

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



Motivación y desempeño laboral de trabajadores de la Empresa
Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora

Quiroz López, Tania Sofía

Código ORCID 0000-0002-9651-6575

Asesor

López Morillas, Alejandro Fortunato

Código ORCID 0000-0003-1263-6865

Chimbote – Perú

2021

1 Palabras Clave

Tema	Motivación, Desempeño Laboral
Especialidad	Administración

Líneas de investigación

Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management
Líneas de investigación	Talento Humano

Keywords

Topic	Motivation, Job Performance
Specialty	Administration

Lines of Investigation

Area	Social Sciences
Sub Area	Economy and business
Discipline	Business and management
Line of Research	Human Talent

2 Título

“Motivación y desempeño laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021”

3 Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue describir la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, presentando un enfoque de investigación cuantitativo. La población estuvo conformada por 70 trabajadores de la que se extrajo una muestra de 30 trabajadores. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario para evaluar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Según los principales resultados tenemos que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$), por lo que podemos afirmar que la motivación contribuye a generar un buen desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,747 nos indica que hay una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

4 Abstract

The purpose of this research work was to describe the relationship between motivation and work performance of the employees of the Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021.

The type of research was descriptive correlational, with a non-experimental, cross-sectional design, presenting a quantitative research approach. The population consisted of 70 workers from which a sample of 30 workers was drawn. The survey was used as a technique and the questionnaire was applied as an instrument to evaluate the motivation and work performance of the workers.

According to the main results, we have that there is a significant relationship between motivation and work performance of the workers of the company Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021; with a significance level of less than 5% ($p < 0.05$), so we can affirm that motivation contributes to generating good job performance in company workers. Also, the Rho Spearman Coefficient of 0.747 indicates that there is a high positive correlation between the study variables.

Índice

1. Palabras clave	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. Introducción.....	1
6. Metodología.....	16
6.1.Tipo y diseño de Investigación	16
6.2.Población y muestra.....	17
6.3.Técnica e instrumento de Investigación.....	18
6.4.Procesamiento y análisis de la información.....	19
7. Resultados.....	20
7.1.Descripción de Resultados.....	20
7.2.Caracterización de las Variables.....	24
7.3.Prueba de Normalidad	25
7.4.Contrastación de Hipótesis	27
8. Análisis y discusión	41
9. Conclusiones y recomendaciones	48
10. Agradecimiento.....	52
11. Referencia bibliográficas	53
12. Anexos y apéndices	58
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	58
Anexo 02: Cuestionario	59

Anexo 03: Base de datos de la Prueba Piloto.....	63
Anexo 04: Análisis de Confiabilidad.....	64
Anexo 05: Juicio de Expertos	65

Índice de Tablas y Figuras

Tabla 1: <i>Nivel de motivación de los trabajadores</i>	20
Tabla 2: <i>Nivel de las dimensiones de la motivación</i>	21
Tabla 3: <i>Mostrar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores</i>	22
Tabla 4: <i>Nivel de las dimensiones del desempeño laboral</i>	23
Tabla 5: <i>Caracterización de la motivación de los trabajadores</i>	24
Tabla 6: <i>Caracterización del desempeño laboral de los trabajadores</i>	25
Tabla 7: <i>Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk para las variables y dimensiones de motivación y desempeño laboral</i>	26
Tabla 8: <i>Detallar la relación entre fisiología y desempeño laboral de trabajadores</i>	28
Tabla 9: <i>Correlación de la fisiología con el desempeño laboral de los trabajadores</i>	29
Tabla 10: <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	30
Tabla 11: <i>Identificar la relación entre la seguridad y el desempeño laboral</i>	31
Tabla 12: <i>Correlación de la seguridad con el desempeño laboral</i>	32
Tabla 13: <i>Describir la relación entre la afiliación y el desempeño laboral</i>	33
Tabla 14: <i>Correlación de la afiliación con el desempeño laboral</i>	34
Tabla 15: <i>Mostrar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral</i>	35
Tabla 16: <i>Correlación del reconocimiento con el desempeño laboral</i>	36
Tabla 17: <i>Detallar la relación entre la autorrealización y el desempeño laboral</i>	37
Tabla 18: <i>Correlación de la autorrealización con el desempeño laboral</i>	38
Tabla 19: <i>Describir la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral</i>	39
Tabla 20: <i>Correlación de la motivación con el desempeño laboral</i>	40

5 Introducción

En este estudio se incluye los antecedentes y la fundamentación científica, por lo que a continuación se desarrollan los antecedentes:

Según Laura (2021), en su estudio titulado la motivación en el desempeño laboral de empresas artesanales de calzado Ambato – Ecuador, la investigación tuvo como objetivo determinar cómo la motivación influye en el desempeño laboral; el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptiva, transversal; se aplicó un cuestionario a una muestra de 45 empleados que laboran en las empresas artesanales. El autor llega a la conclusión en que la motivación laboral es considerada a criterio de los trabajadores como uno de los factores más importantes, por otro lado en el desempeño señala que los colaboradores solo tienen el pensamiento de trabajar y ofrecer resultados favorables para la organización motivándolos a que puedan continuar ofreciendo un trabajo de calidad.

