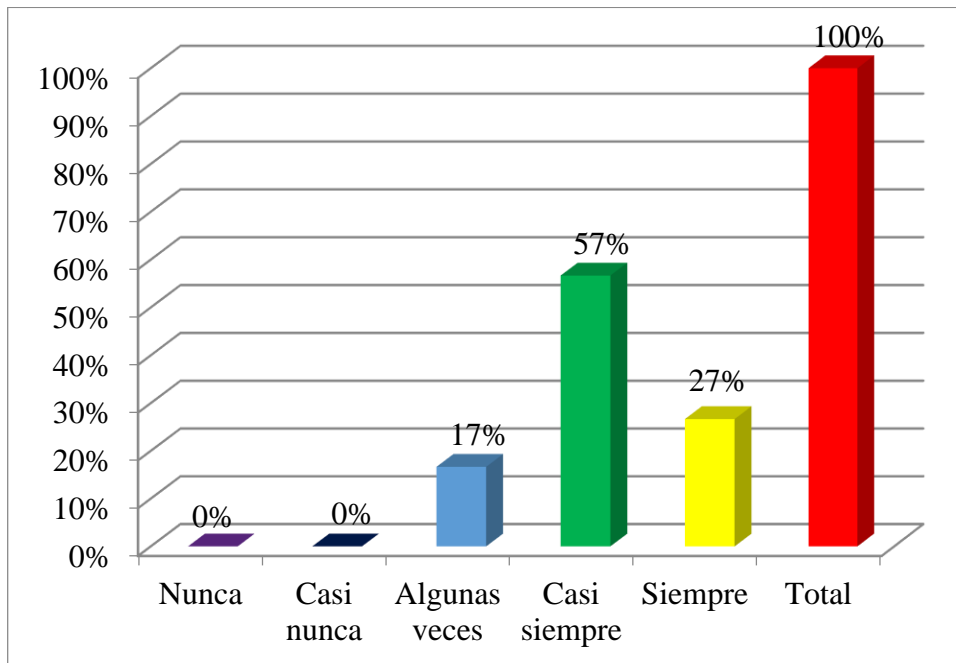
Fuente: Tabla 4

Figura 15. *Cumple sus actividades en el menor tiempo posibles y priorizando los recursos*



