

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE VIETTEL
PERÚ SAC – CHICLAYO**

TESIS PARA OPTAR DEL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORAS

DOLI ELIZABETH ALBERCA MORALES

YEINY DOLICED CRUZ GARCIA

ASESOR

Mgtr. LUIS AUGUSTO ANGULO BUSTÍOS

Chiclayo, 2019

Dedicatoria

El siguiente proyecto de tesis se lo dedicamos la a Dios, ya que Él nos guía día a día y nos da fortaleza para seguir adelante, asimismo a nuestros padres los cuales hacen su mayor esfuerzo para proporcionarnos su apoyo incondicional a lo largo de nuestras vidas y así afrontar los retos que se nos presenten.

Las autoras.

Agradecimiento

Se le agradece a Dios por iluminarnos y protegernos siempre, además les damos las gracias a nuestros padres quienes fueron los que nos inculcaron valores, incluso por permitirnos estudiar y cumplir nuestros sueños y metas, así mismo al docente Anaya Morales Willy Rolando, ya que nos orientó en la metodología de nuestra investigación, finalmente y no menos importante a nuestro asesor el Mgtr. Luis Augusto Angulo Bustíos, debido a que fue quien nos ha guiado en la temática de nuestra tesis y apoyó en la misma.

Las autoras.

Resumen

El propósito de la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo. Lo que se pretendió con esto fue conocer que tan motivados estaban los colaboradores del área de ventas de la organización y cómo repercute en el desempeño laboral.

Mediante un enfoque cuantitativo, se aplicó un diseño no experimental, de corte transversal y de alcance relacional. Se tuvo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se encuestó a la totalidad de los 36 colaboradores que trabajan en dicha empresa y para medir el objetivo se usó Rho de Spearman.

Se obtuvo como resultado que existe una relación positiva débil entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo, su coeficiente de correlación es de .372, ($p < .026$).

Palabras clave: Desempeño laboral, motivación, colaboradores.

Clasificaciones JEL: M12, M54.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between the motivation and the work performance of employees in the sales area of Viettel Perú SAC - Chiclayo. What was intended with this was to know how motivated were the collaborators of the sales area of the organization and how it affects the work performance.

Through a quantitative approach, a non-experimental, cross-sectional and relational-scope design was applied. The questionnaire was used as a technique and as an instrument. All of the 36 collaborators working in said company were surveyed and Spearman's Rho was used to measure the objective.

The result was that there is a weak positive relationship between the motivation and the work performance of the collaborators of the sales area of Viettel Perú SAC – Chiclayo, its correlation coefficient is .372, ($p < .026$).

Keywords: work performance, motivation, collaborators.

JEL classifications: M12, M54.

Índice

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Resumen.....	4
Abstract.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. Marco Teórico.....	11
2.1 Antecedentes.....	11
2.2.1 Antecedentes internacionales.....	11
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	13
2.2 Bases Teórico Científicas.....	14
2.2.1 Motivación.....	14
2.2.2 Desempeño laboral.....	16
III. Metodología.....	20
3.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	20
3.2 Diseño de Investigación.....	20
3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	20
3.4 Criterios de Selección.....	20
3.5 Operacionalización de Variables.....	21
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	22
3.7 Procedimientos.....	22
3.8 Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.....	22
3.9 Matriz de Consistencia.....	24
3.10 Consideraciones Éticas.....	25
IV. Resultados y Discusión.....	26
4.1 Resultados.....	26
4.1.1 Asociación de variables.....	26
4.1.2 Análisis de confiabilidad.....	28
4.1.3 Análisis por dimensiones.....	29
4.1.4 Análisis factorial por variable.....	30
4.2 Discusión.....	32
Conclusiones.....	36
Recomendaciones.....	37
Referencias Bibliográficas.....	38
Anexos.....	43

Índice de Tablas

Tabla 1	Análisis correlacional general	26
Tabla 2	Correlación entre desempeño y factores motivacionales	27
Tabla 3	Factores motivacionales – desempeño laboral	27
Tabla 4	correlación entre desempeño – factores higiénicos	28
Tabla 5	Factores Higiene –desempeño laboral.....	28
Tabla 6	Valores del alfa de Cronbach.	44
Tabla 7	Confiabilidad por variables	44
Tabla 8	Confiabilidad de Cronbach por dimensiones	44
Tabla 9	Productividad laboral	44
Tabla 10	Eficacia laboral.....	45
Tabla 11	Eficiencia laboral.....	45
Tabla 12	Factores motivacionales	45
Tabla 13	Factores higiene.....	45
Tabla 14	Análisis factorial para motivación.....	45
Tabla 15	Matriz de componente rotado.....	46
Tabla 16	Análisis factorial de desempeño laboral.....	46
Tabla 17	Matriz de componente rotado.....	47
Tabla 18	Prueba de Kolmogorov Simirnov motivación.....	47
Tabla 19	Prueba de Kolmogorov Smirnov desempeño	48

Índice de Figuras

Figura 1: Modelo de la investigación.....	19
Figura 2: Nivel porcentual de entrevistados del área de ventas de Viettel según sexo.	43
Figura 3: Edad de los colaboradores del área de ventas de Viettel.....	43
Figura 4: Grado de instrucción de los trabajadores del área de ventas de Viettel.....	43

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos la motivación ha adquirido importancia en los trabajadores de las organizaciones, dado que si estos se sienten motivados tendrán un mejor desempeño laboral, por ende beneficiaria a la empresa; es por ellos que las organizaciones deben saber cómo motivar e incentivar a sus colaboradores, ya que no todos tienen la misma forma de ser motivados; así mismo, evaluarlos cada cierto tiempo para determinar el desempeño que estos tienen tras la motivación que se les brinda.

En la empresa de Viettel Perú SAC – Chiclayo, se ha detectado un nivel bajo de motivación y desempeño laboral por parte del personal del área de ventas, respecto al nivel de remuneraciones, debido a que no perciben un sueldo fijo solo se basan en comisiones, a diferencia de sus competidores los cuales si lo brindan y adicionalmente les ofrecen comisiones más viáticos. De otro lado se encontró que existe insatisfacción en cuanto a las condiciones laborales las cuales son inadecuadas; ya que, los colaboradores trabajan al aire libre exponiéndose a los peligros de las calles (robos, clima). También existe baja motivación precisamente porque no les dan importancia al desarrollo personal, profesional y logros con respecto a los ascensos, incluso no cuentan con los beneficios laborales (seguro, gratificaciones, etc.) dado que no se encuentran en planilla. Entonces para que una organización tenga éxito debe estar pendiente de sus colaboradores, además brindar un buen ambiente, cumpliendo sus expectativas para que se sientan motivados y tengan un mejor desempeño laboral.

Después de haber mencionado la situación problemática, se formuló la siguiente pregunta ¿en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo?

La importancia radica en conocer que tan motivados están los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo; ya que, si los colaboradores se sienten motivados serán

más eficientes en la realización de sus labores, y esto repercutirá en el desempeño laboral que estos tengan para con la empresa; asimismo favorecerá a la imagen de la organización, siendo también beneficiados la organización, puesto que, descubrirá la motivación que tienen sus colaboradores y como esta se relaciona con su desempeño al operar, asimismo le permitirá crear estrategias para que el personal este más motivado y logre mejorar su desempeño laboral. Además otro beneficiado sería los estudiantes de administración o cualquier otra carrera interesados en el tema investigado que necesiten como ayuda informativa para sus trabajos académicos.

En tanto al objetivo de la investigación es determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo. Del mismo modo se plantearon los siguientes objetivos específicos: (1) identificar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC- Chiclayo y (2) identificar la relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC- Chiclayo.

La hipótesis a contrastar: la motivación sí se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.2.1 Antecedentes internacionales.