Por otro lado Castillo (2021), en su investigación relacionada a la motivación y desempeño laboral de los docentes en Ambato – Ecuador, la investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de las direcciones distritales de educación; el estudio utilizó un enfoque cuantitativo, cualitativo, se aplicó una encuesta a una muestra de 288 docentes de instituciones rurales y urbanas. El autor concluye que los principales factores que influyen en la motivación laboral es el reconocimiento a su trabajo por parte de sus jefes, señala que la dimensión salarios es primordial que se siga estudiando debido a que en su mayoría no se encuentran muy satisfechos; por otro lado es primordial e importante que se destine recursos para la comunidad educativa y de esta manera se pueda desempeñar y desarrollar de manera eficiente, alcanzando niveles altos de productividad.

De acuerdo a Figueroa (2021), en su investigación relacionado a la motivación y rendimiento laboral del personal de ventas telecomunicaciones Lima – Perú, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación

y el rendimiento laboral en la empresa; se basó en un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional; se aplicaron cuestionarios a una muestra de 85 colaboradores de ventas de la empresa de telecomunicaciones. El autor concluye que existe influencia entre la variable motivación laboral y rendimiento laboral de los trabajadores de la organización; señalando que existe relación moderada entre la motivación laboral y el desempeño laboral en las funciones de los trabajadores, pero se debe manejar un diagnóstico más a fondo de los problemas que se presenten en el día a día y así garantizar el compromiso, motivación, seguridad y crecimiento personal y profesional de cada uno de ellos.

Mientras Bailetti (2020), en su investigación titulado motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center Lima – Perú; tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores; se realizó una investigación no experimental de tipo descriptivo, correlacional, se utilizó el método cuantitativo, se aplicó un cuestionario a una muestra de 234 trabajadores. El autor llega a la conclusión de que la motivación laboral si influye en el desempeño laboral de los colaboradores, esto quiere decir que mientras el grado de motivación que presenten los colaboradores sea mayor, el desempeño laboral que presenten en el desarrollo de sus funciones y actividades del día a día será elevado, permitiendo de esta manera a la empresa alcanzar los objetivos fijados en un mediano y largo plazo.

Según Tello (2020), en su tesis relacionada a la motivación laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores en la Municipalidad Lamas – Perú, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la entidad pública; se utilizó un estudio no experimental transversal y correlacional; se aplicó un cuestionario a una muestra que consistió en 152 colaboradores. El autor llega a la conclusión de que la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores presentan una correlación positiva considerable, permitiendo de esta manera a los trabajadores desempeñar correctamente

cada una de sus funciones, pero la institución tiene que programar y ejecutar evaluaciones constantes a los trabajadores, con la finalidad de conocer sus principales necesidades y de esta manera implementar políticas de estímulo para su correcto desempeño.

Del mismo modo Rojas (2020), en su estudio denominada motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Chepén – Perú; el estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Megacentro Boutique; la investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y de corte transversal; se aplicó un cuestionario a una muestra conformada por 30 colaboradores de la empresa. El autor llegó a la conclusión de que existe una influencia favorable entre la motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la organización, de esta manera permite señalar que al existir una motivación laboral positiva contribuye a que cada trabajador desempeñe sus funciones de manera correcta, alcanzando así las metas y objetivos fijados de la empresa y que los trabajadores se sientan a gusto de permanecer en la entidad.

De acuerdo a Yana (2019), en su investigación relacionada a la motivación y desempeño laboral, realizó su estudio en la superintendencia Nacional de los Registros Públicos Lima – Perú; la investigación tuvo como objetivo determinar como la motivación incide en el desempeño laboral del personal de la (SUNARP), el estudio fue de un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño descriptivo no experimental transversal; se trabajó con una población finita, realizándose encuestas a los trabajadores con el instrumento del cuestionario validados por criterio de jueces; se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es bajo, para su desempeño laboral. Por lo tanto concluye que al presentar un bajo nivel de motivación, se ve reflejado desfavorablemente en la tareas y actividades que ellos realizan y por otro lado el nivel de desempeño laboral que muestra la mayoría de los empleados se

debe a las condiciones físicas y ambientales que afecta su desenvolvimiento laboral en su área de trabajo y que además disminuye su nivel de motivación intrínseca.

Mientras que Granda (2019), en su tesis sobre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao – Perú; el estudio tuvo como objetivo demostrar si existe influencia entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco; la investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional causal, de diseño no experimental, el autor aplico cuestionarios a una muestra de 28 trabajadores del Banco; presenta como resultados que de los encuestados respondieron estar de acuerdo con la motivación que les brinda la institución tanto intrínseca como extrínseca. El autor concluye que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, donde aún la motivación intrínseca y extrínseca no influye contundentemente al desempeño laboral, y esto incide en la rentabilidad de la empresa.

Por otro lado Torres y Quijaite (2019), en su estudio relacionado a motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Santa Anita – Lima – Perú; la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa; el tipo de investigación es aplicado, nivel correlacional y el diseño es no experimental-transversal; el autor realizo un cuestionario a una muestra de 30 trabajadores de la empresa; los resultados mostraron. De acuerdo a los resultados, la prueba de correlación muestra un nivel de significación de 0,049 inferior al 5% considerado como margen de error. Los autores concluyen que existe relación directa entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa; por lo tanto existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, considerando el papel preponderante de los factores extrínsecos respecto a los intrínsecos.