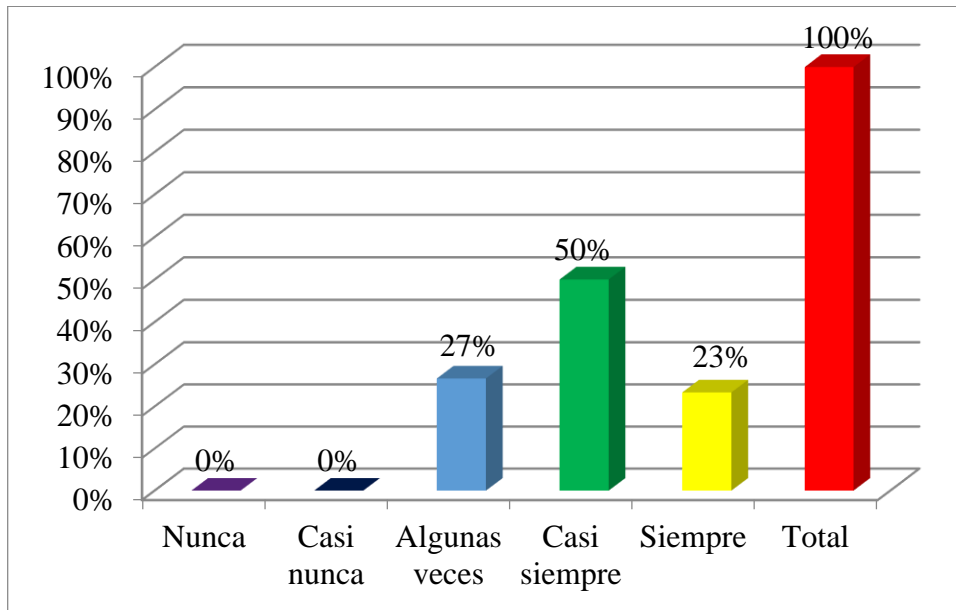
Fuente: Tabla 4

Figura 16. *Cumple responsablemente con las tareas*



Fuente: Tabla 4

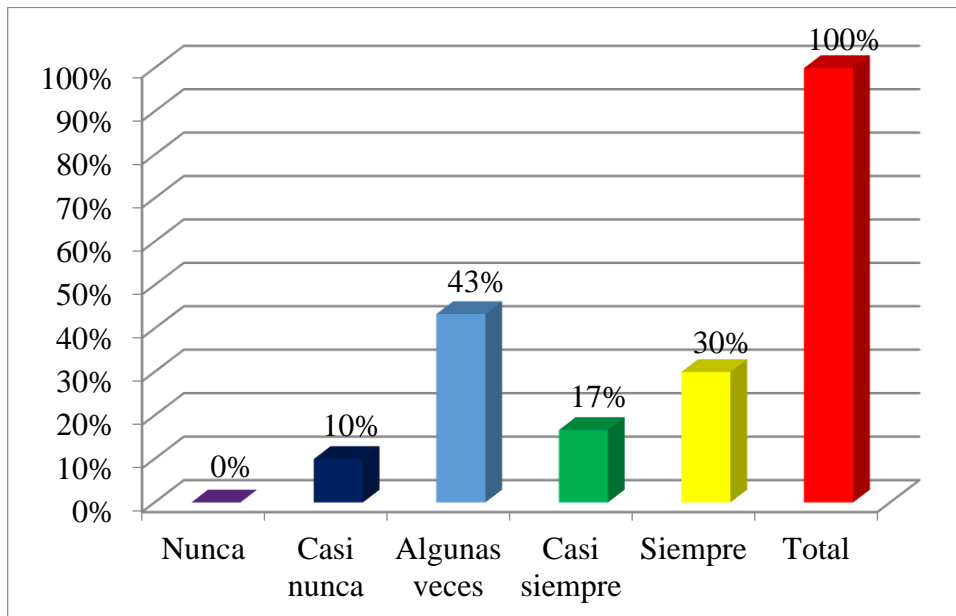
Figura 17. Realiza su trabajo en el tiempo propuesto