Betancourt y González (1999), en su estudio “satisfacción en el trabajo y calidad de servicio al cliente según la teoría dual de Herzberg”. Planteó determinar la relación entre la satisfacción de los empleados en el trabajo y la calidad de servicio percibida por el cliente. Y obtuvo como resultado que en su mayoría los trabajadores mostraron estar satisfechos con respecto a los factores motivadores e higiénicos que se consideraron para el estudio de esta variable. Es por ello que estos dos factores manifestaron resultados favorables en la evaluación. No obstante cabe mencionar que no hay relación entre ambas variables debido a que trabajaron con muestras diferentes.

Muñoz (2005), en su investigación “identificación de los factores de motivación-higiene asociados a la satisfacción laboral en la fundación instituto tecnológico Comfenalco de la ciudad de Cartagena – Colombia”. Como objetivo se planteó lo siguiente identificar los factores de motivación-higiene asociados a la satisfacción laboral. Y obtuvo como resultado que los que más contribuyen al nivel de satisfacción de los trabajadores son (trabajo en sí, vida personal, relaciones interpersonales, responsabilidad, logro).

Escalante y González (2009), en su investigación “la motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena”. Y se planteó determinar cuáles son los factores que influyen en la motivación y que clases de recompensas les satisfacen para alcanzar un exitoso nivel de desempeño laboral. Y obtuvo como resultado que los asesores

deben estar motivados para alcanzar un excelente desempeño, asimismo que deberían dar lo mejor de sí, enfocándose en las metas establecidas.

Por consiguiente, Romero y Villalta (2010) en su trabajo “diseño de un plan de motivación para el personal de ventas de la mediana empresa distribuidora de productos de higiene personal. Caso práctico Brosse Pharma Pak”. Se planteó como objetivo realizar un diagnóstico del grado de motivación que al ser analizados se ha de conocer los factores necesarios para diseñar un plan de motivación, para lograr un incremento en las ventas y mayor eficiencia dentro de la empresa. Y concluyó que los trabajadores la mayor parte están satisfechas de laborar en la organización más no de sus ingresos, asimismo se determinó que no se está otorgando a los trabajadores los elementos necesarios para la realización de sus actividades, y esto hace que de algún modo pierdan el sentido de pertenencia con la organización.

De otro lado, Soto y Raigosa (2012), en su trabajo “la motivación en equipos de ventas” en la cual se planteó la realización de un plan de motivación, sus objetivos, sus factores a tener en cuenta y las diferencias clases de motivación para realizarlo. Y se llegó a la conclusión que en lo que más están de acuerdo los colaboradores es que los planes de incentivos motiven, sean claros, congruentes con la política del área de ventas, con sus necesidades como individuos y con las políticas organizacionales.

Así mismo; Montero (2012) en su trabajo “Motivación laboral y compromiso organizacional en empresas de telecomunicaciones del estado de Zulia”, planteó determinar la relación entre motivación laboral y compromiso organizacional. Y se obtuvo como resultado que existe motivación y compromiso organizacional por parte del personal sintiéndose estimulados y con deseos de permanecer en ella.

Además Sum (2015), en su trabajo “motivación y desempeño laboral”-Guatemala, planteó establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral. Y obtuvo como resultado que el nivel de motivación que tienen es alto para su desempeño en la empresa; así mismo se determina que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

Salvatierra (2016), en su trabajo “Motivación del talento humano en empresas de telefonía móvil privada del Ecuador” planteó como objetivo analizar el impacto generado en la motivación laboral de los colaboradores de las empresas privadas de telefonía móvil del Ecuador. Y obtuvo como resultado que la motivación laboral se ve seriamente afectada, debido a que se disminuyen las posibilidades de desarrollo en diversos ámbitos de los colaboradores e inclusive se analiza la opción de búsqueda de oferta laboral fuera del Ecuador.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Alba y Trujillo (2014) en su investigación “factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la distribuidora Navarro EIRL de Huaraz”, se planteó como objetivo determinar la influencia de los factores de motivación según el enfoque de Herzberg en el desempeño laboral. Y obtuvo como resultado que tienen una correlación positiva alta ($r=.897$) y muy significativa ($p=.000$).

Del mismo modo, Larico (2015) en su investigación “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román –Juliaca 2014”, se planteó como objetivo determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral. Y obtuvo como resultado una vinculación significativa entre los factores motivadores y desempeño laboral ($r=.786$).

Bautista (2017) en su trabajo “motivación y desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, distrito del Cercado de Lima, año 2017” planteó como objetivo conocer la motivación y el desempeño laboral. Y se obtuvo como resultado una relación

significativa, ambas variables arrojan una correlación de Rho de Spearman de .755, lo cual indica que es una correlación positiva alta.

Finalmente Burga y Wiese (2018) en su trabajo “motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Se planteó como objetivo determinar la motivación y el desempeño laboral. Y obtuvo que al medir el coeficiente de correlación de Pearson, el resultado es significativo ($p < .05$), por lo tanto, existe relación significativa de grado moderado ($r = .604$).

2.2 Bases Teórico Científicas

2.2.1 Motivación.

Según Chiavenato (2006), busca dar una explicación al comportamiento del individuo. Además comenta que la administración científica está fundamentada en la idea o concepción del hombre económico. En el cual el comportamiento del sujeto es motivado únicamente por la búsqueda de dinero, recompensas salariales y materiales del trabajo; se puede decir que el enfoque clásico de la administración se basa en dicha teoría.

De otro modo Herzberg (1968) comenta acerca de la motivación, que si se tiene a alguien en un empleo debe ser utilizado pronto, en caso contrario debemos deshacernos de dicho sujeto ya sea a través de la automatización o eligiendo a alguien con menos habilidad, ya que de no utilizarlo y/o no deshacerse se tendría problemas.

Además Ferreiro y Alcázar (2012) comentan que es un impulso mediante el cual se actúa para lograr satisfacciones.

Para Amorós (2007) son fuerzas ya sean externas y/o internas las cuales actúan sobre el sujeto para que este tenga una conducta requerida y llegue a lograr las metas de la entidad.

Cannice, Koontz, Weihrich (2012) menciona que este término es general el cual es aplicado a todo tipo de (impulsos, necesidades, anhelos, deseos y fuerzas similares).

Ciclo motivacional

Según Chiavenato (2012) este inicia con la necesidad, es decir, cuando nace la necesidad perjudica al equilibrio del organismo, asimismo ocasiona incomodidad, tensión, insatisfacción y desequilibrio. Además comenta que este hace que el sujeto tenga una conducta u acción capaz de aliviar estos desacuerdos. Por ende, mientras más se repita el ciclo motivacional el comportamiento del individuo será más eficaz, es así como se logra satisfacer necesidades.

Teoría de Herzberg

Por su parte, la teoría de los dos factores de Herzberg (1968), sostiene que los factores motivacionales son aquellos que conducen a la satisfacción (reconocimiento, logro, trabajo en sí, crecimiento, responsabilidad, status); mientras aquellos que conducen a la insatisfacción son los factores higiénicos. (Políticas de la empresa, relaciones con los compañeros, salario). Asimismo se dice que la ausencia de los primeros no ocasiona insatisfacción, así como la existencia de los segundos no implica que exista satisfacción.

Para Herzberg, citado por Flórez (2003) existen dos factores muy importantes en la parte gerencial, pues comenta que esta teoría es una de más controvertidas y a la vez de mayor impacto en la teoría organizacional.

Así mismo Flórez (2003), afirma que las situaciones que son muy favorables están relacionadas con los factores motivadores, a diferencia de las circunstancias excepcionalmente desfavorables se vinculan con los factores higiénicos.

Según Herzberg citado por Chiavenato (2004), mencionó que los individuos motivados en su trabajo dependen de dos factores los cuales se relacionan estrechamente.

Factores motivacionales

Chiavenato (2000) asegura que estos factores están relacionado con el cargo, tareas y deberes del puesto, además causa satisfacción e incrementa la productividad. De igual manera si estos son óptimos incrementa la satisfacción, caso contrario provoca insatisfacción.