Asimismo Guerrero (2019), en su tesis titulado motivación y desempeño laboral de los colaboradores Piura – Perú, tuvo como objetivo determinar si existe correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de

Normalización Previsional; esta investigación siguió una clase de estudio básica y descriptiva, con un método no experimental, de corte transversal, se aplicó un cuestionario a una muestra de 19 trabajadores que se desempeñan en la institución. El autor concluye que no existe una influencia estadística significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la institución, señalando que los niveles de motivación son bajos y el desempeño laboral presenta un nivel regular, esto indica que la institución no presta importancia a los trabajadores, y presenta falta de compromiso, irresponsabilidad, un clima de trabajo desfavorable, elevada rotación de trabajadores y baja eficiencia y productividad mínima.

Del mismo modo Rodríguez (2019), en su estudio relacionada a la motivación y su influencia en el desempeño laboral docente Piura – Perú; tuvo como objetivo identificar la influencia de la motivación en el desempeño docente de una institución educativa, Palmar; el estudio presentó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y transversal, se aplicó un cuestionario a una muestra de 15 docentes de la unidad educativa. El autor concluye que la motivación laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa permitiéndoles desempeñarse de la mejor manera posible, pero deben mejorar la intensidad trazándose plazos para cumplir con las tareas que desempeñan en el día a día cada docente y de esta manera organizar los tiempos de sus actividades diarias.

Por otra parte Tubón (2018), en su investigación denominado la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en avícola Santa Mónica Ambato – Ecuador, la investigación tuvo como objetivo conocer de qué manera influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, se trabajo bajo un enfoque Cualitativo-cuantitativo, se aplicó un cuestionario a una muestra de 45 colaboradores de la empresa; afirma que se pudo observar que existen falencias en el manejo de la motivación hacia el personal de la empresa. El autor concluye que la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, a pesar que los trabajadores se encuentran satisfechos con los incentivos percibidos no consideran a las

capacitaciones como propias, ya que son consideradas por la organización importantes para la mejora constante de su desempeño.

Mientras que Gordón (2018), en su tesis relacionada a la motivación laboral y su relación en el desempeño de los empleados de Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato – Ecuador, la investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la motivación laboral en el desempeño de los empleados de la Cooperativa, el estudio fue cuali-cuantitativa, con un nivel descriptivo, exploratorio y correlacional, se aplicó un cuestionario a una muestra de 81 personas. El autor concluyó que la motivación laboral es entendida por los trabajadores a partir de las circunstancias que activan a cada miembro que presenta comportamientos adecuados y que tiene los objetivos bien definidos y en el desempeño laboral se demostró que los trabajadores perciben incentivos para que su desempeño sea el más eficiente considerando que el trabajador es el activo más importante con el que cuentan la empresa.

Según Ayala y Pajuelo (2018), en su tesis denominado la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lima - Perú; la investigación tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene la motivación sobre el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial, el estudio aplicó el método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental–transversal y de tipo descriptivo causal, aplico un cuestionario a una muestra de 113 trabajadores de la institución. El autor concluye que es necesario elevar la motivación intrínseca y extrínseca para que influya efectivamente en el desempeño laboral. También se debe medir el ranking de metas en base a la carga procesal real sin implementar el indicador meta ajustada, con el fin de no crear percepción errada de alto desempeño en los colaboradores.

Mientras Chico (2018), en su estudio influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados de la entidad financiera en el distrito de Cercado de Lima – Perú; la investigación tuvo como objetivo determinar cómo la motivación laboral impacta en el desempeño de los empleados de la entidad; el estudio tuvo un alcance

metodológico tipo descriptivo correlacional, se aplicó un cuestionario a una muestra de 54 empleados que laboran en la entidad bancaria; afirman que el liderazgo influye negativamente en la eficiencia de los trabajadores de la empresa, presentan un alto nivel de competencias y no ven oportunidades de desarrollo en su centro de labores, lo que influyen en la disminución de la productividad de los trabajadores. El autor concluye que la motivación laboral si influye favorablemente en el desempeño de los empleados del área de Canal de Atención y Promoción de Servicios en la entidad financiera en Lima.

Finalmente Santacruz (2017), en su estudio denominado la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito – Ecuador, la investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios; para la realización de la investigación se recopiló información bibliográfica documental y el método descriptivo, se aplicó una encuesta a los 128 empleados que laboran en el Municipio. El autor concluye que existe un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en la tareas y actividades que ellos realizan, esto se dio por el clima laboral en el que ellos se desarrollan, además la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral de los trabajadores debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo.

A continuación, se menciona la fundamentación científica, parte importante de la investigación.

Existen una serie de teorías relacionadas a la motivación, entre las que podemos mencionar la teoría propuesta por Herzberg (2002), quién señala que en sus estudios corroboró que los trabajadores muestran un sentimiento de satisfacción en su trabajo, retribuyendo de manera favorable a la entidad, indicando las cualidades internas: el éxito, la gratitud, el compromiso, entre otros. Por otro lado mientras, presentan insatisfacción perjudican las metas fijadas; comprobándose que las situaciones

encontradas, no siempre son las mismas. Para lo cual se consideran estas dos dimensiones:

Factores Motivacionales, se centran en la averiguación del crecimiento personal y profesional. Hoy en día los trabajos pueden ser engorrosos e interesantes a la vez; para lo cual se busca lograr que los individuos se sientan satisfechos en la ejecución de sus actividades diarias.

Factores Higiénicos, se relaciona a las diversas actividades ubicadas fuera de la misma. Aquí los estímulos favorables o desfavorables son externos y no pueden ser controlados por los trabajadores. Estos reconocimientos que se alcanzan son por ejecutar ciertas actividades.

