

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



TESIS

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C., PLATAFORMA 12, SEDE ATE”.**

**Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Presentado por:
BACH. PARIONA TAYPE, LUZBETH**

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

Con todo mi amor para mis padres, por darme la vida y todo el apoyo con sus oraciones para culminar el presente trabajo.

Agradecimientos

A Dios, mis padres y asesor de Tesis.

Presentación

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“Motivación y desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, sede Ate”** con el propósito de obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Atentamente,

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPITULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problema de Investigación	1
1.2.1 Problema General	1
1.2.2 Problemas Específicos	1
1.3 Justificación	2
1.3.1 Justificación Teórica	2
1.3.2 Justificación Práctica	2
1.4 Objetivos	2
1.4.1 Objetivo General	2
1.4.2 Objetivos Específicos	2
CAPITULO II	3
2. MARCO TEÓRICO	3
2.1 Antecedentes de la Investigación	3
A. Antecedentes Internacionales	3
B. Antecedentes Nacionales	4
2.2 Bases Teóricas	6
2.2.1 Motivación	6
A. Definición	6
B. Dimensiones	7
C. Indicadores	8
D. Teorías	8

2.2.2	Desempeño laboral	10
A.	Definición	10
B.	Dimensiones	11
C.	Indicadores	12
D.	Teorías	12
2.3	Glosario de Términos	13
CAPITULO III		16
3.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	16
3.1	Hipótesis General	16
3.2	Hipótesis Específicas	16
3.3	Identificación de variables	16
3.4	Operacionalización de Variables	16
3.5	Matriz de Consistencia	18
CAPITULO IV		19
4.	METODOLOGÍA	19
4.1	Tipo de Investigación	19
4.2	Diseño de Investigación	19
4.3	Unidad de Análisis	19
4.4	Población de Estudio	19
4.5	Tamaño de la muestra	19
4.6	Selección de la muestra	19
4.7	Técnicas de Recolección de datos	19
4.8	Procesamiento y análisis de datos	19
CAPITULO V		21
5.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	21
5.1	Análisis e interpretación de los resultados	21
5.2	Prueba de hipótesis	45
5.3	Discusión de resultados	50
CONCLUSIONES		52
RECOMENDACIONES		53
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA		54
ANEXOS		58
Anexo 1. Cuestionario sobre motivación		59
Anexo 2. Cuestionario sobre desempeño		60

Anexo 3. Logro	61
Anexo 4. Reconocimiento	61
Anexo 5. Posibilidad de crecimiento	62
Anexo 6. Salario	62
Anexo 7. Seguridad de empleo	63
Anexo 8. Condiciones laborales	63
Anexo 9. Voluntariado	64
Anexo 10. Compromiso con el medio ambiente	64
Anexo 11. Actividades culturales	65
Anexo 12. Conocimientos	65
Anexo 13. Experiencias	66
Anexo 14. Actitud	66
Anexo 15. Recompensa monetaria	67
Anexo 16. Recompensa no monetaria	67
Anexo 17. Autonomía	68
Anexo 18. Expectativas profesionales	68
Anexo 19. Expectativas personales	69
Anexo 20. Expectativas familiares	69

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 3.1 Operacionalización de las variables	17
Tabla 5.1 Indicador logro	21
Tabla 5.2 Indicador reconocimiento	22
Tabla 5.3 Indicador posibilidad de crecimiento	22
Tabla 5.4 Dimensión motivación intrínseca	23
Tabla 5.5 Indicador salario	24
Tabla 5.6 Indicador seguridad de empleo	25
Tabla 5.7 Indicador condiciones laborales	26
Tabla 5.8 Dimensión motivación extrínseca	27
Tabla 5.9 Indicador voluntariado	28
Tabla 5.10 Indicador compromiso con el medio ambiente	29
Tabla 5.11 Indicador actividades culturales	30
Tabla 5.12 Dimensión motivación trascendente	31
Tabla 5.13 Variable 01: motivación	32
Tabla 5.14 Indicador conocimientos	33
Tabla 5.15 Indicador experiencias	34
Tabla 5.16 Indicador actitud	35
Tabla 5.17 Dimensión capacidades	36
Tabla 5.18 Indicador monetarias	37
Tabla 5.19 Indicador no monetarias	38
Tabla 5.20 Indicador autonomía	39
Tabla 5.21 Dimensión recompensas	40
Tabla 5.22 Indicador expectativas profesionales	41
Tabla 5.23 Indicador expectativas personales	42
Tabla 5.24 Indicador expectativas familiares	43
Tabla 5.25 Dimensión expectativas	44
Tabla 5.26 Variable 02: desempeño laboral	44
Tabla 5.27 Datos sobre la motivación intrínseca y el desempeño	46
Tabla 5.28 Pruebas de Chi cuadrado	46
Tabla 5.29 Datos sobre la motivación extrínseca y el desempeño	47
Tabla 5.30 Pruebas de Chi cuadrado	47
Tabla 5.31 Datos sobre la motivación trascendente y el desempeño	48

Tabla 5.32 Pruebas de Chi cuadrado	48
Tabla 5.33 Datos sobre la motivación y el desempeño	49
Tabla 5.34 Pruebas de Chi cuadrado	49

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 5.1 Indicador logro	21
Figura 5.2 Indicador reconocimiento	22
Figura 5.3 Indicador posibilidad de crecimiento	23
Figura 5.4 Dimensión motivación intrínseca	24
Figura 5.5 Indicador salario	25
Figura 5.6 Indicador seguridad de empleo	26
Figura 5.7 Indicador condiciones laborales	27
Figura 5.8 Dimensión motivación extrínseca	28
Figura 5.9 Indicador voluntariado	29
Figura 5.10 Indicador compromiso con el medio ambiente	30
Figura 5.11 Indicador actividades culturales	31
Figura 5.12 Dimensión motivación trascendente	32
Figura 5.13 Variable 01: motivación	33
Figura 5.14 Indicador conocimientos	34
Figura 5.15 Indicador experiencias	35
Figura 5.16 Indicador actitud	36
Figura 5.17 Dimensión capacidades	37
Figura 5.18 Indicador monetarias	38
Figura 5.19 Indicador no monetarias	39
Figura 5.20 Indicador autonomía	40
Figura 5.21 Dimensión recompensas	41
Figura 5.22 Indicador expectativas profesionales	42
Figura 5.23 Indicador expectativas personales	42
Figura 5.24 Indicador expectativas familiares	43
Figura 5.25 Dimensión expectativas	44
Figura 5.26 Variable 02: desempeño	45

Resumen

El objetivo de la investigación ha sido determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

Para llevar a cabo la investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que fue aplicado a 162 trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate. Con los resultados obtenidos se elaboró una base de datos utilizando el software SPSS Versión 25, lo que permitió organizar, presentar y describir los datos, así como hacer las pruebas de hipótesis correspondientes.

La principal conclusión fue que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

Palabras claves: motivación, desempeño laboral.

Abstract

The objective of the investigation has been to determine the relationship that exists between the motivation and the performance of the workers of the company Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

To carry out the research I used the technique of the survey and as an instrument the questionnaire, which was applied to 162 workers of the company Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate. With the results obtained, a database was created using the SPSS Version 25 software, which allowed to organize, present and describe the data, as well as make the corresponding hypothesis tests.

The main conclusion was that there is a significant relationship between the motivation and the performance of the workers of the company Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

Keywords: motivation, work performance.

Introducción

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

La idea de la investigación ha sido probada en el texto y existe una relación significativa entre dichas variables. Los resultados de la investigación se presentan en cinco capítulos.

En el capítulo I recoge la situación problemática, el problema de Investigación, la justificación y los objetivos.

En el capítulo II corresponde al marco teórico y contiene los antecedentes de la Investigación, las bases teóricas y el glosario de términos.

En el capítulo III se refiere a las hipótesis y variables de la investigación.

En el capítulo IV se expone la metodología y está constituido por el tipo y diseño de la investigación, la unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño de la muestra, la selección de la muestra, las técnicas de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo V se establece la presentación de resultados y está constituido por el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente, se complementa con las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos correspondientes.

No podemos terminar esta breve presentación sin agradecer de forma muy especial a mis amigas(os) en la fe, quienes sostuvieron mis cuerdas en oración, a mis compañeros de trabajo por su disposición, a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por la labor de nuestros profesores de formar profesionales íntegros, que serviremos a nuestra comunidad.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La Empresa Teleatento del Perú S.A.C. fue fundada en setiembre de 1999 y ahora constituye una familia conformada por más de 16 mil colaboradores. El negocio gira en torno a la prestación de servicios de atención entre las empresas y sus clientes a través de Contact Center o plataformas multicanal (teléfono, Internet, SMS). La sede principal en Perú está ubicada en Avenida la Molina 190, Ate, conformado por trece Plataformas, de las cuales solo una participó en la investigación.

La Jefatura Multicanalidad II, Plataforma 12, muestra una gran insatisfacción al no poder brindar una información adecuada y satisfactoria a los clientes de una Institución bancaria, debido a ello existen muchos factores que afectan la calidad de desempeño laboral como: mejorar el enfoque de capacitación tradicional, el acceso a información actualizada, los cuales limitan al trabajador en sus funciones como asesor de servicios y disminuyen el compromiso hacia la empresa. Asimismo, la Jefatura no da seguimiento al generar un despliegue de información previo a los cambios de procedimientos y/o protocolos nuevos de atención al cliente; además de otras herramientas necesarias como los Aliados comerciales (comunicación interna), para efectuar sus funciones según corresponda el puesto. Todo ello conlleva a la insatisfacción mostrada en los empleados, lo cual genera una desventaja para la empresa; ya que el asesor se encarga de satisfacer las necesidades del cliente, y mantener la calidad de servicio a través de la Banca por teléfono.

1.2 Problema de Investigación

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate?
2. ¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate?
3. ¿Qué relación existe entre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

La investigación servirá para confirmar y afirmar que en la actualidad la necesidad e importancia de una adecuada formación de los trabajadores constituye un elemento central de toda estrategia, pues sin colaboradores motivados y comprometidos es imposible el éxito empresarial y por ende la calidad del desempeño laboral.

1.3.2 Justificación Práctica

La propuesta desarrollada en la presente investigación, tiene una justificación práctica ya que se emplearán las teorías que existen, con el objetivo de brindar alternativas de mejora para promover el desempeño efectivo del personal.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.
2. Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.
3. Determinar la relación que existe entre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

A. Antecedentes Internacionales

Santacruz (2017), en su tesis titulada *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*, se propuso “Determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro” (p. 7), en una investigación descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 128 empleados, llegando a la conclusión que la motivación si influye en el desempeño laboral.

Sum (2015), en su tesis titulada *Motivación y Desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*, se propuso “Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango” (p. 47), en una investigación correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 34 colaboradores del área administrativa, llegando a la conclusión que la motivación si influye en el desempeño del personal.

Olvera (2013), en su tesis titulada *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*, se propuso “Establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos” (p. 4), en una investigación correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 38 empleados, llegando a la conclusión que los factores que influyen en el desempeño son el trabajo en equipo y la seguridad e

Higiene, los cuales son parte de la motivación extrínseca.

B. Antecedentes Nacionales

Cabellos y León (2018), en su tesis titulada *Influencia de la motivación sobre el Desempeño Laboral de los asesores de negocios de la empresa MiBanco, agencia Virú, 2017*, se propuso “Demostrar la influencia de la motivación sobre el Desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú, 2017” (p. 14), en una investigación correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 20 empleados de la empresa, llegando a la conclusión que la motivación influye sobre el desempeño laboral.

Arango (2018), en su tesis titulada *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima, 2018*, se propuso “Demostrar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima 2018” (p. 7), en una investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 81 trabajadores, llegando a la conclusión que la motivación influye positivamente con el desempeño de los trabajadores.

Alcalde (2018), en su tesis titulada *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca, 2016*, se propuso “Conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016” (p. 19), en una investigación tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 51 colaboradores, llegando a la conclusión que existe relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Perea (2017), en su tesis titulada *Motivación laboral y Desempeño laboral en los trabajadores de Inversiones La Selva S.A. Moyobamba el año 2016*, se propuso “Determinar cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño en los trabajadores de Inversiones La Selva S.A. Moyobamba el año 2016” (p.

14), en una investigación descriptiva-explicativa, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 30 trabajadores, llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral.

Bonilla (2017), en su tesis titulada *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. de la región Huánuco 2017*, se propuso “Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. de la Región Huánuco, 2017” (p. 13), en una investigación descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 20 colaboradores, llegando a la conclusión que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Mamani (2016), en su tesis titulada *Motivación y Desempeño Laboral en la Institución Financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del Año 2016*, se propuso “Identificar la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016” (p. 5), en una investigación descriptiva, de diseño no experimental y corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 97 trabajadores de la entidad financiera Mibanco de la ciudad de Puno, llegando a la conclusión que la relación entre motivación y desempeño laboral demuestra un nivel regular de productividad con tendencia a mejorar; ya que no proporcionan los recursos necesarios.

Reynaga (2015), en su tesis titulada *motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*, se propuso “Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” (p. 22), en una investigación tipo transaccional correlacional, de diseño no experimental, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 100 empleados, llegando a la conclusión que existe relación

significativa entre la motivación y el desempeño del personal.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Motivación

A. Definición

La motivación se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares; que mueve a la persona a actuar de la manera deseada. Pero cada uno es responsable de su propia motivación y enfoque (Koontz, 2012).

Es por ello que para motivar a los trabajadores las organizaciones deben tener en cuenta sus características personales, necesidades o los objetivos y metas que estos esperan alcanzar por medio del puesto de trabajo.

Motivación es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen a un determinado comportamiento, el cual puede estar provocado por un estímulo externo y también interno por los procesos mentales del individuo. La motivación está relacionada con el sistema de cognición de la persona (Chiavenato, 2007).

La forma de cómo estos estímulos actúen e influyan sobre las personas repercutirá de manera positiva en el grado de motivación, permitiendo llevar a las personas a la acción. Es decir, para que haya acción o reacción es necesario que un estímulo sea implementado, sea derivado de algo externo o proveniente del propio organismo (Arizmendi, 2015).

Krech, Crutchfield y Ballachey explican que “los actos del ser humano están guiados por su cognición, por lo que piensa, cree y prevé. Pero al preguntarse por el motivo por cual actúa de esa forma, se plantea la cuestión de la motivación, ya que el individuo gasta energía para lograr una meta determinada” (Chiavenato, 2007).

Asimismo, podemos definir la motivación como el resultado de la interacción entre una persona y una situación, ya que su impulso motivador varía de una situación a otra. Por tanto, motivación se refiere

a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual (Robbins, 2005).

Para la presente investigación se entenderá por motivación, a todo aquello que impulsa a la persona de realizar un esfuerzo hacia un objetivo determinado, para así satisfacer alguna necesidad individual o grupal cuyos resultados son beneficiosos a nivel personal y organizacional.

B. Dimensiones

Robbins (2014) considera que la motivación muestra tres dimensiones clave: energía, dirección y persistencia.

El elemento energía, es una medida de la intensidad, el impulso y el vigor. Una persona motivada hace un esfuerzo y trabaja arduamente. También se considera la calidad de ese esfuerzo, así como su intensidad. Dicho esfuerzo es canalizado en una dirección que beneficie a la organización y conduce a un desempeño laboral favorable. Finalmente, la persistencia nos permite que los empleados persistan en su esfuerzo para lograr esas metas.

La Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores (2013) desagrega la motivación laboral en tres tipos;

- **Motivación extrínseca**, es aquella en la que intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea. Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos económicos u otras ventajas profesionales. Así, la empresa pretende obtener un resultado satisfactorio por parte de su equipo humano.
- **Motivación intrínseca**. Nace del propio trabajador, está relacionada con su satisfacción personal por realizar sus funciones, más allá del beneficio material que pueda conseguir. Responde a

la necesidad de sentirse auto realizado y permite mejorar el rendimiento en el trabajo. Si un empleado está contento con lo que hace y le gusta, eso repercute en su estado de ánimo y en el desarrollo de sus funciones.

- **Motivación trascendente.** Junto a los dos anteriores existe una aquella en la que la satisfacción proviene del beneficio que obtienen terceras personas. Es una motivación para los demás, por lo que aquí encajan todos aquellos trabajos que se realizan por propia voluntad. En el ámbito laboral, cada vez es más común que las empresas colaboren con ONG o realicen actividades solidarias.

Chiavenato (2007) determina que la motivación puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente como la supervisión, relaciones interpersonales, salario, condiciones laborales de la empresa, etc.) y también interno, generado por los procesos mentales del individuo como el reconocimiento, responsabilidad, logro, etc.

Para la investigación se usará las dimensiones de la Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores (2013).

C. Indicadores

Para medir la motivación intrínseca se utilizará los siguientes indicadores: logro, reconocimiento y posibilidad de crecimiento.

Para medir la motivación extrínseca se utilizará los siguientes indicadores: salario, seguridad del empleo y condiciones laborales.

Para medir la motivación trascendente se utilizará los siguientes indicadores: voluntariado, compromiso con el medio ambiente y actividades culturales.

D. Teorías

Las teorías que se han considerado en el presente trabajo de investigación y que han servido como base para el estudio de la motivación son las siguientes: Teoría de los dos factores de Herzberg, teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow y teoría

Antropológica de Pérez.

La teoría de los dos factores (también llamada de motivación e higiene) basada en la motivación en el trabajo, de Frederick Herzberg, propuso la existencia de un continuo doble, es decir: lo opuesto de satisfacción es “sin satisfacción” y lo contrario de insatisfacción es “sin insatisfacción”. Por consiguiente, relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y asocia factores extrínsecos con la insatisfacción. Herzberg sugirió que, para motivar a las personas, es necesario hacer énfasis en factores intrínsecos asociados con el trabajo en sí o con los resultados que se derivan directamente de éste, como las oportunidades de ascenso, de desarrollo personal, reconocimiento, responsabilidad y el logro (Robbins, 2017).

Teoría de la jerarquía de las necesidades basada en la motivación y personalidad, Abraham Maslow, un psicólogo que planteó la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Según esta teoría, cuando cada necesidad alcanza un nivel de satisfacción suficiente, la siguiente se vuelve dominante. Por lo tanto, es necesario conocer el nivel jerárquico en el que se encuentra esta persona para motivarla y establecer estímulos relacionados de ese nivel o avanzar al siguiente nivel superior en la escala (Robbins, 2014).

Teoría Antropológica de Juan Pérez, relaciona la motivación como los factores que llevan a una persona a la acción y se puede clasificar dependiendo de su origen y destino en tres tipos: La motivación extrínseca (su actuación está movida por agentes externos) e intrínseca (movida por agentes internos) y la motivación trascendente (la parte espiritual del ser humano, como una persona libre, capaz de conocer y amar, de vivir la generosidad, solidaridad, etc. Puede usar esa libertad responsablemente y hacerlas).

Pérez al añadir el factor motivación trascendente ha introducido el concepto de generosidad o espíritu de servicio en el vocabulario de las

organizaciones, buscando promover la unidad en el trabajo. Es decir, si nos unimos, venceremos y es una tarea importante que le corresponde a un líder en una organización, ya que consiste en unificar esfuerzos en una misma dirección para tener éxito (Revista Puertorriqueña de Psicología, 2004).

Para la investigación se empleó la Teoría de Juan Pérez López.

2.2.2 Desempeño laboral

A. Definición

El desempeño laboral es un proceso que permite determinar que tan exitosa ha sido una persona, proceso u organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (Robbins, 2010).

Es el comportamiento de sus miembros y, por ende, también de la organización; el cual implica una evaluación positiva o negativa. Es decir: Desempeño = resultados + comportamientos (Lazzati, 2008).

Desempeño es el comportamiento del evaluado orientado a alcanzar los objetivos deseados, y dicho desempeño constituye una estrategia individual (Chiavenato, 2007).

Es el resultado del comportamiento de los trabajadores frente a las funciones de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa (Faria, 1995).

Así mismo podemos afirmar que el desempeño laboral es la manera como el trabajador manifiesta su rendimiento laboral y actuación al efectuar las tareas y funciones principales que exige su puesto de trabajo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Para la investigación se entenderá por desempeño laboral, como el comportamiento u esfuerzo empleado por el trabajador para la consecución de los objetivos fijados, lo cual se enfatiza en la forma de realizar el trabajo.

B. Dimensiones

Las dimensiones que vamos a considerar son las siguientes:

Robbins (2017) explica tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral, los cuales son:

- **Desempeño de la tarea.** Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas.
- **Civismo.** Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque ésta no solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar al trabajo.
- **Obstáculos de la productividad.** Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, como robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva hacia los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Ivancevich (2006) señala que las dimensiones del desempeño laboral, puede verse en función de:

- **Capacidad** para desempeñarse. Se relaciona con las habilidades, conocimientos y experiencias pertinentes que un individuo posee para realizar una determinada tarea mental o física.
- **Oportunidad** para desempeñarse. Es el conjunto de fuerzas que rodean a una persona y su trabajo, fuera de su control directo, y que permiten o limitan el rendimiento en el puesto.
- **Disposición** para desempeñarse. Se relaciona con la voluntad y disposición de un individuo para esforzarse en alcanzar un grado de desempeño elevado.

Davis (2000) asegura que el desempeño laboral se ve afectado por diversos factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Para la investigación se usará las dimensiones de Ivancevich (2006).

C. Indicadores

Para medir las Capacidades se utilizará los siguientes indicadores: conocimientos, experiencias y actitud.

Para medir las Recompensas se utilizará los siguientes indicadores: monetarias, no monetarias y autonomía.

Para medir las Expectativas se utilizará los siguientes indicadores: expectativas profesionales, expectativas personales y expectativas familiares.

D. Teorías

Las teorías que se han considerado en el presente trabajo de investigación y que han servido como base para el estudio del desempeño laboral son las siguientes: Teoría del establecimiento de metas de Edwin Locke, teoría de las expectativas de Vroom, y teoría de las diferencias individuales de las tareas y del desempeño.

Teoría del establecimiento de metas, planteada por Edwin Locke, revelan efectos impresionantes acerca de la especificidad, el desafío y la retroalimentación de las metas sobre el desempeño.

Así mismo, las evidencias sugieren que las metas específicas incrementan el desempeño, que las metas difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un desempeño más alto que las metas fáciles; y que la presencia de retroalimentación genera un mejor desempeño que su ausencia. Según esta teoría, las intenciones de trabajar para alcanzar una meta se considera una fuente poderosa de motivación laboral (Robbins,

2017).

Teoría de las expectativas de Víctor Vroom, plantea que a los empleados los motivará desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando crean que eso los llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño; que ésta conducirá a premios organizacionales como un aumento de salario, ascenso, bono, etc.; y que los premios satisfarán las metas personales de los empleados. Esta teoría incluye tres relaciones:

- **Relación esfuerzo–desempeño.** La probabilidad que percibe el individuo de que desarrollar cierta cantidad de esfuerzo conducirá al desempeño.
- **Relación desempeño–recompensa.** Grado en que el individuo cree que el desempeño a un nivel particular llevará a la obtención del resultado que se desea.
- **Relación recompensas–metas personales.** Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de alguien, y el atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para el individuo (Robbins, 2009).

Teoría de las diferencias individuales de las tareas y del desempeño explica que las tendencias no cognitivas (como la personalidad) llevan a hábitos contextuales, habilidades y conocimiento, que a su vez afectan el desempeño contextual, mientras que la habilidad cognitiva conduce a hábitos de tareas, habilidades y conocimiento que influyen en el rendimiento de la tarea. También agregó que el conocimiento procedimental y dominios de desempeño contextual, como el conocimiento de tareas y los dominios de rendimiento de tareas varían en complejidad (Motowidlo, 1997).

Para la investigación se empleará la teoría de Víctor Vroom.

2.3 Glosario de Términos

- **Autonomía.** Es el grado de independencia y de criterio personal que tiene el ocupante para planear y realizar el trabajo. Asimismo, se refiere a la mayor autonomía e independencia para programar su trabajo, seleccionar el equipo que empleará y decidir qué métodos o procedimientos seguir. La autonomía se relaciona

con el lapso en que el ocupante está bajo la supervisión directa de su gerente (Chiavenato, 2007).

- **Autorrealización.** Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización (Robbins, 2009).
- **Cognición.** Es el filtro personal a través del cual la persona ve, siente y percibe el mundo a su alrededor. Asimismo, es lo que establece la creencia y la opinión personal respecto a uno mismo o al mundo exterior (Chiavenato, 2007).
- **Conocimiento.** Es el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas. Los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, de la práctica o del ejercicio (Chiavenato, 2007).
- **Dirección.** Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea (Stoner, 1996).
- **Eficiencia.** Razón de la salida efectiva a los insumos requeridos para lograrla (Robbins, 2009).
- **Energía.** Se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Por lo tanto, el esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas (Robbins, 2009).
- **Estima.** Quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención (Robbins, 2009).
- **Existencia.** Necesidades satisfechas por factores como alimento, aire, agua, sueldo y condiciones laborales (Ivancevich, 2006).
- **Expectativas.** La expectativa es la idea del individuo respecto de la posibilidad o probabilidad subjetiva de que a un determinado comportamiento lo siga un resultado particular, y se concibe más fácilmente como un enunciado de probabilidad única. Es decir, se refiere a la probabilidad que uno percibe que algo ocurre debido al comportamiento (Ivancevich, 2006).
- **Fisiológicas.** Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales (Robbins, 2009).
- **Logro.** Es una recompensa auto aplicable que se deriva cuando una persona consigue o alcanza una meta que constituyó un reto (Ivancevich, 2006).
- **Mediación o regulación.** Ocurre cuando un tercero neutral actúa como facilitador que razona, sugiere y convence (Ivancevich, 2006).

- **Persistencia.** Es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo (Robbins, 2009).
- **Posibilidad de crecimiento.** Se refiere a oportunidades que ofrece una futura promoción, dentro de la organización. Cuando la empresa desarrolla una política congruente de reclutamiento interno, ésta estimula en su personal la actitud de mejoramiento constante y de autoevaluación, con objeto de aprovechar las oportunidades o incluso de crearlas (Chiavenato, 2007).
- **Recompensas.** Es proporcionar incentivos compartidos que promuevan los objetivos organizacionales. Uno de los motivadores más poderosos es la recompensa por el trabajo bien hecho. La recompensa funciona como un refuerzo positivo y como un indicador del comportamiento que la organización espera de sus participantes (Chiavenato, 2007).
- **Reconocimiento.** Es una mención o un agradecimiento por cumplir o superar las metas de producción y por mostrar ciertos comportamientos deseables (Robbins, 2005).
- **Relaciones.** Necesidades satisfechas por relaciones sociales e interpersonales significativas (Ivancevich, 2006).
- **Retroalimentación u realimentación.** Grado en el que la ejecución de las actividades requeridas por un empleo da como resultado que un individuo obtenga información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño (Robbins, 2005).
- **Salario.** Es el centro de las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones. Todas las personas que están en las organizaciones invierten su tiempo y esfuerzo, a cambio reciben dinero, el cual representa el intercambio de derechos y responsabilidades recíprocos equivalentes entre el empleado y el empleador (Chiavenato, 2007).
- **Satisfacción.** El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características (Robbins, 2009).
- **Seguridad del empleo.** Se refiere a la estabilidad en la empresa (Chiavenato, 2007).
- **Seguridad.** Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales (Robbins, 2009).
- **Sociales.** Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad (Robbins, 2009).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La relación que existe entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.

3.2 Hipótesis Específicas

1. La relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.
2. La relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.
3. La relación que existe entre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.

3.3 Identificación de variables

Motivación. Es todo aquello que impulsa a la persona de realizar un esfuerzo hacia un objetivo determinado, para así satisfacer alguna necesidad individual o grupal cuyos resultados son beneficiosos a nivel personal y organizacional.

Desempeño laboral. Es el comportamiento u esfuerzo empleado por el trabajador para la consecución de los objetivos fijados, lo cual se enfatiza en la forma de realizar el trabajo.

3.4 Operacionalización de Variables

Motivación. Para operacionalizar esta variable se ha desagregado en las siguientes dimensiones: motivación intrínseca, motivación extrínseca y motivación trascendente.

Para medir la motivación intrínseca se utilizará los siguientes indicadores: logro, reconocimiento y posibilidad de crecimiento.

Para medir la motivación extrínseca se utilizará los siguientes indicadores: salario, seguridad del empleo y condiciones laborales.

Para medir la motivación trascendente se utilizará los siguientes indicadores: voluntariado, compromiso con el medio ambiente y actividades culturales.

Desempeño laboral. Para operacionalizar esta variable se ha desagregado en las siguientes dimensiones: capacidades, recompensas y expectativas.

Para medir la capacidad se utilizará los siguientes indicadores: conocimientos, experiencias y actitud.

Para medir las recompensas se utilizará los siguientes indicadores: monetarias, no monetarias y autonomía.

Para medir las expectativas se utilizará los siguientes indicadores: expectativas profesionales, expectativas personales y expectativas familiares.

La tabla 3.1 Resume la Operacionalización de las variables.

Tabla 3.1
Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Motivación	Motivación intrínseca	logro, reconocimiento y posibilidad de crecimiento.
	Motivación extrínseca	salario, seguridad del empleo y condiciones laborales.
	Motivación trascendente	voluntariado, compromiso con el medio ambiente y actividades culturales.
Desempeño laboral	Capacidades	conocimientos, experiencias y actitud
	Recompensas	monetarias, no monetarias y autonomía
	Expectativas	expectativas profesionales, expectativas personales y expectativas familiares.

3.5 Matriz de Consistencia

Motivación y desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

Objeto de estudio	Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método	
Los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Motivación	Motivación intrínseca	Logro	Para realizar la investigación elaboraremos una base de datos en el software SPSS versión 25, con los datos sobre la motivación de los trabajadores y la respuesta al cuestionario, lo que nos permitirá describir los indicadores, las dimensiones y las variables, establecer las relaciones entre ellos y hacer la prueba de hipótesis de las hipótesis planteadas en la investigación.	
	¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate?	Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.	La relación que existe entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.			Reconocimiento		
								Motivación extrínseca
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Motivación trascendente	Salario		
	1. ¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate?	1. Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.	1. La relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.			Seguridad del empleo		
						Condiciones laborales		
	2. ¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate?	2. Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.	2. La relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.	Desempeño laboral	Capacidades	Voluntariado		
	3. ¿Qué relación existe entre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate?	3. Determinar la relación que existe entre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.	3. La relación que existe entre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.			Compromiso con el medio ambiente		Conocimientos
								Actividades culturales
	3. ¿Qué relación existe entre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate?	3. Determinar la relación que existe entre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.	3. La relación que existe entre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.	Recompensas	Actitud			
					Expectativas	Monetarias		
						No monetarias		
Expectativas	Autonomía							
	Expectativas profesionales							
	Expectativas personales							
Expectativas familiares								

CAPITULO IV METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es correlacional, la que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en un contexto específico (Hernández, 2014).