Factores Higiénicos

Chiavenato (2000) menciona que tienen una capacidad restringida para influir en la conducta de los colaboradores, además muestra con precisión su carácter preventivo, destinados a evitar fuentes de insatisfacción.

2.2.2 Desempeño laboral.

Chiavenato (2000) expresa que es el comportamiento del sujeto cuando busca lograr sus objetivos establecidos, del mismo modo crea la estrategia propia para alcanzar sus metas. De igual manera explica que es la eficacia del trabajador en las empresas la cual es importante para la institución, es así que esto va a depender de su conducta y de sus logros.

Así mismo Chiavenato (2004) menciona que es el nivel en el cual el trabajador cumple los requisitos de su empleo, esto varía dependiendo del individuo y de la situación.

Para Roblero (2012) el desempeño laboral es sinónimo de comportamiento voluntario e involuntario, es decir, son las acciones que los sujetos realizan con el fin de lograr las metas organizacionales satisfactoriamente.

Evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2011) es una valoración de cómo se desempeña el individuo en su puesto, por lo tanto, la evaluación es un proceso en el cual se estimula o juzga las cualidades del sujeto.

Werther y Davis (2000) afirma que es una serie de pasos en los cuales se aprecia el rendimiento del colaborador en base a procedimientos establecidos.

Importancia de la evaluación de desempeño

Es importante para que los colaboradores tengan conocimiento hacia donde se dirigen y en qué circunstancias se encuentran dentro de la empresa y no solo para los subordinados sino también para la organización. Tal cual lo afirma Chiavenato (2002) todo individuo debe ser retroalimentado con respecto a su desempeño, con la finalidad de saber cómo va en su trabajo ya que sin esto los individuos andan a ciegas. Por tanto las empresas deberían saber cómo es que se realizan o desempeñan las labores establecidas con la finalidad de tener una idea de sus potencialidades.

Para Dessler y Valera (2011) su importancia radica en la toma de decisiones con respecto a los aumentos y promociones; esto con la finalidad de crear un plan y así poder edificar las deficiencias que puedan existir. Además ayuda a mejorar la línea de carrera del trabajador.

Dimensiones del desempeño laboral

Estos elementos fueron diseñados para medir el desempeño laboral y facilitar el trabajo a las empresas para que puedan evaluar de la mejor manera a su personal.

Productividad laboral

Para Quispe (2015) tiene que ver con la relación existente entre la producción y la totalidad de los insumos, lo cual no quiere dar a entender que (productividad = producción), debido a que las organizaciones pueden duplicar sus productos de una año a otro, pero duplicando sus recursos; por lo cual indicaría que su productividad sigue siendo la misma (no ha cambiado).

Velazco (2007) citado por Ubillas (2017) es la relación existente entre lo que se produce y lo que se consume.

Asimismo Paz y Gonzales (2013) comentan que esto tiene que ver con la mejora del proceso productivo, lo cual tiene que ver con una comparación entre la cantidad de recursos utilizados, así como de bienes y servicios producidos.

Eficacia laboral

CEPAL (2006) define como nivel de acatamiento de objetivos trazados (es decir si es que la institución cumple con los objetivos esenciales y en qué medida es que lo está cumpliendo).

Chiavenato (1999) es el cumplimiento de los objetivos a través de recursos disponibles

Así mismo, Chiavenato (2008) señala que “es una medida de logro de resultados”.

Eficiencia laboral

Chiavenato (1999:3) está orientada a la realización de las actividades con la finalidad de que los recursos a utilizar sea de manera racional, es decir, es la utilización adecuada de los recursos disponibles.

Además Coulter (2010) opina que la eficiencia es lograr los mejores resultados con menos recursos.

Según Da Silva (2010) es laborar de tal forma que los recursos se usen de la mejor manera.

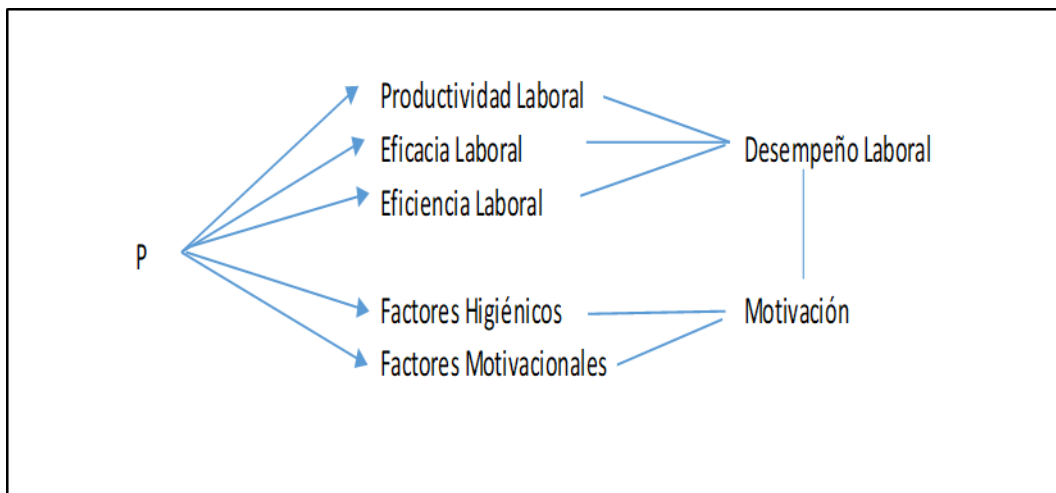


Figura 1: Modelo de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

III. Metodología

3.1 Tipo y Nivel de Investigación

Enfoque: cuantitativo, debido a que se utilizó estadísticas para medir y evaluar las variables de estudio, tal cual mencionan Hernández, R. & et al (2014) la variable cuantitativa miden las variables de un determinado contexto y extrae una serie de conclusiones.

Tipo: aplicada, así como lo afirma Hernández, R. & et al (2014) es la utilización de conocimientos para aplicarlos, esto se da cuando se necesita comparar resultados obtenidos, además porque se realizó encuestas a los trabajadores de la empresa de Viettel.

Nivel: según Hernández, R. & et al (2014) es correlacional, debido a que se estudió la relación de dos variables.

3.2 Diseño de Investigación

Para Hernández, R. et al (2014) no experimental, ya que, no se manipuló las variables, asimismo es transversal debido a que se ejecutó en un tiempo determinado, es decir se recolectó los datos en un solo momento y es prospectivo.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Población: Conformada por el personal antiguo y constante del área de ventas (D2D) de Viettel Perú SAC- Chiclayo, la cual estaba integrada por 36 colaboradores. Dado que el número fue asequible se recolectó la información del número total de la población, por lo tanto, se realizó un censo en vez de un muestreo.

3.4 Criterios de Selección

La presente investigación por ser censo se midió a toda la población, por el hecho de ser accesible, debido a ello, no se requirió criterios de selección.

3.5 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Motivación	“Son las fuerzas internas o externas que actúan sobre un individuo para que tome un comportamiento requerido y que logren cumplir con las metas de la organización” Amorós (2007).	Factores Motivacionales	Reconocimiento
			Logro
			Crecimiento y ascenso
			Responsabilidades
			Trabajo en sí
		Factores Higiénicos	Salario
			Relaciones personales
			Supervisión
			Política empresarial y administrativa
			Condiciones físicas
			Seguridad
			Vida personal
			Status
Desempeño Laboral	Comportamiento del evaluado en la búsqueda de objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados. Chiavenato (2000)	Productividad laboral	Eficiencia del colaborador
			Eficacia del colaborador
			Nivel de producción los colaboradores
			Cumplimiento de las metas
		Eficacia laboral	Percepción del nivel de calidad del trabajo
			Metas logradas
			Cumplimiento de las tareas asignadas
			Conocimiento dentro del puesto de trabajo
		Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal
			Nivel de conocimientos técnicos
			Liderazgo y cooperación en el centro laboral
			Nivel de adaptabilidad del colaborador

Fuente: Betancourt y González, basado en Herzberg (1999). Quispe basado en Chiavenato (2015).