Como lo menciona Maslow (1991), la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Las personas están motivadas para alcanzar ciertas necesidades; necesidades variadas y complejas a las cuales les asignó cierto orden jerárquico dentro de una pirámide que incluyó cinco niveles. Formula una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados. Las jerarquías de necesidades son:

Necesidades Fisiológicas: Esta incluye las necesidades más básicas, las de supervivencia, las más instintivas, pues al lado de estas necesidades todas las demás se vuelven secundarias. Si esta necesidad no es satisfecha, las necesidades de los niveles siguientes no requerirán atención.

Necesidades de Seguridad: La necesidad de seguridad es importante para la supervivencia, pero no tanto como lo son las necesidades fisiológicas. Por consiguiente, este nivel comienza a requerir atención al encontrarse satisfechas las necesidades fisiológicas.

Necesidades de Afiliación: Estas necesidades son menos básicas que las necesidades fisiológicas y de seguridad. La necesidad de afiliación es más bien una

necesidad de aspecto psicológico y emocional. Esta incluye necesidad de pertenencia, amor y afecto.

Necesidades de Reconocimiento: Cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad.

Necesidades de Auto-Realización: Son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona es capaz de realizar, se refiere al cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica.

También tenemos otra teoría importante relacionada al desempeño, laboral está dado de acuerdo a lo señalado por Klingner y Nabaldian (2002), interpretan el vínculo entre la motivación y la capacidad para el desempeño. De esta manera, se explica la más importante. La teoría de la equidad, manifiestan que el desempeño laboral se asocia con la apreciación que tiene el colaborador con relación al trato que recibe. Esto da como resultado lealtad, buena voluntad y mayor rendimiento en sus funciones. En varias oportunidades esta impresión se ha vinculado a un estado mental que a una sensación basada en actos, influyendo la correcta comunicación en todos los niveles jerárquicos de la entidad.

En cuanto a las teorías de las expectativas, según lo menciona Vroom (1964), afirma que se enfoca en los sentimientos de satisfacción de cada trabajador, proporcionando un óptimo desempeño laboral. Es así que la postura se enfoca en la percepción subjetiva que posee el colaborador en base a la posibilidad de la manera en puede ejecutar sus actividades o poner en práctica comportamientos que conlleve a alcanzar un desempeño efectivo, para la consecución de los objetivos a un futuro de la organización.

Según lo menciona Chiavenato (2000), en general, el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar. La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo.

Propone que el desempeño de los trabajadores se mide a través de factores elaborados anticipadamente y valorados, como:

Factores Actitudinales: Es el factor más característico de la persona creativa, es el que le lleva a buscar, indagar y preguntar. Generalmente, la persona creativa desconfía de lo establecido, ve fallos, problemas o deficiencias en su entorno. El individuo creativo es sensible a los problemas, necesidades, actitudes y sentimiento de los otros, presentando una aguda percepción ante todo lo extraño e inusual.

Factores Operativos: Se trata de un plan que se lleva a cabo para desarrollar una acción y conseguir un objetivo. Podemos mencionar los siguientes factores: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, cantidad del trabajo, trabajo en equipo y liderazgo.

Respecto a la justificación de la investigación, la motivación y el desempeño laboral son muy importantes de evaluar, ya que los dos tienen una estrecha relación en el ámbito laboral, es decir, si existe una inadecuada motivación el desempeño laboral no será satisfactorio y no cumplirá con los estándares de productividad de la empresa. La presente investigación es de gran importancia porque buscó conocer como la motivación se relaciona con el desempeño laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, con el análisis de los resultados obtenidos se ofrecieron soluciones prácticas para que la empresa las aplique y así el desempeño laboral de todos sus trabajadores sea mejor, logrando así que los trabajadores cumplan con sus actividades y funciones del día a día dentro de su puesto de trabajo.

Específicamente desde el punto de vista social esta investigación fue de apoyo para la sociedad en general, tratando de resaltar la responsabilidad social que toda empresa debe tener en este caso Telefónica del Perú S.A.A; en este estudio de investigación el beneficiario directo fueron los trabajadores, quienes experimentarían una mejora en sus actitudes y desempeño, repercutiendo de manera favorable en la empresa.

También podemos mencionar la justificación práctica, señalamos que contribuyó a que la empresa Telefónica del Perú S.A.A pueda tomar decisiones idóneas, respecto a la aplicación de los tipos de motivación preferidos por los trabajadores, la misma que se obtendrá en el estudio a realizar. A fin que la empresa cuente con trabajadores satisfechos, motivados y consecuentemente obtenga mayor rendimiento con respecto al cumplimiento de metas. La investigación fue importante porque de acuerdo con los objetivos de estudio el resultado sirvió como aporte para mejorar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Respecto a la justificación científica es fundamental identificar si la motivación que se viene aplicando en la empresa Telefónica del Perú S.A.A, Chimbote, tiene una influencia positiva sobre el desempeño laboral de los trabajadores, a fin de tomar una decisión con respecto a la aplicación de los distintos métodos de motivación. Por otro lado, cabe resaltar que varias de las empresas se han visto afectadas por la pandemia del COVID 19, perjudicándose en todos los aspectos como económicos, financieros y laborales, dejando desempleados a muchos trabajadores, generando un cierto grado de malestar e incomodidad. Por lo tanto, este trabajo contribuirá a conocer el nivel de motivación de los trabajadores a fin de aplicar las herramientas idóneas que permitirán contar con un ambiente adecuado para el desarrollo de habilidades y destrezas.