En efecto, en la investigación se trata de establecer la relación que existe entre motivación y desempeño laboral.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal, ya que se realizan estudios sin hacer variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Hernández, 2014).

En efecto, para llevar a cabo la investigación no se manipulará las variables y los datos serán tomados en un solo momento, en un tiempo único.

4.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis son los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

4.4. Población de Estudio

El objeto de estudio está conformado por los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, que son 162.

4.5. Tamaño de la muestra

No corresponde determinar el tamaño de la muestra porque se aplicó el cuestionario a todos los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

4.6. Selección de la muestra

No corresponde porque se aplicó el cuestionario a todos los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.

4.7. Técnicas de Recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta (ver anexos 1 y 2).

4.8. Procesamiento y análisis de datos

Para procesar la información se elaboró una base de datos utilizando el software SPSS (programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales) versión

25, a partir de la cual organicé, presente, describí los datos y expliqué las pruebas de hipótesis necesarias para la investigación.

CAPITULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de los resultados

5.1.1 Resultados sobre la motivación laboral

A. Motivación intrínseca

En la Tabla 5.1 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre el logro, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.1

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el logro, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.6	0.6
En desacuerdo	1	0.6	1.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	6.8	8.0
De acuerdo	68	42.0	50.0
Totalmente de acuerdo	81	50.0	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (50.0 %) están totalmente de acuerdo con el logro, 42.0 % están de acuerdo, 6.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0.6 % están en desacuerdo y el mismo porcentaje está totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.1.

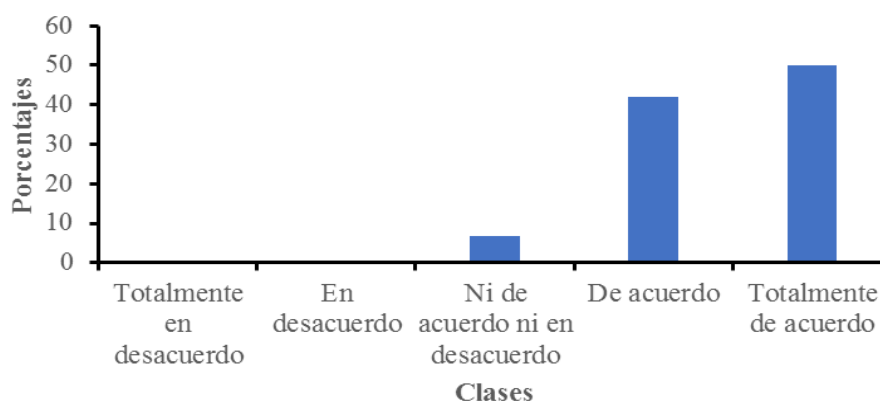


Figura 5.1

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el logro, en porcentajes

En la Tabla 5.2 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre el reconocimiento, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.2
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el reconocimiento, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	4.3	4.3
En desacuerdo	7	4.3	8.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	19.8	28.4
De acuerdo	78	48.1	76.5
Totalmente de acuerdo	38	23.5	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (48.1 %) están de acuerdo con el reconocimiento, 23.5 % están totalmente de acuerdo, 19.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.3 % están en desacuerdo y el mismo porcentaje está totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.2.

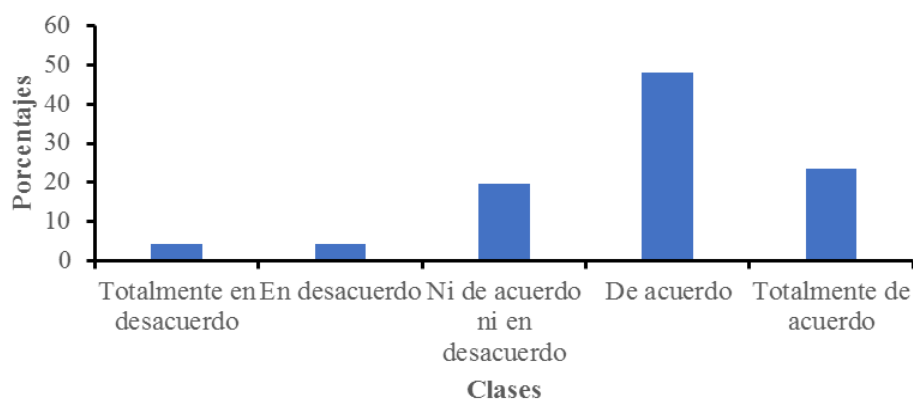


Figura 5.2
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el reconocimiento, en porcentajes

En la Tabla 5.3 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la posibilidad de crecimiento, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.3
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la posibilidad de crecimiento, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1.9	1.9
En desacuerdo	8	4.9	6.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	24.7	31.5
De acuerdo	77	47.5	79.0
Totalmente de acuerdo	34	21.0	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (47.5 %) están de acuerdo con la posibilidad de crecimiento, 24.7 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 21.0 % están totalmente de acuerdo, 4.9 % están en desacuerdo y 1.9 % está totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.3.

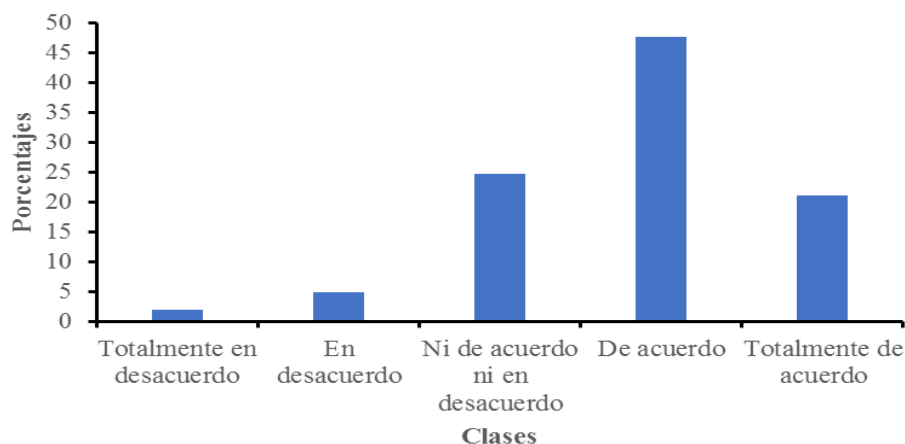


Figura 5.3

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la posibilidad de crecimiento, en porcentajes

En la Tabla 5.4 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación intrínseca, expresado en valores absolutos y porcentuales. Dicha tabla representa una síntesis de los indicadores de las tablas 5.1 a 5.3, que son la medida de la dimensión que se mide en la tabla 5.4.

Tabla 5.4

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación intrínseca, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.6	0.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	14.2	14.8
De acuerdo	65	40.1	54.9
Totalmente de acuerdo	73	45.1	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (45.1 %) están totalmente acuerdo con la motivación intrínseca, 40.1 % están de acuerdo, 14.20 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0.6 % están totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.4.

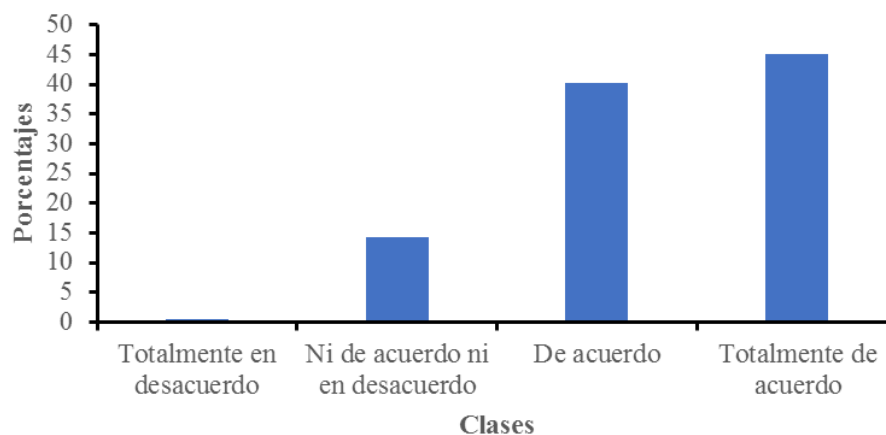


Figura 5.4
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación intrínseca, en porcentajes

B. Motivación extrínseca

En la Tabla 5.5 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre el salario, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.5
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el salario, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	9.3	9.3
En desacuerdo	24	14.8	24.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	37.7	61.7
De acuerdo	53	32.7	94.4
Totalmente de acuerdo	9	5.6	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (37.7 %) están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el salario, 32.7 % están de acuerdo, 14.8 % están en desacuerdo, 9.3 % están totalmente en desacuerdo y 5.6 % están totalmente de acuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.5.

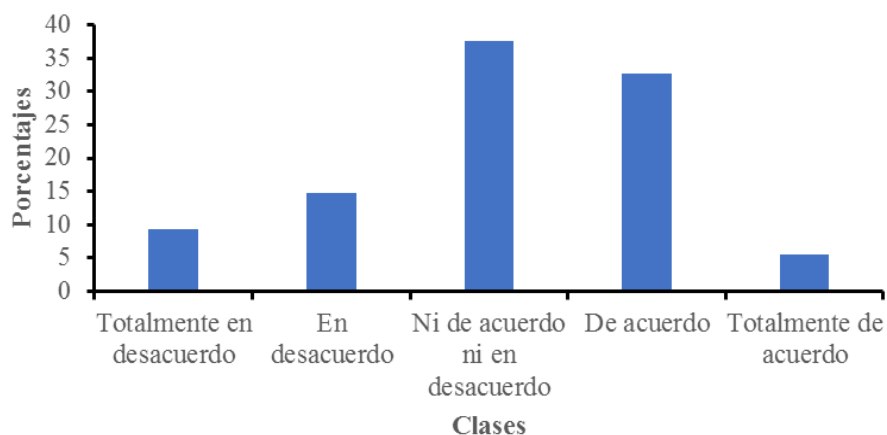


Figura 5.5

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el salario, en porcentajes

En la Tabla 5.6 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la seguridad del empleo, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.6

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la seguridad del empleo, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	2.5	2.5
En desacuerdo	9	5.6	8.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	34.6	42.6
De acuerdo	75	46.3	88.9
Totalmente de acuerdo	18	11.1	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (46.3 %) están de acuerdo con la seguridad del empleo, 34.6 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11.1 % están totalmente de acuerdo, 5.6 % están en desacuerdo y 2.5 % están totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.6.

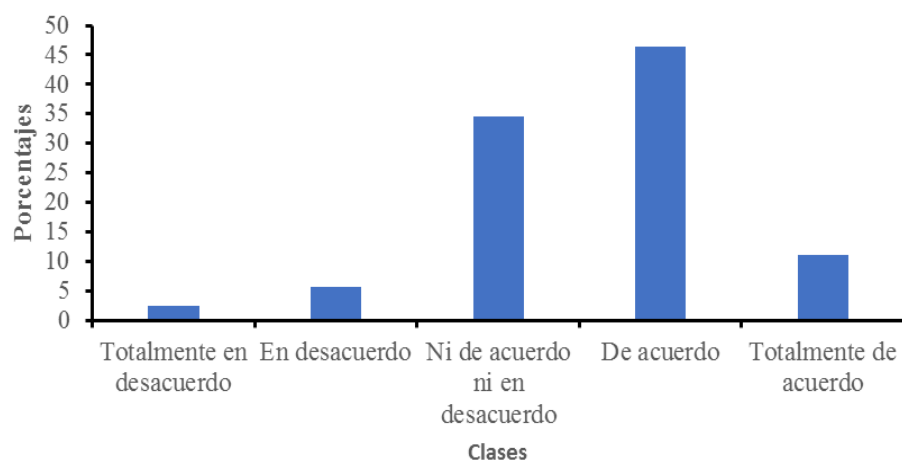


Figura 5.6

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la seguridad del empleo, en porcentajes

En la Tabla 5.7 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la posibilidad de crecimiento, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.7

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las condiciones laborales, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.6	0.6
En desacuerdo	2	1.2	1.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	12.3	14.2
De acuerdo	88	54.3	68.5
Totalmente de acuerdo	51	31.5	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (54.3 %) están de acuerdo con las condiciones laborales, 31.5 % están totalmente de acuerdo, 12.3 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1.2 % están en desacuerdo y 0.6 % está totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.7.

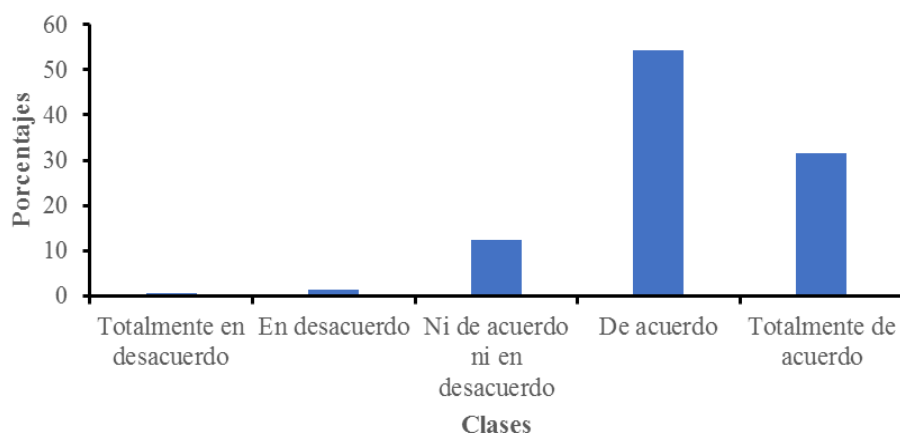


Figura 5.7

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las condiciones laborales, en porcentajes

En la Tabla 5.8 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación intrínseca, expresado en valores absolutos y porcentuales. Dicha tabla representa una síntesis de los indicadores de las tablas 5.5 a 5.7, que son la medida de la dimensión que se mide en la tabla 5.8

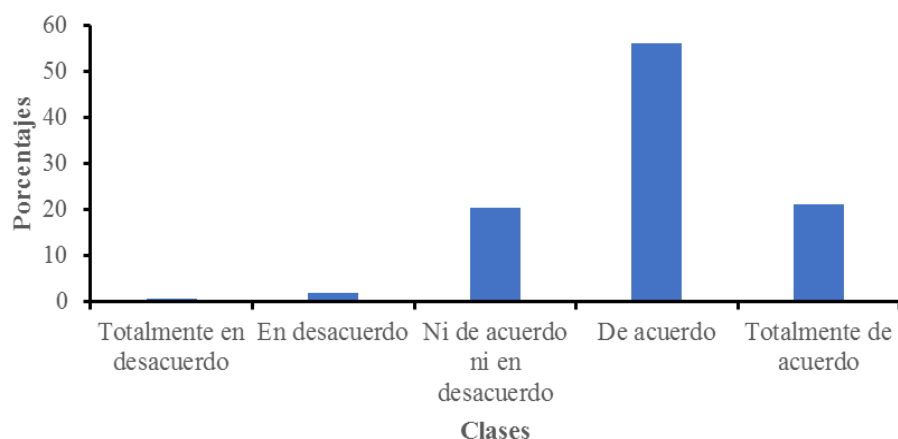
Tabla 5.8

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación extrínseca, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.6	0.6
En desacuerdo	3	1.9	2.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	20.4	22.8
De acuerdo	91	56.2	79.0
Totalmente de acuerdo	34	21.0	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (45.1 %) están de totalmente acuerdo con la motivación intrínseca, 40.1 % están de acuerdo, 14.20 % no están de acuerdo ni en desacuerdo y 0.6 % están totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.8.