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios y la técnica fue la encuesta. Además ambos cuestionarios fueron validados mediante el alfa de cronbach arrojando un .83 para motivación y un .81 para desempeño laboral lo cual indica que se encuentra en estado bueno. El cuestionario que se tomó para la variable motivación es el de los dos factores de Herzberg propuesta por Betancourt y González (1999), dicho cuestionario esta validado por expertos en el área e indicaron la validez del instrumento. El cuestionario está compuesto por (factores motivacionales = 19, y factores higiénicos=20), en total 39 ítems.

Y en desempeño laboral el cuestionario fue propuesto por Quispe (2015) basado en Chiavenato (2000), el cual esta validado por juicios de expertos, quienes indicaron que el instrumento es aplicable. Está compuesto por (productividad = 5, eficacia =5 y eficiencia = 5) hacen un total de 15 ítems.

3.7 Procedimientos

Se recolecto la información con el respectivo consentimiento informado, esto se realizó en el mismo centro de trabajo, ya que, fue la mejor opción para encontrar a los colaboradores, así se evitó contratiempos. Se decidió ir a las 3pm, debido a que a esa hora se encontraban disponibles y pudieron llenar las encuestas sin dificultades alguna. Esto se realizó en un periodo de 4 días teniendo en cuenta que se encuestaron a 9 trabajadores por día.

3.8 Plan de Procesamiento y Análisis de Datos

Se realizó un censo a los colaboradores de la organización Viettel en Chiclayo, asimismo se hizo la prueba piloto a su competencia (claro), para hallar posibles obstáculos y así evitar ciertos inconvenientes al momento de aplicar la encuesta final. Una vez aplicada la encuesta final se recolectó la información a través de una base de datos, luego se analizó

mediante el cronbach para saber la confiabilidad de cuestionarios, posteriormente se efectuó el análisis factorial para así validar el constructo, del mismo modo se pasó análisis de normalidad para poder elegir si se trabaja con r de Pearson o Rho de Spearman, lo cual arrojó que no existía normalidad, es decir se trabajó con Spearman, es así como se determinó la relación entre dichas variables; todo esto fue procesado mediante el programa SPSS y Excel.

3.9 Matriz de Consistencia

Problema	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo?	Motivación	Factores Motivacionales	Logro, reconocimiento, crecimiento y ascenso, responsabilidades y trabajo en sí.
Objetivo General		Factores Higiénicos	Salario, relaciones personales, supervisión, política empresarial y administrativa, condiciones físicas, seguridad, vida personal, status.
Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo.	Desempeño laboral	Productividad laboral	Eficiencia del colaborador, eficacia del colaborador, nivel de producción del personal, cumplimiento de las metas del colaborador.
Objetivos Específicos		Eficacia laboral	Percepción del nivel de calidad del trabajo, metas logradas, cumplimiento de las tareas asignadas, conocimiento dentro del puesto de trabajo.
Identificar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo.		Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal, nivel de conocimientos técnicos, liderazgo y cooperación en el centro laboral, nivel de adaptabilidad del colaborador.
Identificar la relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo.		Técnica a utilizar	Metodología de la investigación
		Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.	No experimental (no hubo manipulación de variables); es transversal debido a que se ejecutó en un tiempo determinado.

Fuente: Elaboración propia.

3.10 Consideraciones Éticas

Los datos de los encuestados estuvieron bien protegidos, porque fue anónima la encuesta, además, las preguntas que se realizaron no afectarían su trabajo, así mismo el subdirector de la empresa Viettel, las revisó antes de autorizar cierta acción, por ende, nadie saldría perjudicado incluso el mismo encargado de tal puesto no tendría acceso a respuestas de cada encuestado.

IV. Resultados y Discusión

4.1 Resultados

4.1.1 Asociación de variables.

El cuestionario fue aplicado a 36 colaboradores del área de ventas de Viettel, quienes son constantes y cuentan con tiempo de antigüedad. El 58% de los encuestados son hombres y el 42% son mujeres (ver figura 2). La edad de los trabajadores del área de ventas de Viettel, en su mayoría se encuentran entre 18-36 años con un 47%, seguido de un 5% los que tienen entre 37-50 años y por último con 3% los colaboradores de 51 años a más (ver figura 3). Del total de los encuestados el 72% son estudiantes de universidad, el 17% cuenta con educación básica y un 11% tiene educación técnica. (Ver figura 4). Se utilizó Rho de Spearman para lograr el objetivo.

En tanto al objetivo de la investigación es determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo.

En la tabla 1, se manifiesta que las variables tienen una correlación positiva débil, ($r=.37$) y un valor de significancia ($p = .026$). Esto indica que se cumplió el objetivo.

Tabla 1 *Análisis correlacional general*

	Motivación
Desempeño Laboral	0,372
P valor	0,026
	36

Fuente: Elaboración propia.

Del mismo modo se alcanzó el siguiente objetivo específico: Identificar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo.

En la tabla 2, se observa que existe una correlación moderada ($r=.614$) y muy significativa ya que ($p=.000$) por debajo de lo establecido por el test.

Tabla 2 *Correlación entre desempeño y factores motivacionales*

	Factores_Motivacionales
Desempeño Laboral	0,614
p	0,000
	36

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, podemos determinar que de los indicadores que componen la dimensión e factores motivacionales que más se correlaciona de forma positiva es el indicador de logro y el de responsabilidad lo que quiere decir que son las que mayor importancia tienen al momento de poder definir el desempeño laboral. Reconocimiento es débil ($r=.287$) y no tan significativa ya que su ($p=.09$), logro es moderada ($r=.680$) y significativa ya que su ($p=.000$), ascenso es débil ($r=.310$) y poco significativa ya que su ($p=.066$), responsabilidad es moderada ($r=.532$) y muy significativa ya que su ($p=.001$), trabajo en sí es moderada ($r=.414$) y muy significativa ya que su ($p=.012$).

Tabla 3 *Factores motivacionales – desempeño laboral*

	Reconocimiento	Logro	Ascensos	Responsabilidad	Trabajo en Si
Desempeño	,287	,680	,310	,532	,414
p	,090	,000	,066	,001	,012
	36	36	36	36	36

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo se logró el segundo objetivo específico: identificar la relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo.

En la tabla 4, encontramos un resultado de una correlación muy débil ($r=.076$) en desempeño laboral y factores higiénicos, con un ($p=.658$) muy superior a lo establecido por el test, lo que nos dice que no es muy significativa.

Tabla 4 correlación entre desempeño – factores higiénicos

	Factores_Higiénicos
Desempeño Laboral	0,076
p	0,658
	36

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, la supervisión es quien se relaciona más con el desempeño laboral ($r=.294$), con un ($p=.081$) muy superior a lo establecido por el test; Política empresarial tiene una relación débil ($r=.093$) y con un ($p=.590$); sueldo tiene una relación muy débil ($r=.077$) con un ($p=.656$); relación personal tiene una relación muy débil ($r=.025$) y con un ($p=.883$) muy superior a lo que dice la teoría. En el caso de las condiciones básicas, la seguridad del trabajador y la vida personal, guardan una correlación negativa.

Tabla 5 Factores Higiene –desempeño laboral.

	Sueldo	Relación Personal	Supervisión	Política Empresarial	Condiciones Básicas	Seguridad	Vida Personal
Desempeño	,077	,025	,294	,093	-,099	-,194	-,123
P-valor	,656	,883	,081	,590	,564	,257	,474
n	36	36	36	36	36	36	36

Fuente: Elaboración propia.