Fuente: Tabla 4

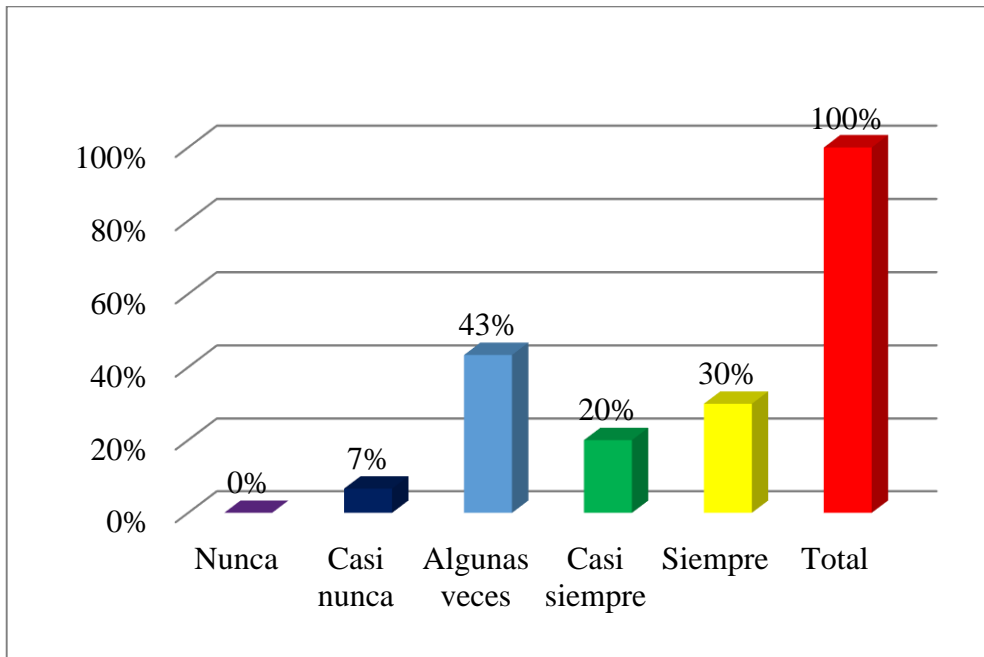
Características del Trabajo en Equipo

Figura 18. Tiene la capacidad de coordinar con su equipo de trabajo



Fuente: Tabla 5

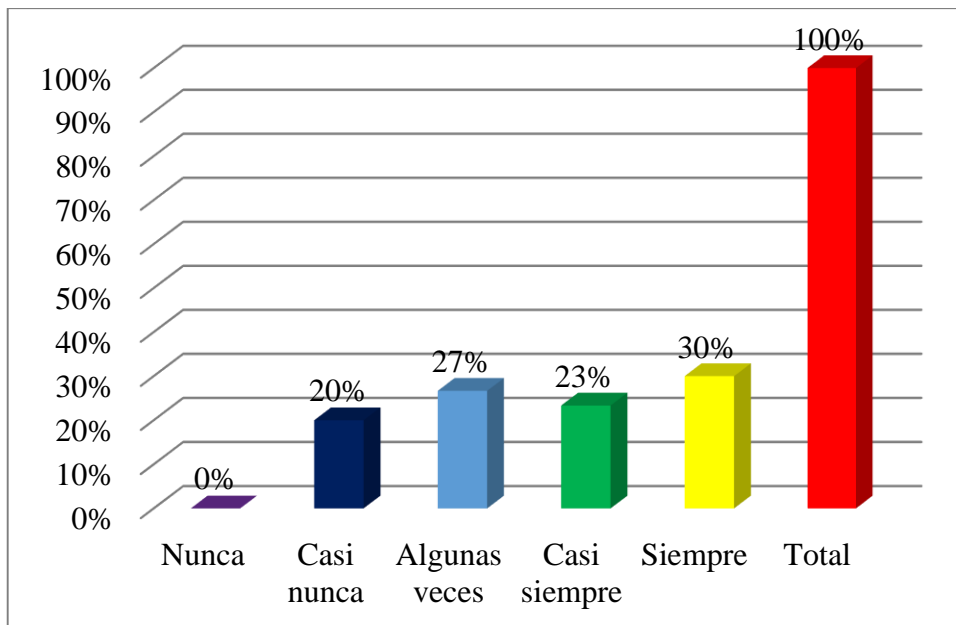
Figura 19. *Muestra aptitud para integrarse fácilmente*



Fuente: Tabla 5

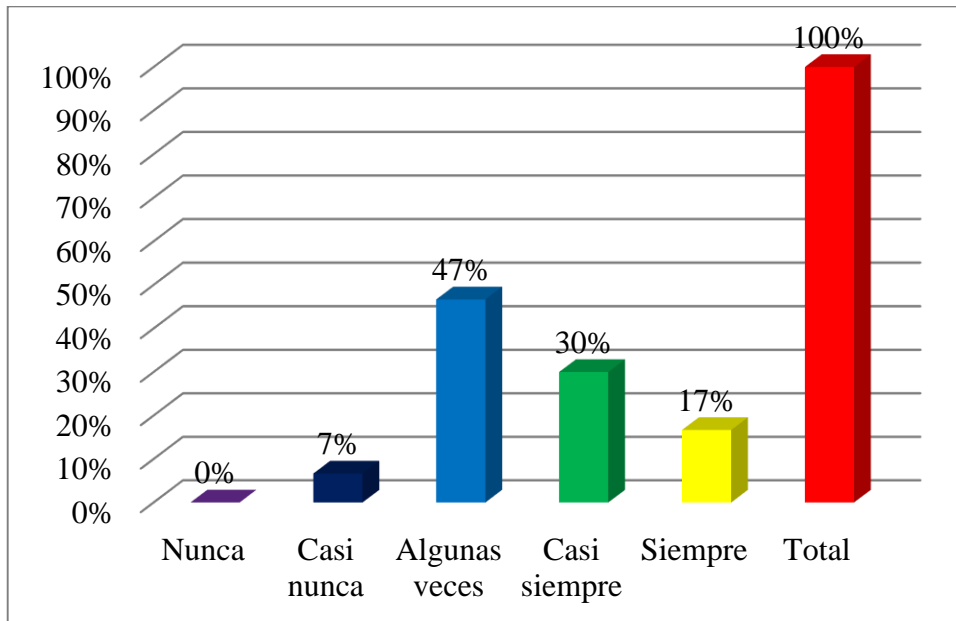
Características de la Calidad de Trabajo