Clases

Figura 5.8

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación extrínseca, en porcentajes

C. Motivación trascendente

En la Tabla 5.9 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre el voluntariado, expresado en valores absolutos y porcentuales.

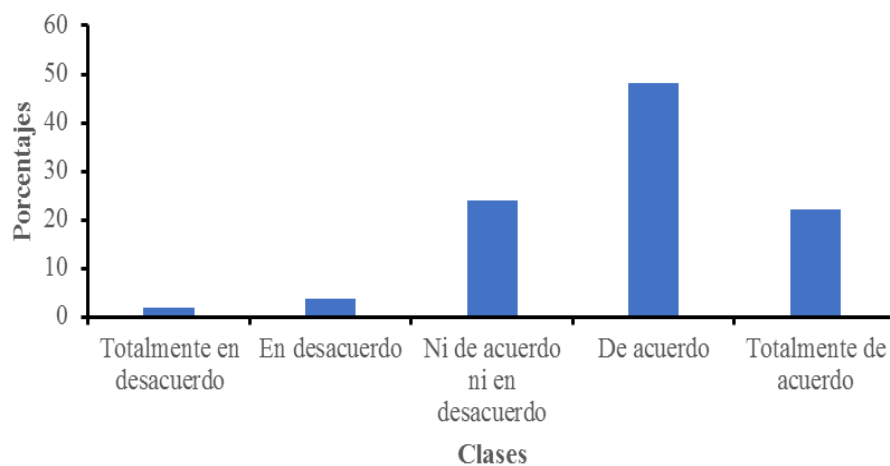
Tabla 5.9

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el voluntariado, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1.9	1.9
En desacuerdo	6	3.7	5.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	24.1	29.6
De acuerdo	78	48.1	77.8
Totalmente de acuerdo	36	22.2	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (48.1 %) están de acuerdo con el voluntariado, 24.1 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 22.2 % están totalmente de acuerdo, 3.7 % están en desacuerdo y 1.9 % están totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.9.



Clases

Figura 5.9

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el voluntariado, en porcentajes

En la Tabla 5.10 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre el compromiso con el medio ambiente, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.10

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el compromiso con el medio ambiente, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.6	0.6
En desacuerdo	3	1.9	2.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	17.3	19.8
De acuerdo	73	45.1	64.8
Totalmente de acuerdo	57	35.2	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (45.1 %) están de acuerdo con el compromiso con el medio ambiente, 35.2 % están totalmente de acuerdo, 17.3 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1.9 % están en desacuerdo y 0.6 % están totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.10.

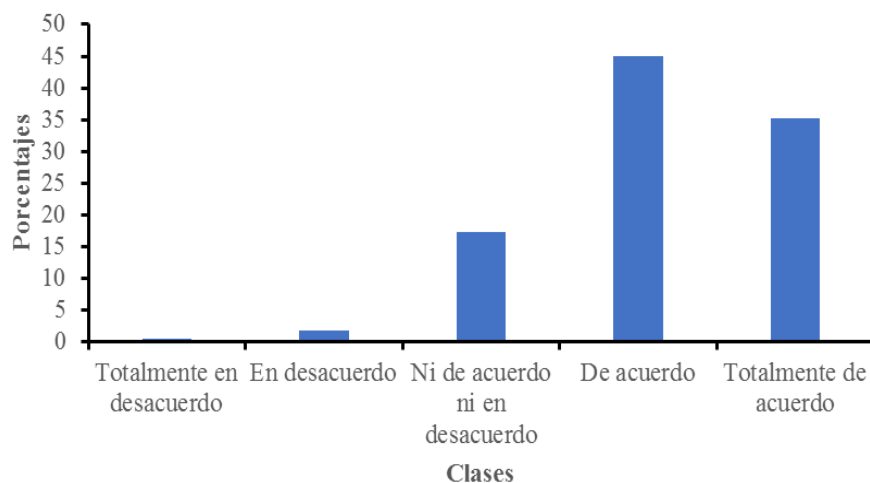


Figura 5.10

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el compromiso con el medio ambiente, en porcentajes

En la Tabla 5.11 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la posibilidad de crecimiento, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.11

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las actividades culturales, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1.9	1.9
En desacuerdo	2	1.2	3.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	18.5	21.6
De acuerdo	63	38.9	60.5
Totalmente de acuerdo	64	39.5	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (39.5 %) están totalmente de acuerdo con las actividades culturales, 38.9 % están de acuerdo, 18.5 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1.9 % están totalmente en desacuerdo y 1.2 % están en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.11.

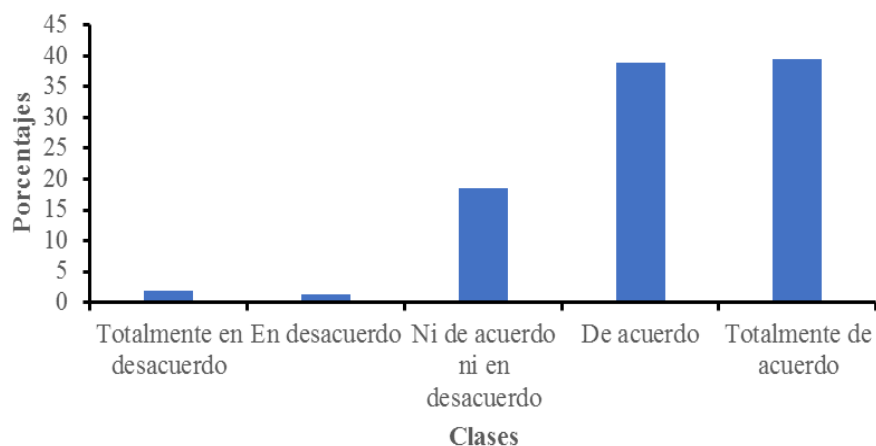


Figura 5.11

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las actividades culturales, en porcentajes

En la Tabla 5.12 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación trascendente, expresado en valores absolutos y porcentuales. Dicha tabla representa una síntesis de los indicadores de las tablas 5.9 a 5.11, que son la medida de la dimensión que se mide en la tabla 5.12.

Tabla 5.12

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación trascendente en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.6	0.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	10.5	11.1
De acuerdo	71	43.8	54.9
Totalmente de acuerdo	73	45.1	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (45.1 %) están totalmente acuerdo con la motivación trascendente, 43.8 % están de acuerdo, 10.5 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0.6 % está totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.12.

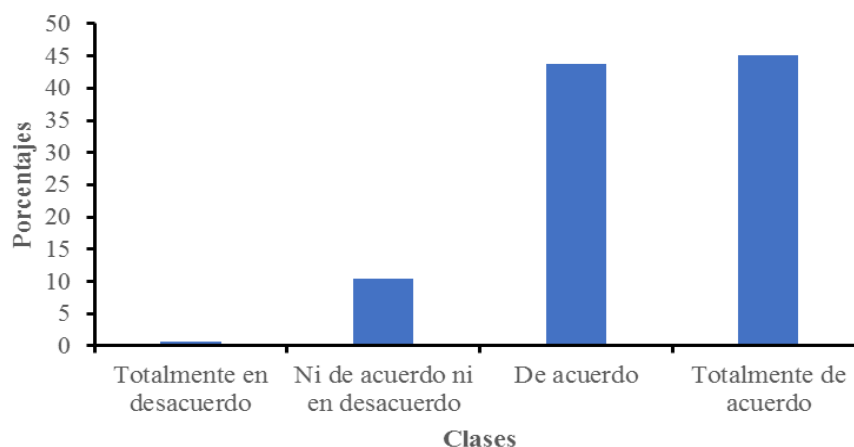


Figura 5.12

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación trascendente, en porcentajes

D. Motivación

En la Tabla 5.13 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.13

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	5.6	5.6
De acuerdo	61	37.7	43.2
Totalmente de acuerdo	92	56.8	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (56.8 %) están totalmente de acuerdo con la motivación, 37.7 % están de acuerdo y 5.6 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.13.

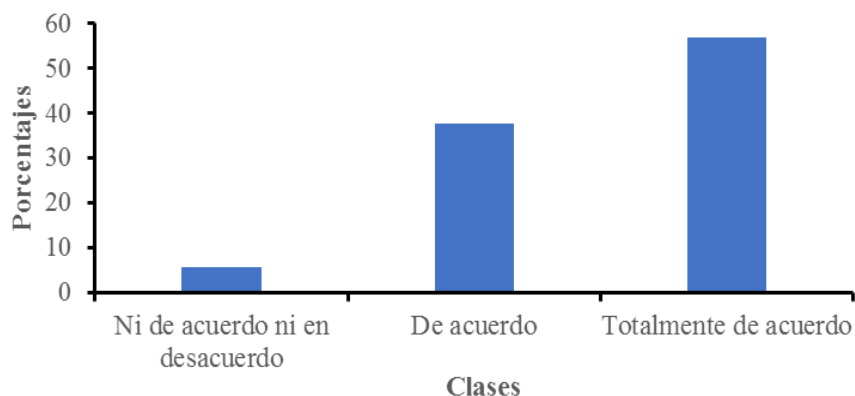


Figura 5.13

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación, en porcentajes

5.1.2 Resultados sobre el desempeño laboral

A. Capacidades

En la Tabla 5.14 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre los conocimientos, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.14

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre los conocimientos en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	1.2	1.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	6.2	7.4
De acuerdo	60	37.0	44.4
Totalmente de acuerdo	90	55.6	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (55.6 %) están totalmente de acuerdo con los conocimientos, 37.0 % están de acuerdo, 6.2 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1.2 % está en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.14.

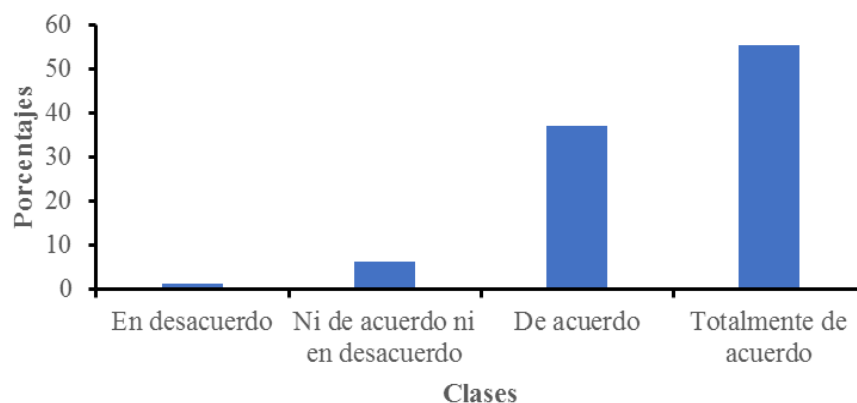


Figura 5.14

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre los conocimientos, en porcentajes

En la Tabla 5.15 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre las experiencias, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.15

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las experiencias en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	4.9	4.9
De acuerdo	60	37.0	42.0
Totalmente de acuerdo	94	58.0	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (58.0 %) están totalmente de acuerdo con las experiencias, 37.0 % están de acuerdo y 4.9 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.15.

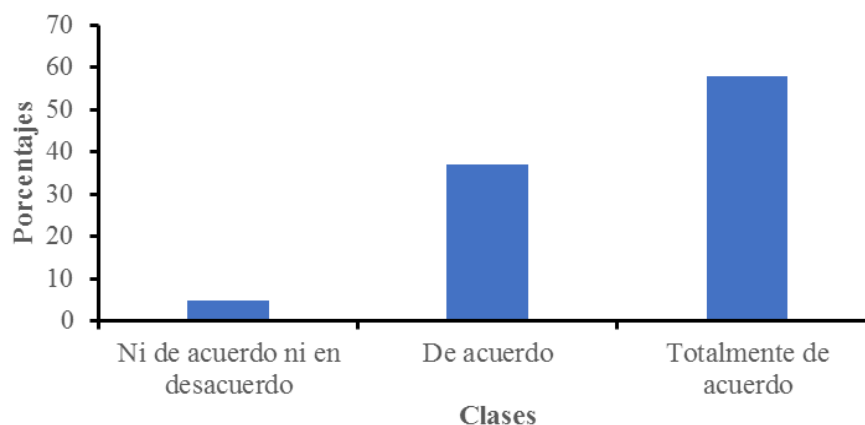


Figura 5.15

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las experiencias, en porcentajes

En la Tabla 5.16 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la actitud, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.16

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la actitud en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	1.2	1.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	4.3	5.6
De acuerdo	68	42.0	47.5
Totalmente de acuerdo	85	52.5	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (52.5 %) están totalmente de acuerdo con la actitud, 42.0 % están de acuerdo, 4.3 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1.2 % está en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.16.

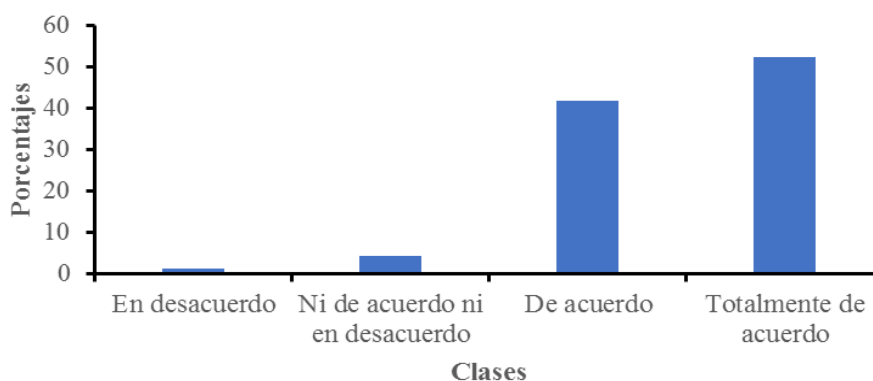


Figura 5.16

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la actitud, en porcentajes

En la Tabla 5.17 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre las capacidades, expresado en valores absolutos y porcentuales. Dicha tabla representa una síntesis de los indicadores de las tablas 5.14 a 5.16, que son la medida de la dimensión que se mide en la tabla 5.17.

Tabla 5.17

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las capacidades en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	1.9	1.9
De acuerdo	45	27.8	29.6
Totalmente de acuerdo	114	70.4	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (70.4 %) están totalmente de las capacidades, 27.8 % están de acuerdo y 1.9 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.4.

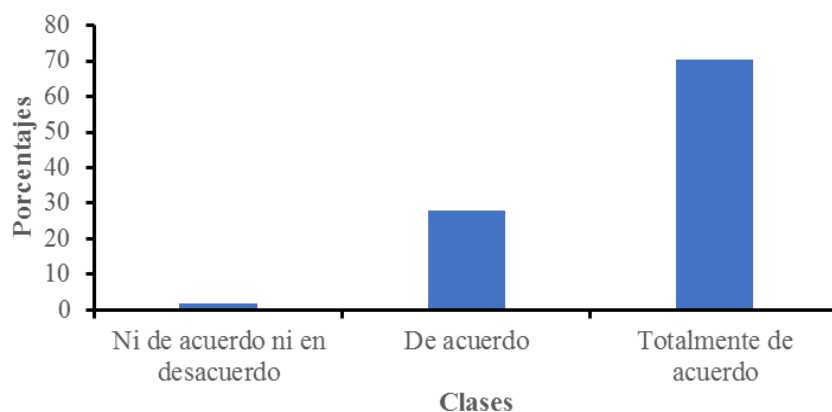


Figura 5.17

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las capacidades, en porcentajes

B. Recompensas

En la Tabla 5.18 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre las recompensas monetarias, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.18

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las recompensas monetarias, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	3.1	3.1
En desacuerdo	11	6.8	9.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	25.9	35.8
De acuerdo	70	43.2	79.0
Totalmente de acuerdo	34	21.0	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (43.2 %) están de acuerdo con las recompensas monetarias, 25.9 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 21.0 % están totalmente de acuerdo, 6.8 % están en desacuerdo y 3.1 % están totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.18.