4.1.2 Análisis de confiabilidad.

George & Malery (2003) da a conocer una importante regla de decisión al hacer pasar el instrumento mediante el test de confiabilidad interna y dice que los indicadores por encima

de 0.60 son aceptables, pero el grado de aceptación dependerá en mucho de los casos del investigador. (Ver tabla 6).

Como se muestra la confiabilidad de cronbach por variables, en la variable motivación muestra .833, lo cual nos indica que se encuentra en un estado bueno, asimismo la variable desempeño laboral tiene un valor de .819 que al igual que la anterior se encuentra en un estado bueno. (Ver tabla 7).

Con respecto a las dimensiones de desempeño se observa que productividad su valor es $\alpha = .692$ lo cual indica que se encuentra en un estado aceptable, en lo que respecta a eficacia laboral es $\alpha = .68$ lo que indica que se encuentra en un estado también aceptable, y eficacia laboral tiene un valor igual $= .775$ que está en la categoría de estado aceptable. Del mismo modo en lo que respecta a motivación tenemos la dimensión factores motivacionales que tiene un valor $\alpha = .772$ que se encuentra en estado aceptable, y factores higiénicos con un valor $\alpha = .717$ con un estado aceptable. (Ver tabla 8).

4.1.3 Análisis por dimensiones.

Creando tres niveles observamos claramente que el 44% de los encuestados refleja una productividad laboral calificada como media, seguida por un 36% que refleja una productividad alta, solo se observa que el 20% del total de encuestados refleja una productividad laboral baja. (Ver tabla 9).

Como se puede ver la eficacia, medida en tres niveles según la distribución de los datos podemos determinar que el 44% de los encuestados manifiesta ser altamente eficaces, seguido por un 42% que demuestra tener eficacia media y al final solo se encuentra que el 14% es eficacia baja. (Ver tabla 10).

Se agruparon los datos y se establecieron tres tipos de medición, y se observa que el 47% del total de encuestados manifiesta ser altamente eficientes, seguido de un distante 31% que demuestra tener una eficiencia media y por último el 22% del total de encuestados afirma ser eficientemente bajo. (Ver tabla 11).

Como se puede observar en las tres categorías, en las cuales se organizó la dimensión, se puede decir claramente que el 50% del total de los encuestados manifiesta tener un nivel medio en los factores motivacionales, seguido de una percepción que bordea el 39% que declara que, si tiene un alto factor motivacional, por último, el 11% muestra que sus factores motivacionales son bajos. (Ver tabla 12).

Esta dimensión con las tres categorías, en la cual se organizó la distribución de los datos, podemos observar que el 45% de los encuestados presenta un nivel medio, seguido de un poco distante 44% que revela tener un nivel alto de factores de higiene y aparece el mismo 11% que manifiesta que su nivel es bajo. (Ver tabla 13).

4.1.4 Análisis factorial por variable.

El análisis factorial de la variable motivación, la prueba de KMO y Barlett, nos da a conocer las disposiciones de los datos para la realización de un buen análisis factorial, reflejada con la medida de káiser Meyer Olkin, este indicador es igual a .614, lo que permite continuar con el análisis factorial de modo que podamos encontrar los componentes que debe ser tomados en cuenta el análisis. (Ver tabla 14).

La matriz de componente rotado en lo que respecta a la motivación, en el primer componente se agrupan los indicadores de la dimensión de factores de higiene y resaltan más la relación personal (.773), la supervisión (.690) y la política empresarial (.883), en el segundo componente corresponde a los indicadores de los factores motivacionales, los más representativos son logro (.727), responsabilidad (.718) y trabajo en sí (.755), relacionado

también con un indicador de la dimensión factores de higiene como lo es el status (. 728). Los números representan la fuerza con la que se relaciona las dimensiones. (Ver tabla 15).

El análisis factorial de la variable desempeño laboral, la prueba de KMO y Barlett, nos da a conocer la disposición de los datos para la realización de un buen análisis factorial, reflejada en la medida de Kaiser Meyer Olkin, este indicador es igual a .685, lo cual nos da a conocer que los datos se ajustan perfectamente a un análisis factorial. (Ver tabla 16).

Con gran notoriedad en el primer componente se agrupan solo ítems que componen la dimensión productividad laboral, correlacionándose fuerte con un ítem que pertenece a la eficacia laboral, en el segundo componente se observa que se agrupan un ítem de productividad; que se ve fuertemente ligado con una deficiencia laboral, y por último en el tercer componente, se observa que se agrupan dos ítems de eficiencia y otro de eficacia, guardan relación teórica, por lo cual se valida este análisis. (Ver tabla 17).

Al ser las sigmas bilaterales menores a 0.05 indica que los datos no tienen una distribución normal, por tanto son pruebas no paramétricas; dando esto la decisión de cumplir el objetivo mediante Spearman. (Ver tabla 18-29).

4.2 Discusión

La presente investigación, su objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC, se sabe que toda organización para poder llegar a lograr sus metas establecidas tiene que contar con trabajadores satisfechos con la empresa y comprometidos, a través de la motivación permanente de tal modo que sus colaboradores puedan realizar sus actividades con eficiencia, eficacia y productividad en sus jornadas.

Es por ello importante que, los jefes y/o gerencia de la organización reconozca las necesidades con respecto a la motivación de sus trabajadores, como bien se sabe no todos necesitan el mismo tipo de motivación para lograr una meta. Es así como un trabajador que se encuentra motivado será capaz de desempeñarse de la mejor manera para poder lograr llegar a su meta u objetivo establecido por la organización, de caso contrario el colaborador a no estar motivado puede que se frustre y no se desempeñe adecuadamente, por ende, no traerá beneficios para la empresa y no se lograra el fin de este.

Así mismo se pretendió identificar la relación entre las dimensiones de motivación (factores motivacionales /factores higiénicos), con desempeño laboral.

Para medir la correlación de ambas variables se realizó la prueba de rho de Spearman, fue así que se demostró que tienen una correlación positiva débil, con un coeficiente de correlación ($r= 37$) y un ($p= .026$), lo que significa que se rechaza la hipótesis nula, ya que es $p<0.05$. Esto quiere decir que la motivación de los trabajadores de Viettel no repercute de manera significativa en su desempeño, respecto a sus actividades laborales del día a día en la organización. Esto se debe a que cada trabajador tiene claro que sus ingresos se basan en lo que vendan generando comisiones, es decir que si no se desempeñan eficaz y eficientemente en sus

ventas no tendrán una buena productividad, por lo tanto; no lograrán ingresos económicos. A diferencia de los hallazgos de Bautista (2017) que obtuvo como resultado que hay una relación significativa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores, ambas variables arrojaron una correlación de rho de Spearman de .755, lo que significa que es positiva alta.

Mientras que los hallazgos encontrados anteriormente por Burga y Wiese (2018) obtuvieron como resultado mediante Pearson que existe una relación de grado moderado ($r=.604$) entre la motivación y desempeño laboral, además arroja un resultado muy significativo ($p<0.05$). Significa que al tener una motivación de carácter favorable, esta ha influenciado en el buen desempeño de sus colaboradores de la área administrativa. Esto debido a que el Campo de estudio donde se aplicaron ambas investigaciones es distinto, por ende, no siempre los resultados van a ser los mismos así los estudios contengan variables iguales.

También Amorós (2007) menciona que la motivación “son las fuerzas internas o externas que actúan sobre un individuo, para que tome un comportamiento requerido y que logren cumplir con las metas de la organización”.

De la misma manera, el primer objetivo específico fue identificar la relación entre los factores, motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC- Chiclayo. A través de la prueba de Rho de Spearman se confirmó que existe una correlación moderada ($r=.614$) y muy significativa, ya que ($p=.000$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Comparando con los hallazgos de Larico (2015) en su investigación se afirma que existe una relación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral, tal cual obtuvo como resultado ($r=.786$), en los colaboradores de la municipalidad de San Román.