Figura 20. *Usted hace buen usos de los recursos*



Fuente: Tabla 6

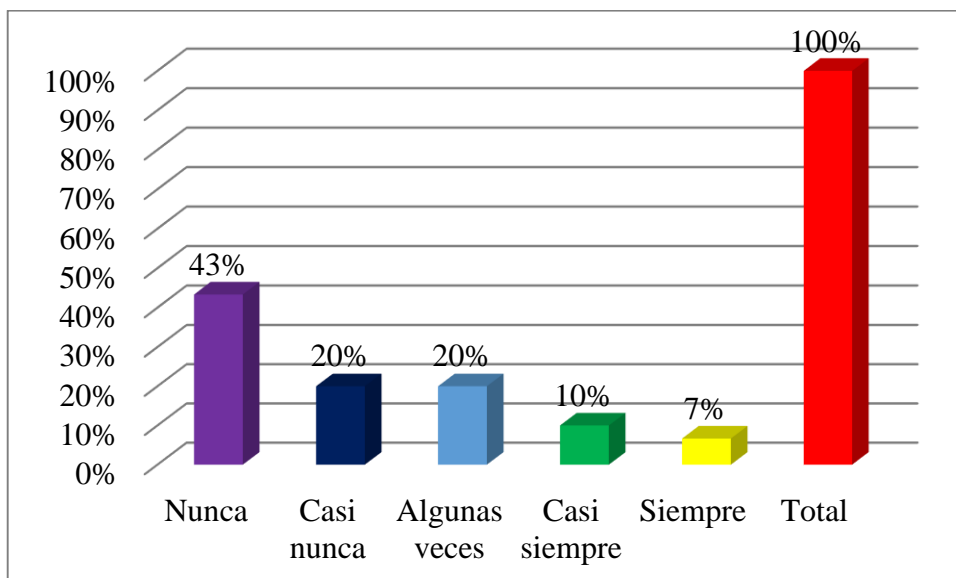
Figura 21. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de servicio



Fuente: Tabla 6

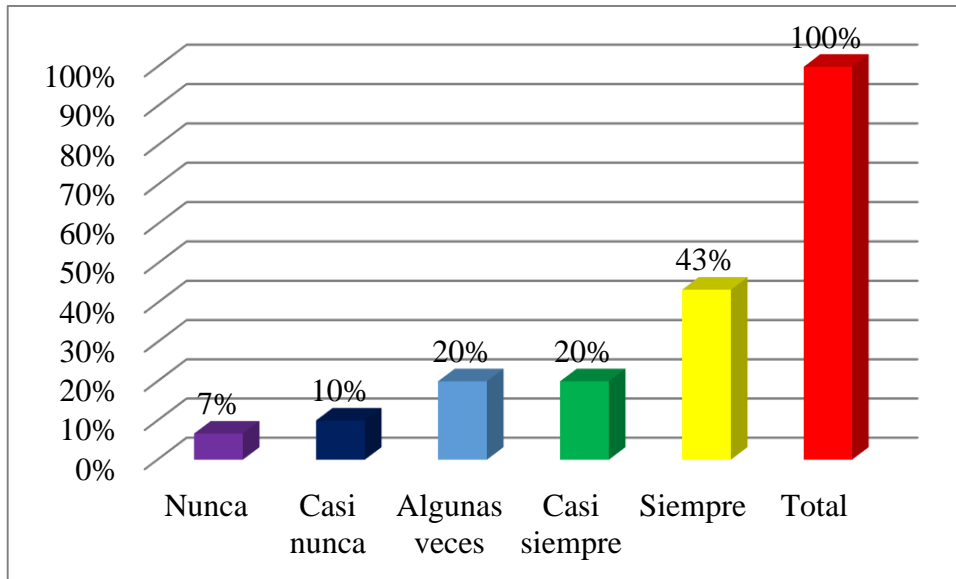
Características del Conocimiento de Trabajo

Figura 22. Usted tiene problemas al realizar sus tareas por falta de conocimiento



Fuente: Tabla 7

Figura 23. Tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas del puesto




Fuente: Tabla 7

ANEXO N°8: Turniti

The screenshot displays a Turnitin report for a document. The browser address bar shows the URL: ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1898819521&lang=es&u=1086967696&student_user=1. The page title is "MARIBEL CANDY DE LA PAZ SULCA | TALTESIS-728-MDELAPAZS-INFORME FINAL-TURNITI-2022-01".

The main content area shows the following text:


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

LA MOTIVACION COMO FACTOR DE INCREMENTO
DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES EN
LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
DE LA PAZ SULCA, MARIBEL CANDY
ORCID: 0000-0001-5486-9965

On the right side, there is a sidebar with a red header "Resumen de coincidencias" and a large "0 %" similarity score. Below the score, it states "No existen fuentes coincidentes para este informe." The sidebar also contains navigation icons for home, search, and other functions.

At the bottom of the page, there is a footer with the following information: "Página: 1 de 53", "Número de palabras: 10234", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", and "Activado" with a toggle switch.