Por otro lado de acuerdo a la justificación teórica, el estudio sirvió para sustentar las teorías existentes de la motivación y el desempeño laboral a fin de ser considerados en la necesidad e importancia de la adecuada formación del potencial humano y mejorar los resultados de su desempeño laboral del mismo, así como su productividad,

de la misma manera, la parte teórica de esta investigación tiene razón de ser a partir de las teorías que refieren el nexo entre las variables de motivación y desempeño laboral; la investigación servirá para que futuros investigadores tengan conocimiento de que se han hecho investigaciones en este ámbito y será de mucho provecho para otras investigaciones.

Finalmente podemos mencionar la justificación metodológica la investigación fue importante, porque se puede emplear como antecedente o instrumento de consulta para los futuros investigadores y para las instituciones que deseen conocer cómo se relaciona la motivación en el desempeño laboral. Para la investigación se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario y su procesamiento en software para medir la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote; los cuales podrán ser empleados en investigaciones futuras que consideren las variables aquí analizadas.

Para el siguiente trabajo de investigación se ha planteado el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú – Chimbote, 2021?

Respecto a la conceptualización y operacionalización de las variables señalaremos que las variables se definen conceptualmente y operacionalmente tal como se señala a continuación.

La definición conceptual de motivación según Maslow (1991), Es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades, la cual se puede clasificar en una jerarquía de necesidades y factores. Las personas están motivadas para alcanzar ciertas necesidades; necesidades variadas y complejas que se satisfacen de los niveles inferiores a los superiores, correspondiendo las necesidades al nivel en que se encuentre la persona.

La definición operacional de motivación, es el impulso que mueve a las personas basado en una serie de necesidades como la fisiología, seguridad, afiliación,

reconocimiento y autorrealización. Haciendo uso del cuestionario con preguntas cerradas y escala de Likert, para alcanzar los objetivos de estudio.

Las dimensiones de las variables se definen a continuación:

Fisiología, para Maslow (1991), señala que las necesidades fisiológicas se relacionan con el ser humano como ser biológico, incluye las necesidades más básicas, las de supervivencia, las más instintivas, pues al lado de estas necesidades todas las demás se vuelven secundarias.

Seguridad, según Herzberg (2002), indica que están vinculadas con las necesidades de sentirse seguro, sin peligro, orden, seguridad, conservar su empleo; este nivel comienza a requerir atención al encontrarse satisfechas las necesidades fisiológicas.

Afiliación; para Maslow (1991), afirma que es más bien una necesidad de aspecto psicológico y emocional y que incluye necesidad de pertenencia, amor y afecto y relaciones tales como amistad, ayudando a cumplir esta necesidad de aceptación, al igual que la participación en la vida social.

Reconocimiento, según Santacruz (2017), señala que aparecen cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

Autorrealización, para Rodríguez (2019), indica que se les denominan también necesidades de crecimiento y responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona nació para hacer; incluyen la realización, aprovechar todo el potencial propio.

La definición conceptual del desempeño laboral de acuerdo a Chiavenato (2000), es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual, es

necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Es decir, el desempeño de los trabajadores es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo que se debe modificar primero lo que se haga a fin de poder evaluar la actividad o acción. Mientras Robbins y Coulter (2005) señalan que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una 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. Por otro lado Chiavenato (2009) menciona que el desempeño humano en las organizaciones depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él.

Definición operacional del desempeño laboral, se evaluó a través de las dimensiones: Factores actitudinales y Factores operativos. Es así que cada uno de estos factores se midió por medio de sus indicadores. Por otro lado se hizo uso del cuestionario con preguntas cerradas y escala de Likert.

Los factores actitudinales, según Chiavenato (2000), indica que son el comportamiento del trabajador dentro de la organización. Es el factor más característico de la persona creativa, es el que le lleva a buscar, indagar y preguntar.

Factores operativos, para Klingner y Nabaladian (2002), afirman que son el nivel de aportación que brinda el trabajador hacia la organización. Se trata de un plan que se lleva a cabo para desarrollar una acción y conseguir un objetivo.

Referente a lo que es operacionalización de las variables tenemos que son dos: motivación y desempeño laboral.

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Motivación	Es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades, la cual se puede clasificar en una jerarquía de necesidades y factores. Las personas están motivadas para alcanzar ciertas necesidades; necesidades variadas y complejas que se satisfacen de los niveles inferiores a los superiores, correspondiendo las necesidades al nivel en que se encuentre la persona. Maslow (1991).	Es el impulso que mueve a las personas basado en una serie de necesidades como la fisiología, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización. Haciendo uso del cuestionario con preguntas cerradas y escala de Likert, para alcanzar los objetivos de estudio.	Fisiología: Maslow (1991), se relacionan con el ser humano como ser biológico, incluye las necesidades más básicas, las de supervivencia y las más instintivas.	Alimentación	1
				Descanso	2
			Seguridad: Herzberg (2002), esta vinculada con las necesidades de sentirse seguro, sin peligro, orden, seguridad y conservar su empleo.	Empleo	3
				Salud	4
			Afiliación: Maslow (1991), más bien una necesidad de aspecto psicológico y emocional. Esta incluye necesidad de pertenencia, amor y afecto.	Amistad	5
				Afecto	6
				Confianza	7
			Reconocimiento: Santacruz (2017), aparecen cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona y el respeto hacia los demás.	Respeto	8
				Éxito	9
			Autorrealización: Rodríguez (2019), son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona nació para hacer.	Resolución de Problemas	10
				Creatividad	11