Asimismo se encontró que los indicadores que más se correlacionan en forma positiva moderada es el logro ($r=.68$), este resultado refleja que los trabajadores al cumplir sus metas se sienten motivados por ello su desempeño incrementa, y su significancia ($p=.000$).

Responsabilidad ($r=.532$) esto debido a que los trabajadores cumplen con la política de la empresa con respecto a sumir cualquier incidente que ocurra en su jornada laboral con los productos que la compañía les otorga y esto repercute en su desempeño de forma negativa ya que si sufren algún robo o pérdida del material de trabajo deben ellos pagar el monto correspondiente, y muy significativa ($p=.001$). Trabajo en sí ($r=.414$) debido a que les provoca satisfacción por el simple hecho de contar con un trabajo, así sea este rutinario; muy significativa ($p=.012$). Lo que quiere decir que estos indicadores son los que mayor importancia tiene a la hora de definir al desempeño laboral, dentro de este campo de estudio. A diferencia de los hallazgos de Alba y Trujillo (2014) en su investigación, obtuvo que existe una relación positiva alta entre los indicadores responsabilidad ($r=.794$) y muy significativa ($p=.000$); trabajo en sí mismo ($r=.800$) y muy significativa ($p=.000$); reconocimiento ($r=.864$) y muy significativa ($p=.000$); logro ($r=.761$) y muy significativa ($p=.001$).

Mismo modo menciona Chiavenato (2000), que estos factores son óptimos cuando aumentan la satisfacción, en caso de ser precarios hará que se pierda la satisfacción.

Finalmente como segundo objetivo específico se tuvo identificar la relación entre los factores higiénicos y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC –Chiclayo. Se encontró una correlación muy débil ($r=.076$) en desempeño laboral y factores higiénicos con un ($p=.658$), lo que nos dice que no es muy significativa. La supervisión es la que más se relaciona con el desempeño laboral ($r=.294$) con un ($p=.081$). desempeño-política empresarial tiene una relación muy débil ($r=.093$) y con un ($p=.590$). Desempeño-sueldo tiene una relación muy débil ($r=.077$) y con un ($p=.656$). Desempeño-relación personal tiene una relación muy débil ($r=-.025$) y con un ($p=.883$). En el caso de las condiciones básicas, la seguridad del trabajador y la vida personal. Guardan una correlación negativa. Mientras que en los hallazgos de Alba y Trujillo (2014) en su investigación tuvo que los indicadores que se correlacionan de manera positiva alta son la seguridad ($r=.784$) y muy significativa ($p=.001$);

supervisión ($r=.885$) y muy significativa ($p=.000$); sueldo ($r=.755$) y muy significativa ($p=.001$); relación con los compañeros ($r=.755$) y muy significativo ($p=.000$).

La evaluación de desempeño es muy importante para que de esa manera tengan conocimiento los colaboradores hacia donde se dirigen y en qué circunstancias se encuentran dentro de la empresa y no solo para los subordinados sino también para la organización. Tal cual lo afirma Chiavenato (2002) todo individuo debe ser retroalimentado con respecto a su desempeño, con la finalidad de saber cómo va en su centro laboral, sin esta los individuos andan a ciegas, asimismo las empresas deben saber cómo se desempeñan en las actividades, con el fin de saber sus potencialidades.

Conclusiones

Se logró determinar que existe relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC –Chiclayo, según el Rho de Spearman, tiene una correlación débil ($r=.372$) con una significancia ($p=.026$).

Se alcanzó identificar la relación entre los factores motivacionales y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo. El Rho de Spearman tiene una correlación moderada ($r=.614$) con una significancia ($p=.000$). Pues los colaboradores no dan todo de sí, solo se preocupan por realizar sus ventas, ya que de ello depende su remuneración, debido a que no reciben una motivación por parte de la empresa, tal es el caso que no les brindan reconocimientos cuando logran un buen resultado, es por esto que, los factores motivacionales y el desempeño laboral se relacionan moderadamente, si la empresa actuara pensando en los trabajadores, buscando la forma de motivarlos para tener un buen desempeño, obtendrían mejores resultados.

Se consiguió identificar la relación entre los factores higiénicos y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo. El Rho de Spearman tiene una correlación muy débil ($r=.076$) con una significancia ($p=.658$). Los resultados arrojados reflejan que la relación entre estos elementos es muy débil, a pesar que esto no influye en el desempeño, ya que los trabajadores están acostumbrados a no tener un sueldo básico, sino a laborar a base de comisiones, asimismo pasa con las condiciones básicas y de seguridad en su ámbito de trabajo, es decir, si estas condiciones cambian obviamente mejoraría los resultados pero de una manera no tan significativa.

Recomendaciones

Se sugiere que en tanto al objetivo general: determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC - Chiclayo, promover un ambiente laboral agradable fomentando el compañerismo entre los colaboradores, así mantenerlos satisfechos y motivados para mejorar su desempeño laboral.

Se recomienda en tanto al primero objetivo específico que habiéndose demostrado la asociación entre factores motivacionales y desempeño, si la empresa quiere tener mejores resultados tienen que buscar personas que tengan alto sentido de logro, así mismo, incentivar a los colaboradores con reconocimientos ya sea como empleado del mes, u ofreciendo bonos adicionales por su esfuerzo, esto con la finalidad de que los colaboradores puedan mejorar su desempeño.

Se plantea en tanto al segundo objetivo específico que la organización mejore las condiciones laborales en lo que respecta al ambiente laboral físico en el que se encuentran los colaboradores para poder mejorar su desempeño. Además evaluar las posibilidades de darle los beneficios de ley a sus colaboradores teniendo en cuenta que llevan cierto tiempo de antigüedad laborando en dicha empresa.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. 3ª edición. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alba, I. & Trujillo, J. (2014) en su investigación “factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la distribuidora Navarro EIRL de Huaraz, 2014” (tesis de grado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz. Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/976/FACTORES%20DE%20MOTIVACION%20SEGUN%20HERZBERG%20Y%20DESEMPE%20LABORAL%20DE%20LA%20DISTRIBUIDORA%20NAVARRO%20EIRL%20DE%20HUARAZ%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca de ventajas competitivas*. Editorial Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.
- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). Análisis De Las Teorías De Motivación De Contenido: Una Aplicación Al Mercado Laboral. *Revista de Ciencias Sociales*, 45–61.
- Bautista, N. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, distrito de cercado de lima, año 201*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3075/Bautista_GN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Betancourt, I. & González, D. (1999). *Satisfacción en el trabajo y calidad de servicio al cliente según la teoría dual de Herzberg*. (Tesis de grado) Universidad católica Andrés Bello. Venezuela. Recuperado de:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3837.pdf>
- Burga, G. & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. (Tesis de posgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- Bruce, A. & Pepitone, J. (2002). *Tenga a su Equipo Motivado*. McGraw-Hill. Madrid. España.
- Cannice, M.; Koontz, H. & Weihrich, H. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (14ª ed.). Tijuana, México: Mc Graw-Hill/Interamericana editores S.A.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. (5a ed.)* McGraw- Hill Interamericana, S.A. Santafé de Bogotá, Colombia.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. 1ª ed.* McGraw-Hill. Colombia.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión de talento humano (5ª.ed.)*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración. (3ª ed.)* McGraw Hill. México.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano. 3a edición. México. Mc Graw-Hill.*
Recuperado de:
<http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/cienciaseconomicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano en las organizaciones. 9ª Ed.* McGraw Hill. México.
- Da Silva O. Reinaldo.(2008).Recuperado de:
<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. México D.F:* Prentice Hall.
- Díaz, N. (2011, Febrero). *La motivación laboral, clave en una empresa. ProQuest.*
Recuperado de:
<https://search.proquest.com/central/docview/852721165/DCDA7598221641E7PQ/8?accountid=37610>
- Díaz, J., Díaz, M. & Morales, S. (2014). *Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia Y Tecnología.* Recuperado de:
<http://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/482>
- Escalante, S. & González, C. (2009). *La Motivación Como Factor Significativo En El Desempeño Laboral De Los Empleados Del Área Comercial Y Ventas De Las Fundaciones Que Otorgan Microcrédito En La Ciudad De Cartagena.*
- Fernández, T. (2017). *Nuevos ingredientes de motivación ajenos al sueldo. Gestión.*
Recuperad de: <https://gestion.pe/empleo-management/nuevos-ingredientes-motivacion-ajenos-al-sueldo-2191182>.
- Fischman, D. (6 de abril de 2017). *Evaluaciones de desempeño. El Comercio.*
Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>.