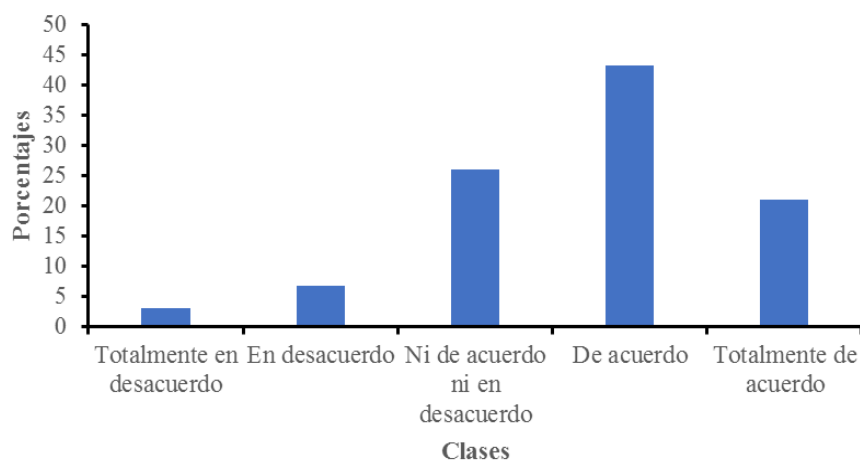


Figura 5.18

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las recompensas monetarias, en porcentajes

En la Tabla 5.19 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre las recompensas no monetarias, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.19

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las recompensas no monetarias, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.6	0.6
En desacuerdo	5	3.1	3.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	13.0	16.7
De acuerdo	83	51.2	67.9
Totalmente de acuerdo	52	32.1	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (51.2 %) están de acuerdo con las recompensas no monetarias, 32.1 % están totalmente de acuerdo, 13.0 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3.1 % están en desacuerdo y 0.6 % están totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.19.

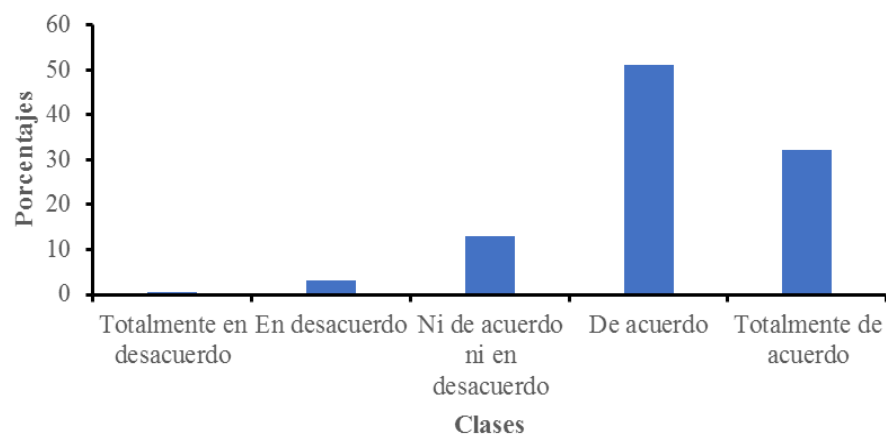


Figura 5.19

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las recompensas no monetarias, en porcentajes

En la Tabla 5.20 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la autonomía, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.20

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la autonomía, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.6	0.6
En desacuerdo	7	4.3	4.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	19.8	24.7
De acuerdo	85	52.5	77.2
Totalmente de acuerdo	37	22.8	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (52.5 %) están de acuerdo con la autonomía, 22.8 % están totalmente de acuerdo, 19.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.3 % están en desacuerdo y 0.6 % está totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.20.

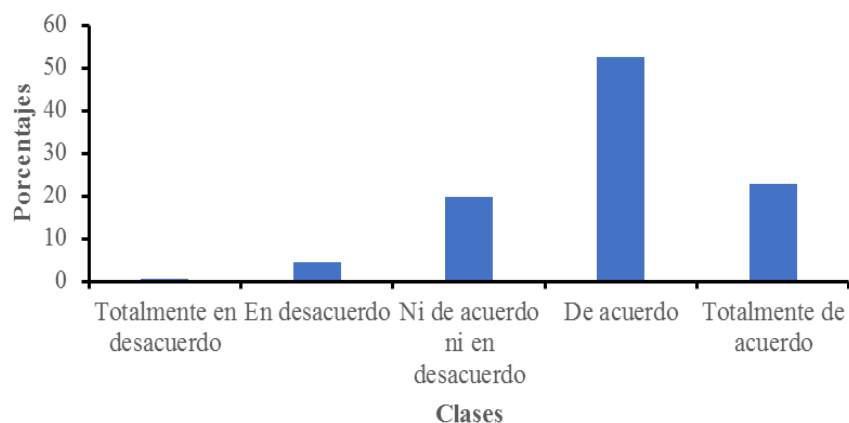


Figura 5.20

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la autonomía, en porcentajes

En la Tabla 5.21 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre las recompensas, expresado en valores absolutos y porcentuales. Dicha tabla representa una síntesis de los indicadores de las tablas 5.18 a 5.20, que son la medida de la dimensión que se mide en la tabla 5.21.

Tabla 5.21

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las recompensas, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	0.6	0.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	14.2	14.8
De acuerdo	80	49.4	64.2
Totalmente de acuerdo	58	35.8	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (49.4 %) están de acuerdo con las recompensas, 35.8 % están totalmente de acuerdo, 14.2 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0.6 % está en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.21.

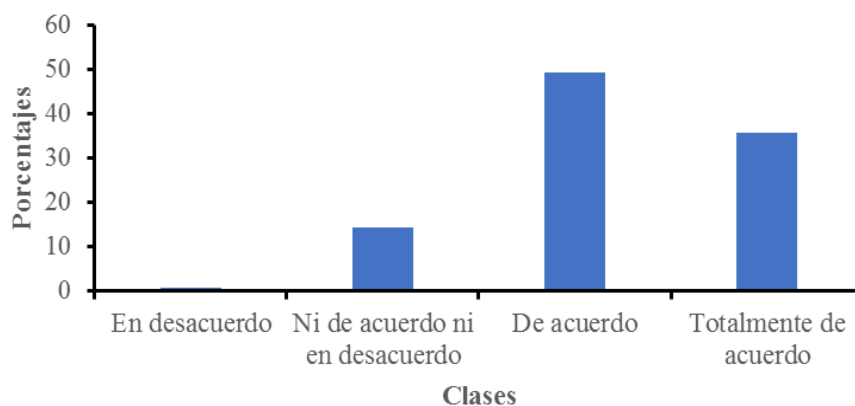


Figura 5.21

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las recompensas, en porcentajes

C. Expectativas

En la Tabla 5.22 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas profesionales, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.22

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas profesionales en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	10.5	10.5
De acuerdo	93	57.4	67.9
Totalmente de acuerdo	52	32.1	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (57.4 %) están de acuerdo con las expectativas profesionales, 32.1 % están totalmente de acuerdo y 10.5 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.22.

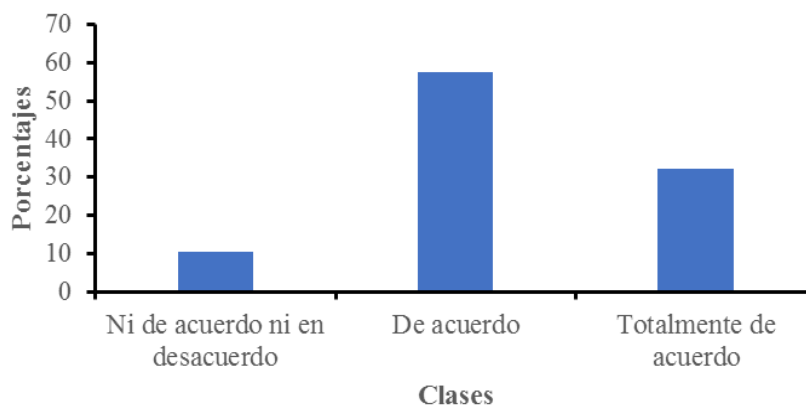


Figura 5.22

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas profesionales, en porcentajes

En la Tabla 5.23 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre las recompensas no monetarias, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.23

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas personales en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	9.3	9.3
De acuerdo	85	52.5	61.7
Totalmente de acuerdo	62	38.3	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (52.5 %) están de acuerdo con las expectativas personales, 38.3 % están totalmente de acuerdo y 9.3 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.23.

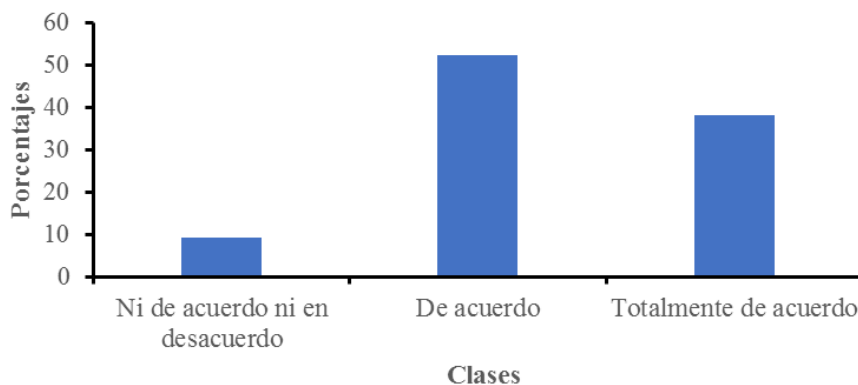


Figura 5.23

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas personales, en porcentajes

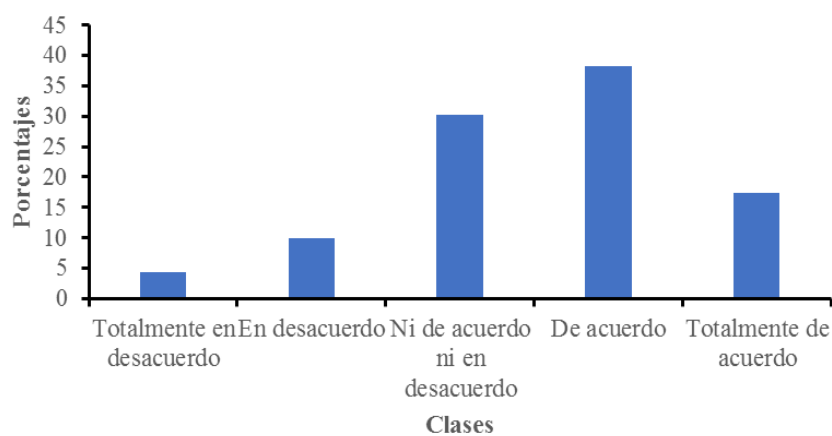
En la Tabla 5.24 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas familiares, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.24
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas familiares, en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	4.3	4.3
En desacuerdo	16	9.9	14.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	30.2	44.4
De acuerdo	62	38.3	82.7
Totalmente de acuerdo	28	17.3	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (38.3 %) están de acuerdo con las expectativas familiares, 30.2 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 17.3 % están totalmente de acuerdo, 9.9 % están en desacuerdo y 4.3 % está totalmente en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.24.



Clases
Figura 5.24

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas familiares, en porcentajes

En la Tabla 5.25 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas familiares, expresado en valores absolutos y porcentuales. Dicha tabla representa una síntesis de los indicadores de las tablas 5.22 a 5.24, que son la medida de la dimensión que se mide en la tabla 5.25.

Tabla 5.25
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	6.8	6.8
De acuerdo	89	54.9	61.7
Totalmente de acuerdo	62	38.3	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (54.9 %) están de acuerdo con las expectativas, 38.3 % están totalmente de acuerdo y 6.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.25.

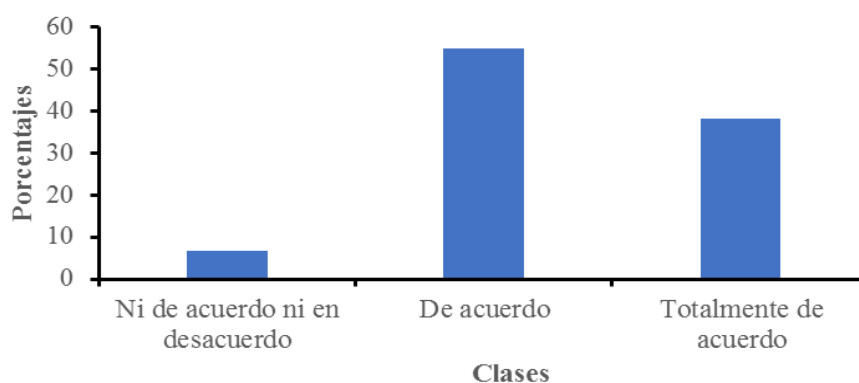


Figura 5.25

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las expectativas, en porcentajes

D. Desempeño laboral

En la Tabla 5.26 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario sobre el desempeño laboral, expresado en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.26
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el desempeño laboral en valores absolutos y porcentuales

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0.6	0.6
De acuerdo	54	33.3	34.0
Totalmente de acuerdo	107	66.0	100.0
Total	162	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (56.8 %) están totalmente de acuerdo con la motivación, 37.7 % están de acuerdo y 5.6 %

no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se ilustra en la figura 5.26.

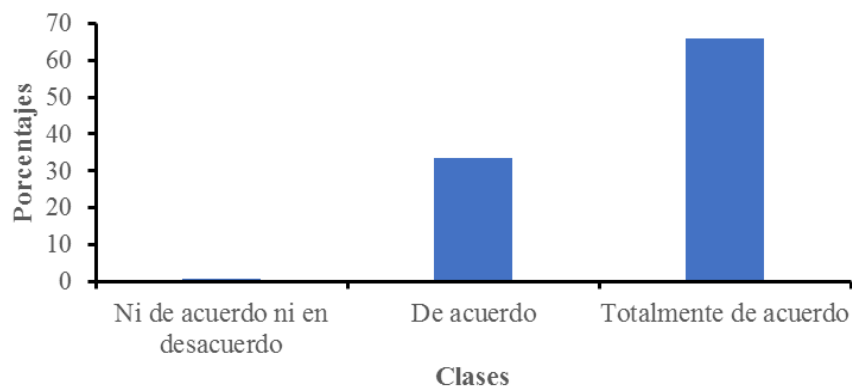


Figura 5.26
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el desempeño laboral, en porcentajes

5.2 Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se ha utilizado la Chi cuadrado (χ^2), teniendo en cuenta que los datos son cualitativos y superan los 50 datos por variable.

El criterio para la prueba es el siguiente:

- Si la Significación asintótica (bilateral) < Nivel de significación

Entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que se valida la hipótesis propuesta en la investigación.

- Si la Significación asintótica (bilateral) > Nivel de significación

Entonces, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, lo que significa que se invalida la hipótesis propuesta en la investigación.