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño Laboral	Es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual, es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Es decir, el desempeño de los trabajadores es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo que se debe modificar primero lo que se haga a fin de poder evaluar la actividad o acción. (p.236) Chiavenato (2000)	El desempeño laboral se evaluó a través de las dimensiones: Factores actitudinales y Factores operativos. Es así que cada uno de estos factores se midió por medio de sus indicadores. Por otro lado se hizo uso del cuestionario con preguntas cerradas y escala de Likert.	<p>Factores Actitudinales: Chiavenato (2000), es el comportamiento del trabajador dentro de la organización. Es el factor más característico de la persona creativa, es el que le lleva a buscar, indagar y preguntar.</p> <p>Factores Operativos: Klingner y Nabaldian (2002), es el nivel de aportación que brinda el trabajador hacia la organización. Se trata de un plan que se lleva a cabo para desarrollar una acción y conseguir un objetivo.</p>	Disciplina	12
				Cooperación	13
				Iniciativa	14
				Responsabilidad	15
				Presentación Personal	16
				Interés	17
				Conocimiento de Trabajo	18
				Calidad de Trabajo	19
				Cantidad de Trabajo	20
				Trabajo en Equipo	21
Liderazgo	22				

Para efectos del presente trabajo se ha planteado las siguientes hipótesis alternativas: H_1 : La motivación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021. Y como hipótesis nula se ha planteado: H_0 : La motivación no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

Se ha formulado el siguiente objetivo general: Describir la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021. Y como objetivos específicos tenemos:

- a) Determinar el nivel de motivación de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.
- b) Mostrar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.
- c) Detallar la relación entre la fisiología y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.
- d) Identificar la relación entre la seguridad y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.
- e) Determinar la relación entre la afiliación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.
- f) Mostrar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.
- g) Detallar la relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

6 Metodología

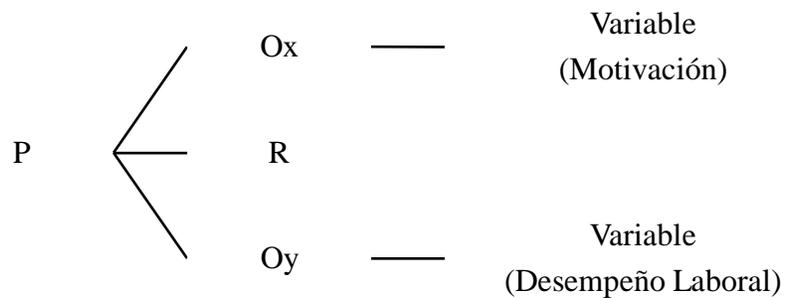
6.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación que se realizó es de tipo Descriptivo Correlacional porque describió operacionalmente las variables y tuvo como finalidad conocer la relación

o grado de asociación que existe entre las dos variables en un contexto en particular (Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021). El nivel de investigación fue aplicada con un enfoque cuantitativo.

El diseño de investigación es No Experimental, debido a que no se manipularon las variables y de corte transversal, debido a que la aplicación del cuestionario y la obtención de la información se realizó en un solo momento.

Donde:



Se Considera:

P: Población

R: Relación

Ox: Variable Motivación

Oy: Variable Desempeño laboral

6.2 Población y Muestra

a. Población:

Como lo menciona Hernández, et al. (2014), la población es el conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, es decir se define como la totalidad de individuos o elementos en los que puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada.

En este estudio la población estuvo conformada por los 70 trabajadores que laboran en la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote.

b. Muestra:

Según Hernández, et al. (2014), señalan que es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta.

La muestra estuvo constituida por 30 unidades de análisis y la fórmula para determinarla fue aquella para variables cualitativas, cuando la población es conocida, la misma que se indica a continuación:

$$M = \frac{z^2 \cdot (p \cdot q) \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

Donde:

N: población = 70

z: nivel de confianza = 95% = $(1.96)^2$

p: probabilidad de éxito = 0.5

q: probabilidad de fracaso = 0.5

E: margen de error = $(0.07)^2$

n1: muestra = 51.77 colaboradores

$$\frac{70 \cdot 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.0049 \cdot 69 + 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = \frac{67.228}{1.2985} = 51.77$$

A continuación, se aplicó la fórmula de la muestra ajustada:

$$n2 = \frac{n1}{1 + (n1/N)} = \frac{51.77}{1.73962264} = 30 \text{ colaboradores}$$

6.3 Técnicas e Instrumentos de investigación

Técnica	Instrumento
•Encuesta	•Cuestionario

Encuesta: Según Hernández, et al. (2014), afirman que es una técnica, un procedimiento, una guía para el recojo de la información. Para llevarla a cabo se requirió de la elaboración de una estrategia, de la selección de los encuestados, de la selección y preparación de los encuestadores, de la selección y diseño del instrumento y por último la administración del instrumento.

Cuestionario: Como lo menciona Hernández, et al. (2014), indican que es el instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizado para registrar la información que proviene de personas que participan en una encuesta. Las técnicas e instrumentos ya mencionados nos sirvieron para evaluar los indicadores de las dos variables propuestas para la investigación.