- Flores, J. (2003). *El comportamiento humano en las organizaciones*. (1° ed.) Universidad del Pacífico. Lima. Perú.
- Harvard Business School. (2017, Agosto 25). *Por qué tu compañero de trabajo puede afectarte desempeño laboral*.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª edición. Editorial McGraw Hill. México.
- Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/empleo-management/que-tu-companero-trabajo-puede-afectar-tu-desempeno-laboral-2198542>.
- Gutiérrez, A. (2015). *Influencia de los factores Motivacionales y de Higiene según Herzberg en el Clima Organizacional del Supermercado Metro del distrito de Lambayeque, 2015*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf
- Heizer, J. & Render, B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas*. 8ª edición. Pearson education s.a. Madrid. España.
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú.
- Montero, M. (2012). *Motivación Laboral y Compromiso organizacional en empresas de Telecomunicaciones del estado de Zulia*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo. Venezuela.
- Motivación empresarial: conoce a estos cinco gurúes. (10 de abril de 2017). *El Comercio*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/actualidad/estos-son-gurues-motivacion-empresarial-noticia-1982048>
- Paz, C., & González, D. (2013). *Productividad y competitividad*. Alfa & Omega, 1. Recuperado de: <http://nulan.mdp.edu.ar>.
- Pérez, E. (22 de mayo 2017). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*. Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/empleo-management/motivar-colaboradores-puede-incrementar-su-productividad-80-2190498>
- Pérez, J. (1996). *Introducción a la dirección de empresas. La empresa: organización humana*. (2ª ed.). Universidad de Piura. Piura, Perú.

- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Perú.*
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional 13ª Ed Comportamiento Organizacional (Vol. 1).*
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional. Pearson Educación. D.F. México.*
- Roblero, A. (2012). *La motivación y su relación con el desempeño laboral. (Tesis de Pregrado). Universidad Michoacana de san Nicolás de Hidalgo, Morelia.*
- Romero, B., & Villalta, K. (n.d.). *Diseño de un plan de motivación para el personal de ventas de la mediana Empresa distribuidora de productos de higiene personal. Caso práctico Brosse Pharma Pak.*
- Roussel, P. (2000). *La motivación en el trabajo. Conceptos y teorías. Francia. Salvatierra, W. (2016). Motivación del talento humano en empresas de Telefonía.*
- Montoya, D. (2015). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso pts Perú 2015 (Tesis de posgrado). Pontificia universidad católica del Perú. Perú.*
- Móvil privada del Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Espíritu Santo, Samborondon, Ecuador.*
- Muñoz, A. (2005). *Identificación de los factores de motivación-higiene asociados a la satisfacción laboral en la fundación instituto tecnológico Comfenalco de la ciudad de Cartagena – Colombia. (Tesis de maestría). Universidad del Norte. Colombia.*
- Soto, G., & Raigosa, J. (2008). *La motivación en equipos de ventas .Plan de motivación. (Pregrado) Recuperado de:*
<http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/view/550>
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar.*
 Recuperado de: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Velazco, J. (2007). *Organización de la producción: distribución de planta y mejora de los métodos y tiempos. Editorial Pirámide. Madrid. España.*
- Ferreiro P., Alcázar M. (2012). *Gobierno de personas en la empresa. Editorial: PAD, Escuela de dirección Universidad de Piura. Perú.*

Herzberg, F. (1968). *Harvard Business Review*. "Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados?,13-22. (Traducción al español). Recuperado de <http://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como%20motiva%20usted%20a%20sus%20empleados.pdf>

Werther, W., & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (5ª ed.). México D.F.: McGraw Hill.

Anexos

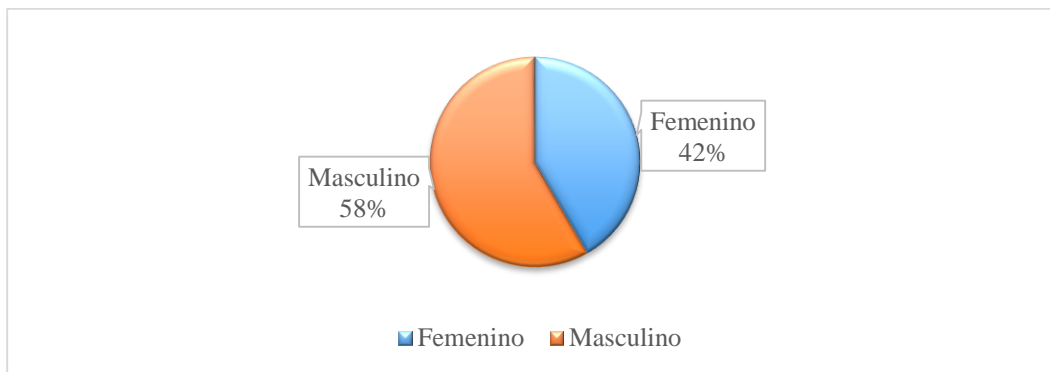


Figura 2: Nivel porcentual de entrevistados del área de ventas de Viettel según sexo.

Fuente: Elaboración propia.

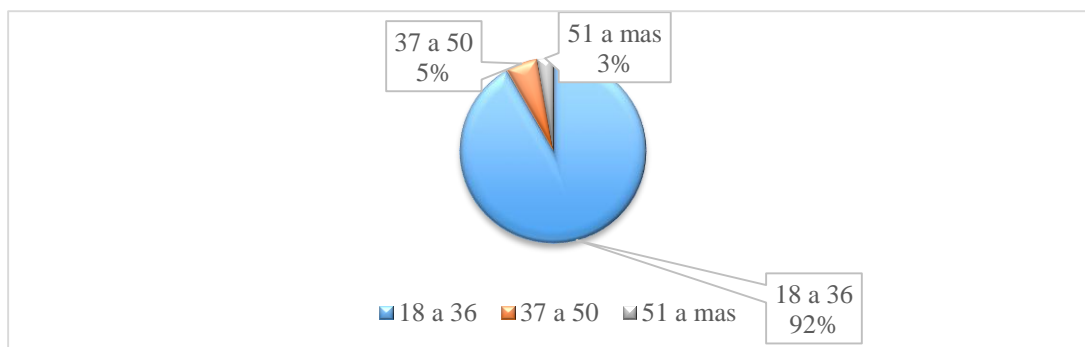


Figura 3: Edad de los colaboradores del área de ventas de Viettel

Fuente: Elaboración propia.

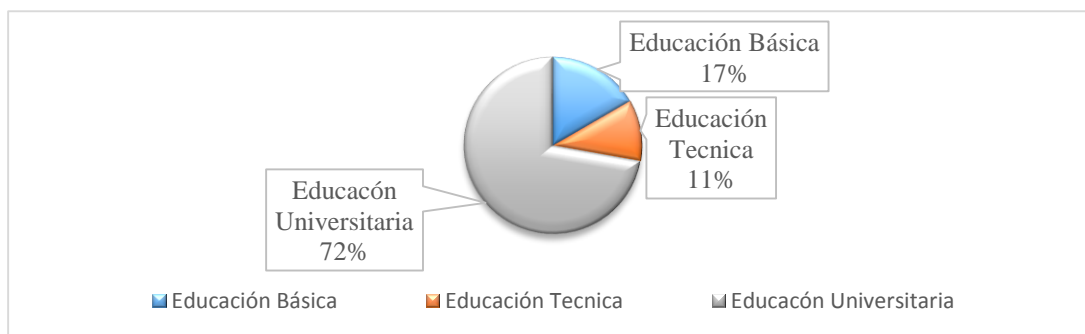


Figura 4: Grado de instrucción de los trabajadores del área de ventas de Viettel.