A. Prueba de hipótesis específica 1

Las hipótesis que voy a probar son las siguientes:

H_0 : La relación que existe entre motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, no es significativa.

H_1 : La relación que existe entre motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.

En la tabla 5.27 se presentan los datos sobre motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Tabla 5.27
Datos sobre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Motivación intrínseca	Desempeño laboral			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	15	7	23
De acuerdo	0	29	36	65
Totalmente de acuerdo	0	10	63	73
Total	1	54	107	162

Fuente: Encuesta

A partir de los datos de dicha se aplicó la prueba Chi cuadrado cuyos resultados se observan en la tabla 5.28.

Tabla 5.28
Pruebas de chi cuadrado sobre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	34,560	6	5.2E-06
Razón de verosimilitud	34.163	6	6.3E-06
Asociación lineal por lineal	24.645	1	6.9E-07
N° de casos válidos	162		

Fuente: Encuesta

De acuerdo con el criterio establecido y los resultados mostrados en la tabla 5.28, se obtuvo lo siguiente:

Sig. asintótica (bilateral) = 5.2E-06 < Nivel de significación = 0.05

Entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa validar la hipótesis específica 1.

B. Prueba de hipótesis específica 2

Las hipótesis que se probaron son las siguientes:

H₀: La relación que existe entre motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, no es significativa.

H₂: La relación que existe entre motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.

En la tabla 5.29 se presentan los datos sobre motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Tabla 5.29
Datos sobre la motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Motivación extrínseca	Desempeño laboral			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	0	1	0	1
En desacuerdo	0	2	1	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	21	12	33
De acuerdo	1	27	63	91
Totalmente de acuerdo	0	3	31	34
Total	1	54	107	162

Fuente: Encuesta

A partir de los datos de dicha tabla se aplicó la prueba Chi cuadrado cuyos resultados se observan en la tabla 5.30.

Tabla 5.30
Pruebas de chi cuadrado sobre la motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	27,637	8	5.5E-04
Razón de verosimilitud	29.245	8	2.9E-04
Asociación lineal por lineal	23.512	1	1.2E-06
Nº de casos válidos	162		

Fuente: Encuesta

De acuerdo con el criterio establecido y los resultados mostrados en la tabla 5.30, se obtuvo lo siguiente:

Sig. asintótica (bilateral) = 5.5E-04 < Nivel de significación = 0.05

Entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa validar la hipótesis específica 2.

C. Prueba de hipótesis específica 3

Las hipótesis que se probaron fueron las siguientes:

H₀: La relación que existe entre motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, no es significativa.

H₃: La relación que existe entre motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.

En la tabla 5.31 se presentan los datos sobre motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Tabla 5.31

Datos sobre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Motivación trascendente	Desempeño laboral			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	0	1	0	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12	4	17
De acuerdo	0	31	40	71
Totalmente de acuerdo	0	10	63	73
Total	1	54	107	162

Fuente: Encuesta

A partir de los datos de dicha tabla, se aplicó la prueba Chi cuadrado cuyos resultados se observan en la tabla 5.32.

Tabla 5.32

Pruebas de chi cuadrado sobre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	38,517	6	8.9E-07
Razón de verosimilitud	36.381	6	2.3E-06
Asociación lineal por lineal	32.713	1	1.1E-08
N° de casos válidos	162		

Fuente: Encuesta

De acuerdo con el criterio establecido y los resultados mostrados en la tabla 5.32, se obtuvo lo siguiente:

Sig. asintótica (bilateral) = $8.9E-07 < \text{Nivel de significación} = 0.05$

Entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa validar la hipótesis específica 3.

D. Prueba de hipótesis general

Las hipótesis que se probaron son las siguientes:

H₀: La relación que existe entre motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, no es significativa.

H₁: La relación que existe entre motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate, es significativa.

En la tabla 5.33 se presentan los datos sobre motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Tabla 5.33
Datos sobre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Motivación	Desempeño laboral			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	8	1	9
De acuerdo	1	32	28	61
Totalmente de acuerdo	0	14	78	92
Total	1	54	107	162

Fuente: Encuesta

A partir de los datos de dicha tabla se aplicó la prueba Chi cuadrado cuyos resultados se observan en la tabla 5.34.

Tabla 5.34
Pruebas de chi cuadrado sobre la motivación y el desempeño de los trabajadores

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	38,491	4	8.9E-08
Razón de verosimilitud	39.722	4	4.9E-08
Asociación lineal por lineal	36.687	1	1.4E-09
N° de casos válidos	162		

Fuente: Encuesta

De acuerdo con el criterio establecido y los resultados mostrados en la tabla 5.34, se obtuvo lo siguiente:

Sig. asintótica (bilateral) = 8.9 E-08 < Nivel de significación = 0.05

Entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa validar la hipótesis general.

5.3 **Discusión de resultados**

Coincido con Santacruz (2017) en el sentido que los empleados presentan un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en las tareas y actividades que ellos realizan dentro de la empresa, y en la presente investigación se ha constatado que la mayoría de los encuestados (78 %) confirman que la motivación tiene relación con el desempeño laboral.

Coincido con Sum (2015) quien concluye que la motivación si influye en el desempeño del personal y en la presente investigación se ha constatado que la mayoría de los encuestados (56.8 %) están totalmente de acuerdo.

No coincido con Olvera (2013) en relación que los principales factores motivacionales que influyen en el desempeño son el trabajo en equipo y la seguridad e Higiene, ambos considerados partes de la motivación extrínseca; y en la presente investigación se ha constatado que la mayoría de los encuestados (63 %) están totalmente de acuerdo que la motivación intrínseca (la seguridad del empleo y el salario) tiene relación con el desempeño del personal.

Coincido con Cabellos y León (2018) quienes concluyen que el nivel de motivación de los asesores es bajo, lo cual significa que no se sienten fortalecidos, ni motivados en realizar placenteramente sus funciones y he constatado en mi investigación que la mayoría de los encuestados (78 %) señalan que la motivación tiene relación con el desempeño laboral.

Coincido con Arango (2018) en el sentido que la motivación influye positivamente con el desempeño de los trabajadores, y en la presente investigación se ha constatado que la mayoría de los encuestados (78%) señalan que la motivación tiene relación con el desempeño laboral.

Coincido con Alcalde (2018) quien determina que existe una relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores de la empresa, y en la presente investigación se ha constatado que la mayoría de los encuestados (78 %) están totalmente de acuerdo.

Coincido con Perea (2017) quien resume que si existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral; es decir a mayor motivación mejor es el desempeño de los trabajadores, y en la presente investigación se ha constatado que la mayoría de los encuestados (78 %) están totalmente de acuerdo.

Coincido con Bonilla (2017) en el sentido que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores y en la presente investigación se ha constatado que la mayoría de los encuestados (78 %) están totalmente de acuerdo.

No coincido con Mamani (2016) quien argumenta que la relación entre la motivación y el desempeño laboral determinó un nivel regular de productividad con tendencia a mejorar, y en la presente investigación se ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño de los trabajadores.

Coincido con Reynaga (2015) quien refiere que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño del personal y en la presente investigación se ha constatado que la mayoría de los encuestados (78 %) están totalmente de acuerdo.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados de la investigación, ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate.
2. De acuerdo con los resultados de la investigación, ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate; ya que 63 de los 162 encuestados confirman este resultado. El indicador a mejorar es la posibilidad de crecimiento con un 34.36 % que no están satisfechos.
3. De acuerdo con los resultados de la investigación, ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate; ya que 67 de los 162 encuestados confirman este resultado. El indicador a mejorar es el salario con un 36.01 % que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo; muestran conformismo.
4. De acuerdo con los resultados de la investigación, ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre la motivación trascendente y el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Plataforma 12, Sede Ate; ya que 59 de los 162 encuestados confirman este resultado. El indicador a impulsar es el Voluntariado con un 30.04 % que no tienen opinión definida.

RECOMENDACIONES

1. La empresa debe entrenar y capacitar a los supervisores, para que sean líderes de apoyo con la gestión que realizan los asesores a su cargo.
2. La empresa debe diseñar puestos y brindar oportunidades de línea de carrera a los trabajadores, valorizando al máximo el talento humano y los grados académicos.
3. La empresa debe reformular los sueldos según las funciones de los cargos asignados.
4. La empresa debe desplegar información de las actividades de voluntariado, que organiza durante el año, asimismo trabajar en equipo con los jefes, para que se coordine permisos con los asesores que deseen participar.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alcalde, Mayra Yaqueline (2018). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca), Cajamarca, Perú. Recuperada de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1958/TESIS%20-%20CPC.%20MAYRA%20YAQUELINE%20ALCALDE%20MARTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arango, Helen Yesenia (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de mi banco, agencia Lima Este, Lima, 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Lima, Perú. Recuperada de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2430/MOTIVACI%C3%92N%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20MI%20BANCO%2C%20AGENCIA%20LIMA%20ESTE%2C%20Lima%2C%202018_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabellos, Cecilia Victoria y León, Kristy Yesenia (2018). *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú, 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). Trujillo, Perú. Recuperada de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13012/Cabellos%20Garcia%20Cecilia%20Victoria%20-%20Le%C3%B3n%20Ruiz%20Kristy%20Yesenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, Idalberto (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. Recuperada de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chiavenato, Idalberto (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill/Interamericana Editores. Recuperada de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Koontz, Harold; Weihrich, Heinz y Cannice, Mark (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. Recuperada de

- <https://brandingconsultinggroup.files.wordpress.com/2018/04/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>
- Mamani, Leandro (2016). *Motivación y Desempeño Laboral en la Institución Financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del Año 2016* (Tesis de licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez). Puno, Perú. Recuperada de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/534/T036_43392068_LICENCIADO%20EN%20ADMINISTRACION%20Y%20MARKEING.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olvera, Yolanda (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos* (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil). Guayaquil, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>
- Perea, Manuel Lizardo (2017). *Motivación laboral y Desempeño laboral en trabajadores de inversiones La Selva S.A. Moyobamba el año 2016* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán). Lima, Perú. Recuperada de http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2097/TM_Perea_Pasque1_Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary (2005). *Administración*. (8ª ed.). Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación. Recuperada de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>
- Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary (2010). *Administración*. (10ª ed.). Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación.
- Reynaga, Yolanda (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas). Andahuaylas, Perú. Recuperada de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santacruz, Jennifer Alexandra (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016* (Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador). Quito, Ecuador. Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

- Sum, Mónica Ivette (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)* (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Quetzaltenango, Guatemala. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (17ª ed.). México: Pearson Educación.
- Bonilla, Edivia Mardalena (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. de la región Huánuco 2017*(Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco). Huánuco, Perú. Recuperada de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/T047-47901469_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stoner, James A. F.; Freeman, R. Edward y D. R., Gilbert Jr. (1996). *Administración*. (6ª ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Pastrana, Christian (2013). Relaciones laborales. Recuperada de <https://www.iebschool.com/blog/tipos-motivacion-laboral-relaciones-laborales/>
- Pedraza, Esperanza; Amaya, Glenys y Conde, Mayrene (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, Venezuela. *Revista de Ciencias sociales*, 16 (3), pp. 493-505. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores. Recuperada de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Robbins, Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México: Pearson Educación. Recuperada de <https://cuartelcentralblog.files.wordpress.com/2016/04/comportamiento-organizacional.pdf>
- Lazzati, Santiago (2008). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. Buenos Aires, Ediciones Granica S.A. Recuperada de https://books.google.com.pe/books?id=UZZfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comportamiento+humano+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwip-6_1qLndAhVms1kKHV0IA0sQ6AEIMTAC#v=onepage&q=desempe%C3%B1o&f=false
- Palmar G., Rafael S., Valero U. y Jhoan M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los*

- gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia1. *Revista Espacios públicos*, 17 (39), pp. 159-188. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary (2014). *Administración*. (12ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). México: Pearson Educación. Recuperada de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- García, Ana Teresa (2004). Una Nueva Teoría de motivación: El modelo antropológico de Juan Antonio Pérez López de la Facultad de Psicología del Instituto Monteclaro, Río Grande, Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología* 2004, 15, pp. 123-163. Recuperada de <file:///C:/Users/Trz3/Downloads/Dialnet-UnaNuevaTeoriaDeMotivacion-4896080.pdf>
- Pérez, Juan Antonio (1991). *Teoría de la acción humana en las organizaciones*. (1ª ed.). España: Ediciones RIALP. S.A. Recuperada de https://books.google.com.pe/books/about/Teor%C3%ADa_de_la_acci%C3%B3n_humana_en_las_orga.html?id=LFPaFbyFFb0C&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta para conocer la motivación de los trabajadores de la empresa Teateento del Perú S.A.C.,
Plataforma 12, Sede Ate.

Estimado señor (a) (Srta.):

Estamos realizando un estudio respecto a la motivación, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

DATOS GENERALES

Edad _____ Sexo F () M () Tiempo que trabajas en la empresa: _____

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

Leyenda: 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo

N°	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Escala Valorativa				
		5	4	3	2	1
	Logro	5	4	3	2	1
1	Mis logros personales son importantes para mi jefe o líder.					
2	Me motiva establecer mis propias metas.					
3	Disfruto enfrentar un reto difícil de cumplir.					
	Reconocimiento	5	4	3	2	1
4	Existe un programa que resalta lo importante que soy para la empresa.					
5	Siempre recibo un incentivo por parte de la empresa cuando hago bien mi trabajo.					
6	Me motiva que reconozcan mi esfuerzo en el trabajo.					
	Posibilidad de crecimiento	5	4	3	2	1
7	Tengo la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa.					
8	La empresa me permite horarios flexibles para capacitarme.					
9	La empresa se interesa por financiar mi actualización profesional.					
	MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA					
	Salario	5	4	3	2	1
10	Mis retribuciones están acorde con el que trabajo que realizo.					
11	La empresa me proporciona oportunidades de mejoramiento económico.					
12	Los ingresos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas.					
	Seguridad del empleo	5	4	3	2	1
13	Me siento seguro en mi puesto asignado.					
14	La empresa me garantiza la estabilidad en el trabajo.					
15	La empresa brinda un seguro médico privado para mi y para mi familia.					
	Condiciones laborales	5	4	3	2	1
16	La empresa cuenta con instalaciones seguras y confiables para poder desempeñarme.					
17	La empresa implementa normas de seguridad adecuadas.					
18	El lugar de trabajo cuenta con iluminación, ventilación y poco ruido.					
	MOTIVACIÓN TRASCENDENTE					
	Voluntariado	5	4	3	2	1
19	La empresa promueve la participación de los trabajadores en actividades solidarias.					
20	A través de la empresa participo desinteresadamente en favor de mi comunidad.					
21	Es gratificante que mi empresa preste ayuda social.					
	Compromiso con el medio ambiente	5	4	3	2	1
22	La empresa tiene una política para cuidar el medio ambiente.					
23	La empresa cumple con su compromiso con el medio ambiente.					
24	La empresa difunde entre los trabajadores una conciencia medio ambiental.					
	Actividades culturales	5	4	3	2	1
25	La empresa celebra las fechas importantes del calendario nacional.					
26	La empresa tiene programas artísticos dirigidos a los trabajadores y sus familiares.					
27	La empresa desarrolla actividades deportivas entre los trabajadores.					

Anexo 2. Encuesta para conocer el desempeño de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.,
Plataforma 12, Sede Ate.