El instrumento fue validado mediante el juicio de 03 expertos, que fue un proceso previo al levantamiento de la información. Posteriormente se le aplicó la prueba de confiabilidad mediante la técnica de alfa de crombach dándonos como resultado para la variable motivación un alfa de crombach 0,902 y para la variable desempeño laboral nos dio un alfa de cronbach 0,915, valores que confirman que el instrumento es confiable.

6.4 Procesamiento y análisis de la información

Se recolectaron los datos por medio de un cuestionario que fue aplicado a los 30 trabajadores que laboran en la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021. Estas encuestas consistieron en otorgar un ponderado a cada ítem, considerando la escala de Likert, es decir, de mayor a menor peso según corresponda a un indicador negativo o positivamente.

Luego se procedió a elaborar los datos verificando las respuestas del cuestionario, estas se pasaron a un formato de elaboración de datos de manera que facilitó su análisis y obtención de un porcentaje adecuado.

Para el proceso de los datos se utilizaron los programas Excel y SPSS, y para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva con tablas de una y doble

entrada mostrando las frecuencias absolutas y relativas (porcentajes). También se utilizó la estadística inferencial en vista de que los datos no son normales se recurrió al uso de la técnica estadística de Rho Spearman. Para el uso de la recolección de datos se utilizó el Excel y se realizó un formato, los porcentajes y los gráficos adecuados para cada uno de los porcentajes y Word para mostrar los resultados, colocando el análisis y las discusiones correspondientes.

7 Resultados

7.1 Descripción de resultados

Tabla 1

Nivel de motivación según percepción de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
	Nivel bajo	23 – 37	9	30.0
Válido	Nivel medio	38 – 46	12	40.0
	Nivel alto	47 – 55	9	30.0
	Total		30	100.0

Fuente: Base de datos de la variable de estudio Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 1, se aprecia que el 40.0% de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A., perciben que la motivación tiene un nivel medio, el 30.0% perciben un nivel alto, en tanto que el 30.0% perciben un nivel bajo. Determinándose que la motivación en la empresa es de nivel medio.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la motivación de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

Niveles	Fisiología		Seguridad		Afilación		Reconocimiento		Autorrealización	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel bajo	11	36.7	11	36.7	12	40.0	10	33.3	9	30.0
Nivel medio	12	40.0	12	40.0	10	33.3	10	33.3	12	40.0
Nivel alto	7	23.3	7	23.3	8	26.7	10	33.3	9	30.0
Total	30	100	148	100	30	100	30	100	30	100

Fuente: Base de datos de la variable de estudio Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 2, se aprecia que las dimensiones de la motivación de la empresa Telefónica del Perú S.A.A., presentan un nivel variado, es así, que los niveles de fisiología, seguridad y autorrealización son de nivel medio según percepción del 40.0% de los trabajadores de la empresa, también la dimensión afiliación presenta un nivel bajo según percepción del 40.0% de los trabajadores, y en el caso de la dimensión reconocimiento existe equiparidad respecto a los niveles. Determinándose que las dimensiones de la motivación tienen un nivel medio bajo.

Tabla 3

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
	Nivel bajo	22 – 39	9	30.0
Válido	Nivel medio	40 – 49	6	20.0
	Nivel alto	50 – 55	15	50.0
	Total		30	100

Fuente: Base de datos de la variable de estudio Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 3, se aprecia que el 50.0% de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A., perciben que el desempeño laboral tiene un nivel alto, el 30.0% perciben un nivel bajo, en tanto que el 20.0% perciben un nivel medio. Determinándose que el desempeño laboral de los trabajadores es de nivel alto.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

Niveles	Factores Actitudinales		Factores Operativos	
	Nº	%	Nº	%
Nivel bajo	6	20.0	8	26.7
Nivel medio	11	36.7	9	30.0
Nivel alto	13	43.3	13	43.3
Total	30	100.0	30	100.0

Fuente: Base de datos de la variable de estudio Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 4, se aprecia que las dimensiones de desempeño laboral de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A., presentan un nivel alto, como son los factores actitudinales y los factores operativos con un 43.3% respectivamente para cada una de las dimensiones mencionadas. Determinándose que las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores tienen un nivel alto.

7.2 Caracterización de las variables

Tabla 5

Caracterización de la motivación de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

Factores/Variables		Motivación						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Masculino	5	16.7	12	40.0	3	10.0	20	66.7
	Femenino	2	6.7	2	6.7	6	20.0	10	33.3
Edad	18-28	0	0.0	2	6.7	2	6.7	4	13.3
	29-38	3	10.0	2	6.7	2	6.7	7	23.3
	39-48	2	6.7	3	10.0	4	13.3	9	30.0
	49-58	2	6.7	7	23.3	1	3.3	10	33.3
	Más de 58	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Estado Civil	Soltero	0	0.0	3	10.0	2	6.7	5	16.7
	Casado	4	13.3	4	13.3	5	16.7	13	43.3
	Divorciado	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Conviviente	3	10.0	7	23.3	2	6.7	12	40.0
	Viudo (a)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Años de Servicio	Hasta 5 años	5	16.7	8	26.7	4	13.3	17	56.7
	De 6 a 10 años	2	6.7	6	20.0	5	16.7	13	43.3
	De 11 a 15	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	De 16 a 20	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	21 a más	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totales		7	23.3	14	46.7	9	30	30	100

Fuente: Matriz de datos de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa.