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad de Cronbach

Tabla 6 Valores del alfa de Cronbach.

Coefficiente	Valores	Situación
Coefficiente alfa de Cronbach	> 0.90	Excelente
Coefficiente alfa de Cronbach	> 0.80	Bueno
Coefficiente alfa de Cronbach	> 0.70	Aceptable
Coefficiente alfa de Cronbach	> 0.60	Cuestionable

Fuente: Gerge & Marley (2013).

Tabla 7 Confiabilidad por variables

VARIABLES	CRONBACH	ESTADO
Motivación	0.833	Bueno
Desempeño laboral	0.810	Bueno

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8 Confiabilidad de Cronbach por dimensiones

DIMENSIONES	CRONBACH	ESTADO
Productividad	0.692	Aceptable
Eficacia laboral	0.683	Aceptable
Eficiencia laboral	0.775	Aceptable
Factores motivacionales	0.772	Aceptable
Factores higiénicos	0.717	Aceptable

Fuente: Elaboración propia.

Análisis por dimensiones

Tabla 9 Productividad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	7	19,4	19,4	19,4
Medio	16	44,4	44,4	63,9
Alto	13	36,1	36,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10 *Eficacia laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	13,9	13,9	13,9
	Medio	15	41,7	41,7	55,6
	Alto	16	44,4	44,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11 *Eficiencia laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	22,2	22,2	22,2
	Medio	11	30,6	30,6	52,8
	Alto	17	47,2	47,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12 *Factores motivacionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	11,1	11,1	11,1
	Medio	18	50,0	50,0	61,1
	Alto	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13 *Factores higiene*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	11,1	11,1	11,1
	Medio	16	44,4	44,4	55,6
	Alto	16	44,4	44,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Análisis factorial por variable

Tabla 14 *Análisis factorial para motivación*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,614
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	165,727
	Gl	78
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15 *Matriz de componente rotado*

	Componentes	
	1	2
Reconocimiento		
Logro		0,727
Ascensos		
Responsabilidad		0,718
Trabajo en Sí		0,755
Sueldo		
Relación Personal	0,733	
Supervisión	0,690	
Política Empresarial	0,822	
Condiciones Básicas		
Seguridad		
Vida Personal		
Status		0,728

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16 *Análisis factorial de desempeño laboral*

Prueba de KMO Y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,685
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	173,534
	Gl	105
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17 *Matriz de componente rotado*

	Componentes		
	1	2	3
P1	0,759		
P2	0,744		
P3			
P4	0,718		
P5		0,633	
P6			
P7	0,732		
P8			
P9			0,673
P10			
P11			
P12			
P13			0,744
P14			
P15		0,804	

Fuente: Elaboración propia.

Prueba de normalidad de los datos

Tabla 18 *Prueba de Kolmogorov Simirnov motivación*

		Factores Motivacionales	Factores Higiene
N		36	
Parámetros normales a,b	Media	74,5833	60,5278
	Desviación estándar	7,68068	7,43154
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,109	0,141
	Positivo	0,056	0,079
	Negativo	-0,109	-0,141
Estadístico de prueba		0,109	0,141
Sig. asintótica (bilateral)		0,200c,d	0,069c

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19 Prueba de Kolmogorov Smirnov desempeño

		Productividad Laboral	Eficacia Laboral	Eficiencia Laboral
N			36	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	21,8889	21,8889	21,1944
	Desviación estándar	2,05326	2,05326	2,93569
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,154	0,154	0,147
	Positivo	0,140	0,140	0,097
	Negativo	-0,154	-0,154	-0,147
Estadístico de prueba		0,170	0,154	0,147
Sig. asintótica (bilateral)		0,010 ^c	0,031 ^c	0,046 ^c

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta

Realizada para determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo. Lea cuidadosamente cada ítem luego conteste con una (x) una de las alternativas propuestas según su opinión, se le pide ser honesto con su respuesta, no hay respuestas malas ni buenas. Dicha encuesta es totalmente anónima. En donde:

(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre

Sexo: M o F Edad: _____ Grado de instrucción: _____

MOTIVACIÓN		1	2	3	4	5
1	Recibe algún incentivo por el trabajo que realiza					
2	El trabajo que realiza es reconocido por su superior					
3	La organización considera importante el trabajo que realiza					
4	Se siente satisfecho con los resultados de su propio trabajo					
5	Al finalizar su trabajo siente ud. que lo ha logrado terminar con éxito					
6	Se siente ud. satisfecho con los logros de su equipo de trabajo					
7	Considera que la empresa le brinda oportunidades de desarrollo a través de su trabajo.					
8	Se siente estancado en su centro laboral					
9	Su trabajo le brinda oportunidad de aprendizaje y desarrollo constante					
10	Le brindan promociones dentro de centro laboral					
11	Tiene posibilidades de ascenso					
12	Considera que la empresa planifica los ascensos					
13	Su trabajo le brinda oportunidad de tomar de decisiones					
14	Si su trabajo tiene mayor o menor éxito se considera responsable					
15	Sus funciones y responsabilidades están de acuerdo con su puesto					
16	Está satisfecho con su trabajo					
17	Su trabajo le permite hacer uso de sus capacidades					
18	Su trabajo es siempre igual					
19	Su trabajo es agotador					
20	Su trabajo le da estabilidad económica					
21	Su sueldo le permite satisfacer las necesidades de su familia					
22	La comunicación con su jefe es buena					
23	Tiene relaciones externas con sus compañeros (juegos, paseos, etc)					
24	Sus quejas y reclamos a su superior son atendidos y resueltos rápidamente					
25	Su superior lo apoya para que realice un buen trabajo					
26	Su jefe toma en cuenta sus ideas acerca de su trabajo					
27	Considera que las políticas de la empresa son muy rígidas					
28	Esta de acuerdo con las normas de la empresa					
29	Las normas de la empresa le permiten laborar con libertad					
30	Las condiciones en las que labora son las adecuadas					
31	La jornada de trabajo es muy larga					
32	Cuenta con las herramientas de trabajo necesarias					
33	Cuenta con los servicios adecuados (agua, baño, aire acondicionado)					
34	Siente que la empresa puede despedirlo en cualquier momento					
35	La organización le ofrece estabilidad en el empleo					
36	Su horario laboral le dificulta sus compromisos (familiares, educativos o sociales)					
37	La organización desarrolla actividades deportivas y recreativas					
38	Su posición dentro de la empresa le da satisfacción					
39	Su puesto le permite tener buenas relaciones sociales					

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
1	Logra con eficiencia sus tareas establecidas					
2	Cumple con eficacia su trabajo					
3	Su nivel de producción va acorde con las políticas de la empresa					
4	Llega a cumplir sus metas establecidas					
5	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la empresa					
6	Cumple con las metas dentro de los plazos asignados					
7	Cumple con las tareas establecidas					
8	Conoce las funciones dentro de su puesto					
9	Logra desarrollar su trabajo con calidad					
10	Logra realizar las actividades asignadas					
11	Su grado de responsabilidad va de acorde a capacidad profesional					
12	Su nivel de conocimiento técnico le permite desenvolverse en su puesto					
13	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación sus labores					
14	Logra adaptarse rápidamente a los cambios generados en su entorno					
15	Cree que el tiempo en el que realiza las actividades es óptimo					