Estimado señor (a) (Srta.):

Estamos realizando un estudio respecto al desempeño laboral, por lo cual se ha elaborado un cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

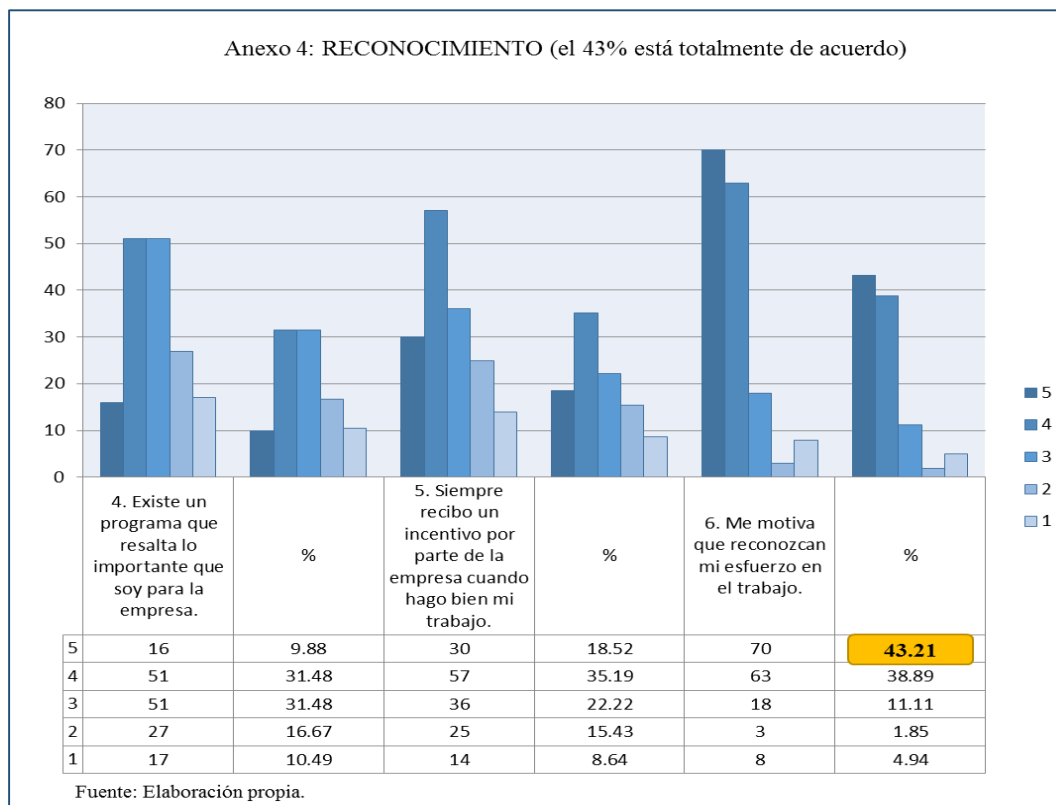
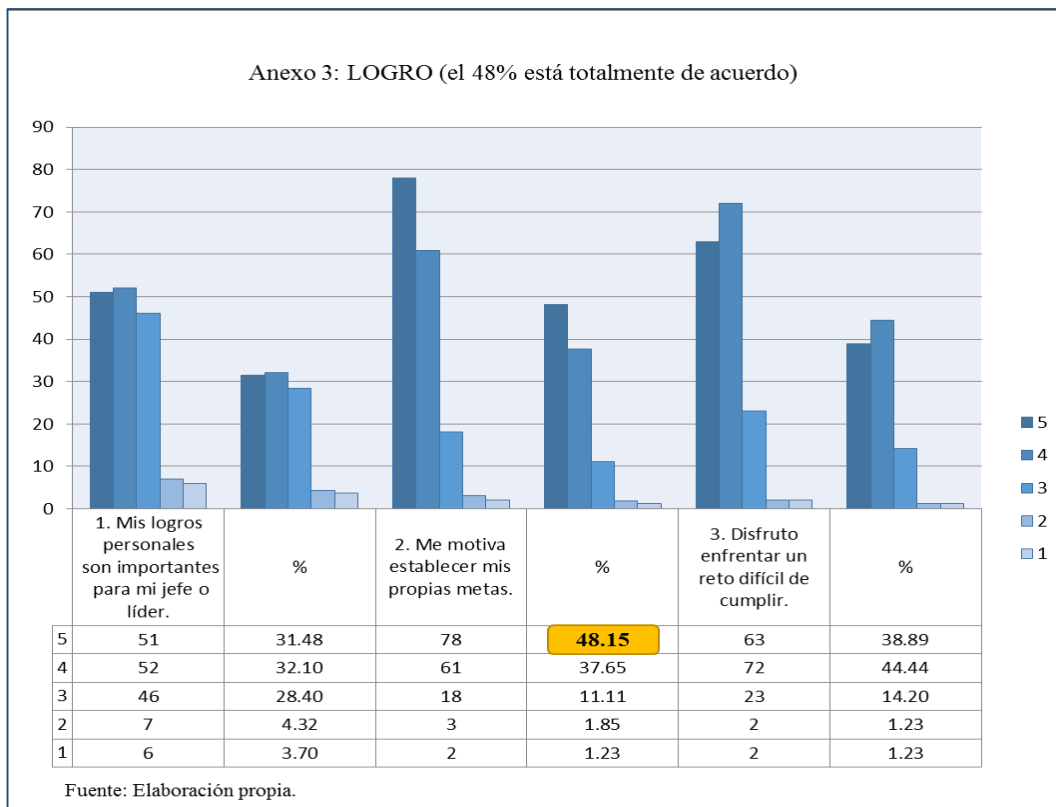
DATOS GENERALES

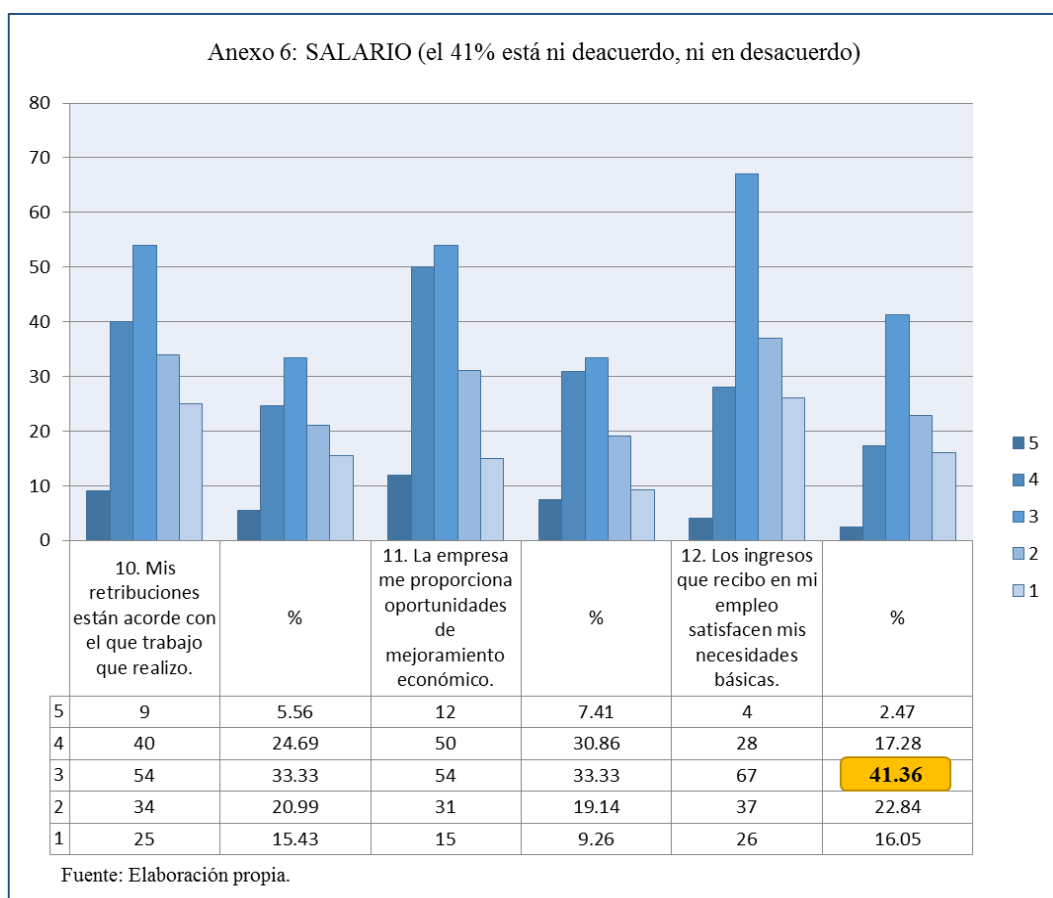
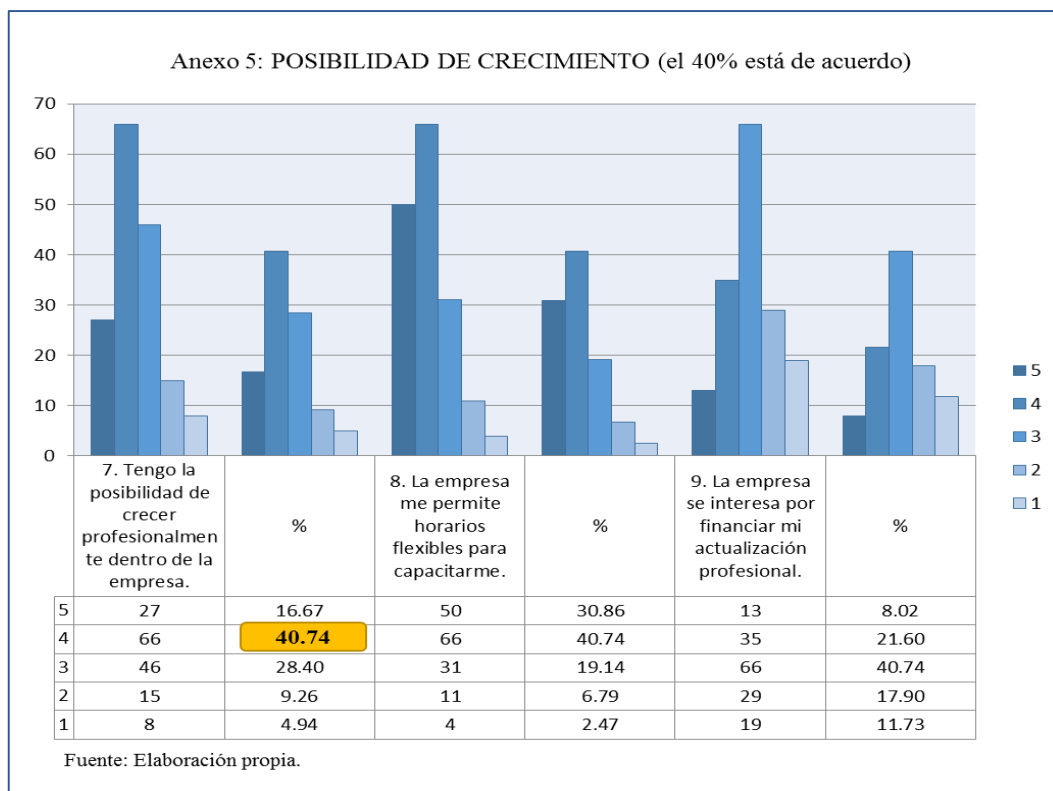
Edad _____ Sexo F () M () Tiempo que trabajas en la empresa: _____

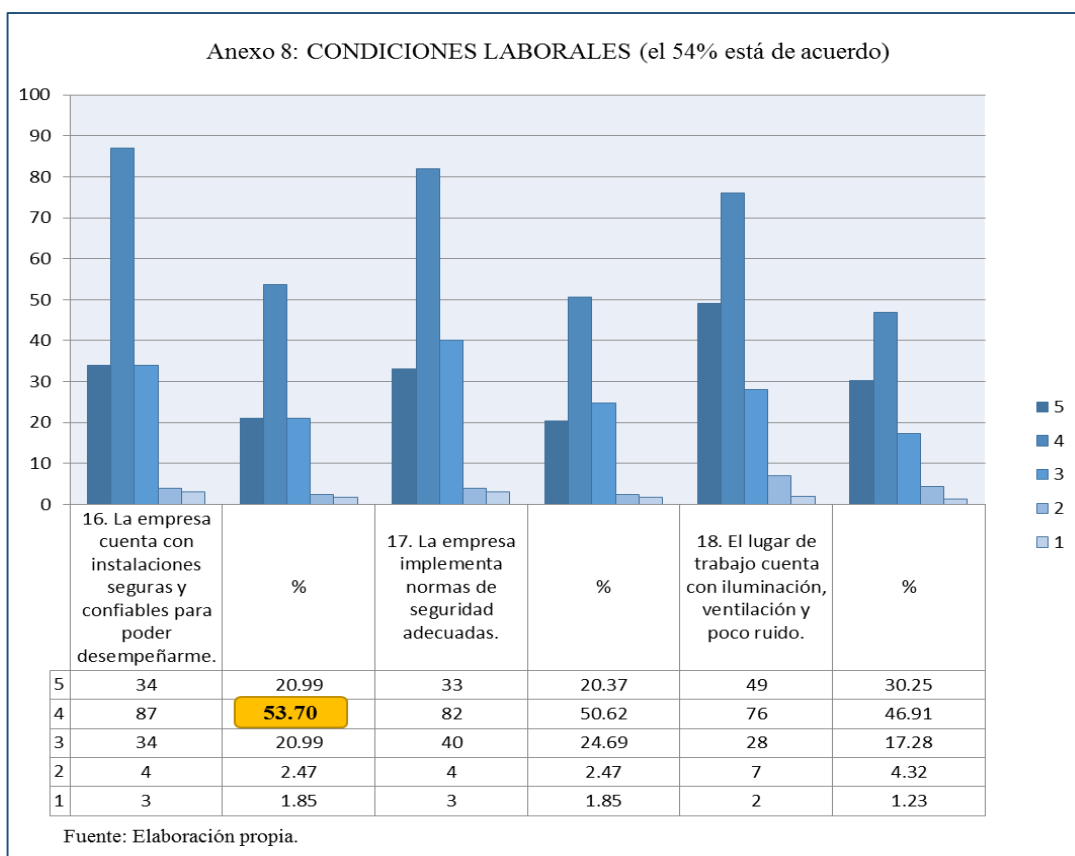
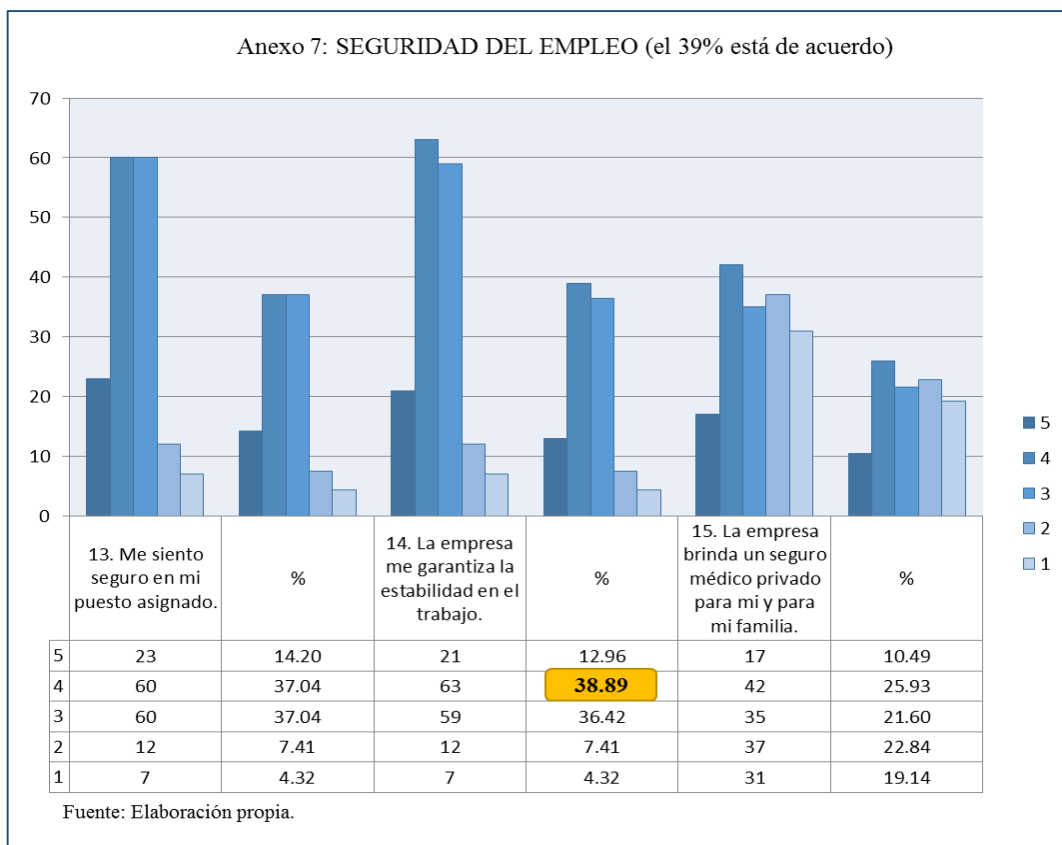
Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

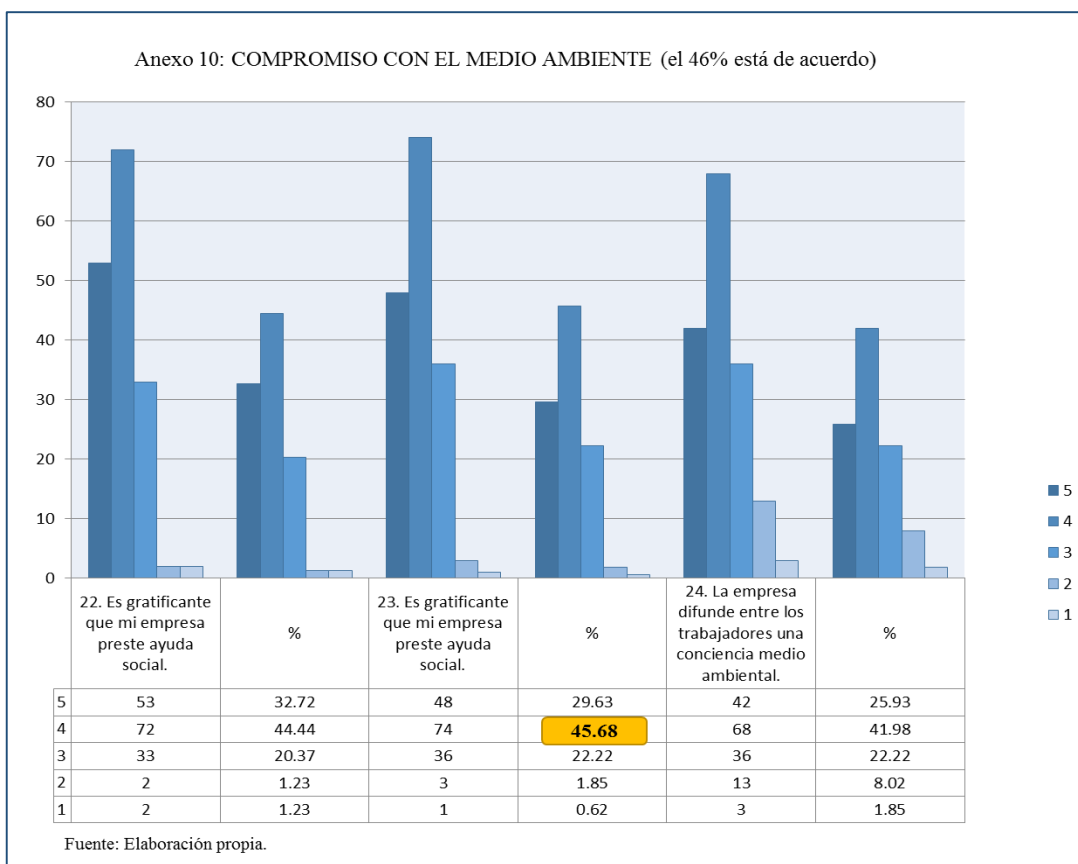
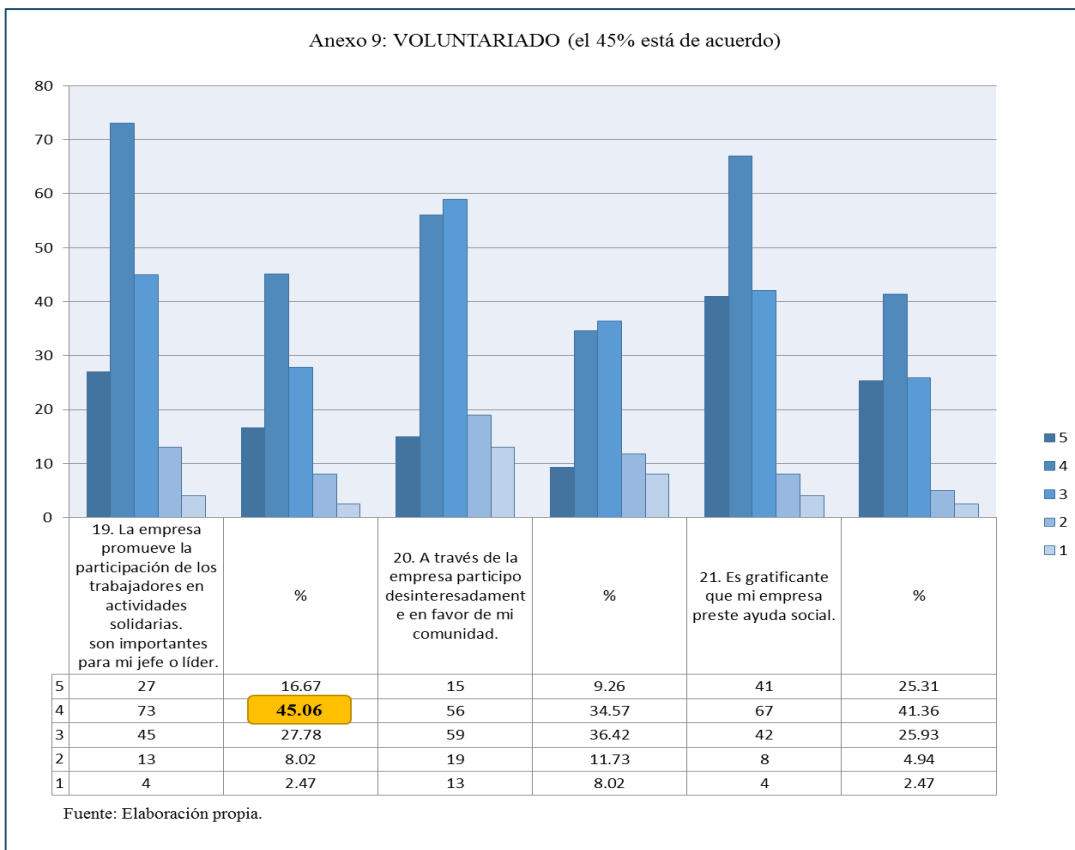
Leyenda: 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo

N°	CAPACIDADES	Escala Valorativa				
		5	4	3	2	1
	Conocimientos					
1	La empresa me brinda capacitaciones continuamente.					
2	Tengo la capacidad y habilidad para desempeñarme en el puesto asignado.					
3	Procuro actualizarme en información y/o protocolos para mi buen desempeño.					
	Experiencias	5	4	3	2	1
4	Mi experiencia laboral me permite resolver los casos que se presentan.					
5	Utilizar los productos y servicios me ayuda a estar conectado con el cliente.					
6	El trabajo en equipo me ha permitido crecer laboralmente.					
	Actitud	5	4	3	2	1
7	Mantengo una actitud respetuosa con mi supervisor y compañeros de trabajo.					
8	El comportamiento de mi jefe me motiva a dar lo mejor.					
9	Mi actitud es positiva ante los cambios que se dan en la empresa o jefaturas.					
	RECOMPENSAS					
	Monetarias	5	4	3	2	1
10	Los beneficios económicos influyen positivamente en el cumplimiento de mis metas.					
11	Estoy satisfecho con los aumentos de salario recibido por parte de la empresa.					
12	Me entusiasma competir por los premios de viajes pagados que ofrece la empresa.					
	No Monetarias	5	4	3	2	1
13	Tener un horario flexible me permite equilibrar mi vida familiar con el trabajo.					
14	La empresa premia mi esfuerzo con permisos en caso lo requiera.					
15	Me siento feliz por recibir los agradecimientos de los jefes de la empresa.					
	Autonomía	5	4	3	2	1
16	Puedo actuar en forma creativa e innovadora en la empresa.					
17	Mi desempeño autónomo es reconocido por la empresa con un sitio personalizado.					
18	Asumir responsabilidades me permite resultados satisfactorios en el trabajo.					
	EXPECTATIVAS					
	Expectativas profesionales	5	4	3	2	1
19	Mi trabajo me brinda oportunidades de línea de carrera en la empresa.					
20	Mi desempeño actual contribuye al éxito de la empresa.					
21	La eficacia de mi trabajo genera soluciones adecuadas a nuestros clientes.					
	Expectativas personales	5	4	3	2	1
22	Me siento bien trabajar en la empresa porque existe una calidad de vida laboral.					
23	Una buena evaluación de desempeño, me garantiza un trabajo estable.					
24	Un puesto de trabajo interesante y desafiante, satisficará mis metas personales.					
	Expectativas familiares	5	4	3	2	1
25	La empresa premia mi desempeño con descuentos de escolarización para mi familia.					
26	La empresa expresa su reconocimiento brindándome préstamos en época escolar.					
27	La empresa agasaja a mis familiares en su aniversario, fechas navideñas y otras.					

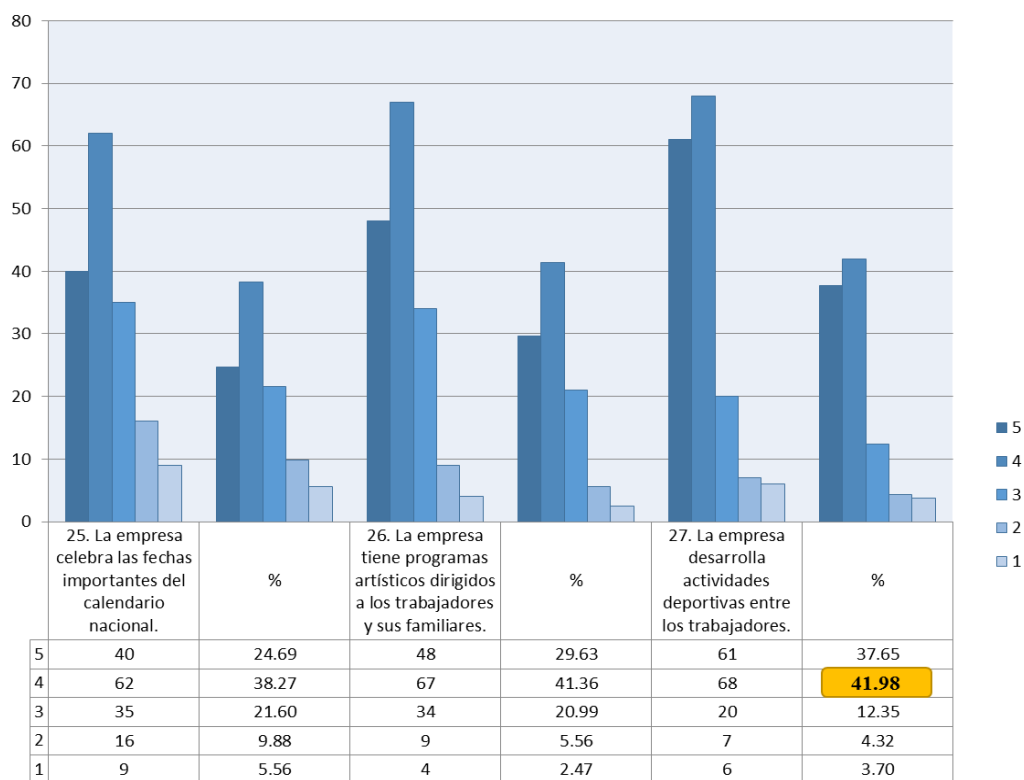






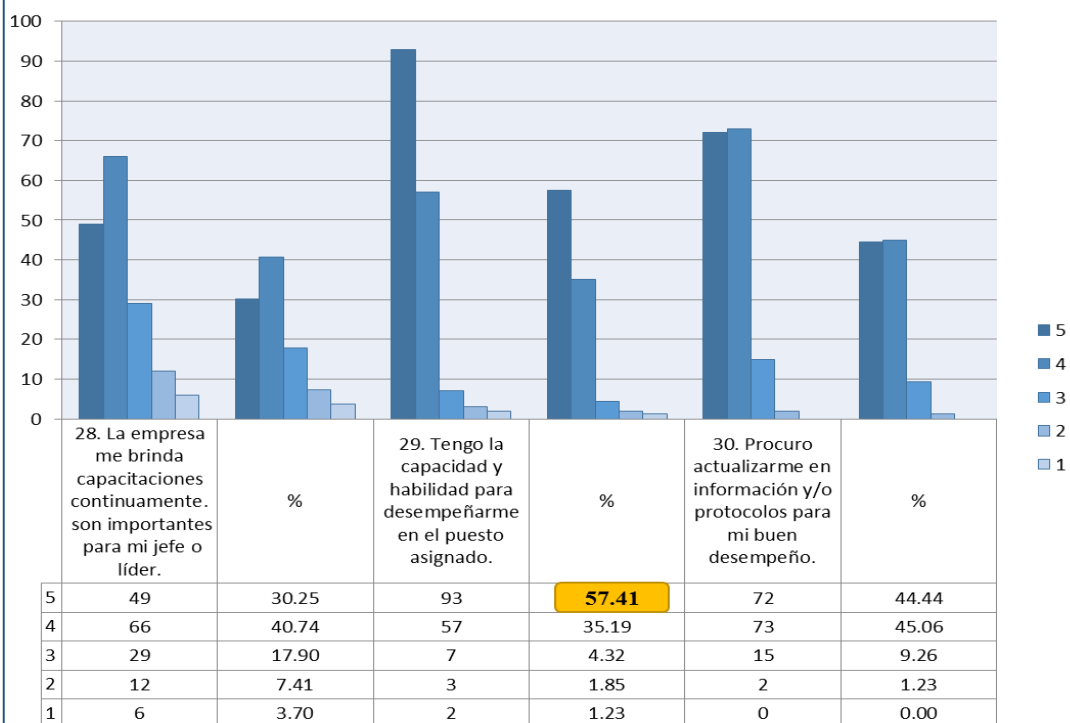


Anexo 11: ACTIVIDADES CULTURALES (el 42% está de acuerdo)



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 12: CONOCIMIENTOS (el 57% está totalmente de acuerdo)



Fuente: Elaboración propia.