Interpretación:

En la tabla 5, se puede apreciar que los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021; el sexo masculino (40.00%) perciben que la

motivación tiene un nivel medio y femenino (20.0%) perciben que la motivación tiene un nivel alto. De igual modo, menos de la quinta parte de los trabajadores, específicamente del sexo masculino (16.7%), perciben que la motivación en la empresa es de nivel bajo. Respecto al estado civil, casi la segunda parte de los trabajadores (40.0%), son casados y convivientes y perciben que la motivación tiene un nivel medio alto. También casi de la mitad de los trabajadores (46.7%) tienen de 5-10 años de antigüedad y perciben un nivel medio de la motivación.

Tabla 6

Caracterización del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

Factores/Variables		Desempeño Laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Masculino	4	13.3	6	20.0	4	13.3	14	46.7
	Femenino	3	10.0	8	26.7	5	16.7	16	53.3
Edad	18-28	3	10.0	5	16.7	2	6.7	10	33.3
	29-38	2	6.7	7	23.3	3	10.0	12	40.0
	39-48	2	6.7	2	6.7	4	13.3	8	26.7
	49-58	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Más de 58	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Estado Civil	Soltero	0	0.0	4	13.3	1	3.3	5	16.7
	Casado	3	10.0	10	33.3	6	20.0	19	63.3
	Divorciado	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Conviviente	4	13.3	0	0.0	2	6.7	6	20.0
	Viudo (a)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Años de Servicio	Hasta 5 años	1	3.3	10	33.3	9	30.0	20	66.7
	De 6 a 10 años	5	16.7	3	10.0	0	0.0	8	26.7
	De 11 a 15	1	3.3	1	3.3	0	0.0	2	6.7
	De 16 a 20	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	21 a más	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totales		7	23.3	14	46.7	9	30	30	100

Fuente: Matriz de datos de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa.

Interpretación:

En la tabla 6, se puede apreciar que los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021; tanto del sexo masculino (20.0%) y femenino (26.7%) perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio. De igual modo, casi la quinta parte de los trabajadores, específicamente del sexo femenino (16.7%),

perciben que el desempeño laboral en la empresa es de nivel alto. Respecto al estado civil, menos de la mitad de los trabajadores (46.6%), son solteros y casados y perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio. También casi de la mitad de los trabajadores (43.3%) tienen de 5-10 años de antigüedad y perciben un nivel medio de desempeño laboral.

7.3 Prueba de Normalidad

Tabla 7

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk para las variables y dimensiones de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

Variables/Dimensiones	Pruebas de normalidad		
	Shapiro Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Motivación	0.353	30	0.0
Fisiología	0.364	30	0.0
Seguridad	0.415	30	0.0
Afiliación	0.415	30	0.0
Reconocimiento	0.426	30	0.0
Autorrealización	0.453	30	0.0
Desempeño Laboral	0.385	30	0.0
Factores Actitudinales	0.366	30	0.0
Factores Operativos	0.295	30	0.0

Fuente: Base de datos de las variables de estudio Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la Tabla 7, se aprecia que la prueba de normalidad de Shapiro Wilk (Prueba de bondad de ajuste) para pruebas menores a 50, que prueba la normalidad de los datos de las variables de estudio, donde se observa que los niveles de significancia para las

variables motivación y desempeño laboral son menores al 5% ($p < 0.05$), probándose que los datos no se distribuyen de manera normal, por lo que al correlacionar la motivación y/o dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores es preciso aplicar la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman para establecer la correlación entre las variables de estudio.

7.4 Contrastación de Hipótesis

7.4.1 Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión Fisiología y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión Fisiología y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

Tabla 8.

La fisiología y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

		Desempeño Laboral				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Fisiología	Nivel bajo	Recuento	6	2	3	11
		% del total	20.00%	6.67%	10.00%	36.67%
	Nivel medio	Recuento	1	9	2	12
		% del total	3.33%	30.00%	6.67%	40.00%
	Nivel alto	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0.00%	10.00%	13.33%	23.33%
Total		Recuento	7	14	9	30
		% del total	23.33%	46.67%	30.00%	100.00%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 8, se aprecia que casi la tercera parte de los trabajadores de la empresa (30.0%) perciben que la dimensión fisiología se encuentra en un nivel medio y al mismo tiempo perciben que el desempeño laboral también tiene un nivel medio, además la quinta parte de los trabajadores (20%) perciben que la dimensión fisiología en la empresa es de un nivel bajo y al mismo tiempo que el desempeño laboral también es de nivel bajo. En tanto, casi la quinta parte de los trabajadores (13.33%) perciben que la dimensión fisiología y la variable desempeño laboral tiene un nivel alto.

Tabla 9.

Correlación de la fisiología con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

Correlaciones		Fisiología	Desempeño Laboral
Rho de Sperman	Fisiología	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.382
		N	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.166
		Sig. (bilateral)	0.382
		N	30

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

Interpretación:

En la tabla 9 se aprecia un nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que no existe relación significativa entre la dimensión fisiología y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la dimensión fisiología no contribuye a generar el desempeño laboral en la empresa, rechazándose de esa manera la hipótesis de estudio.

Tabla 10.*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Prueba de hipótesis específica 2

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

Tabla 11.

La seguridad y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

		Desempeño Laboral			
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Seguridad	Recuento	7	4	0	11
	Nivel bajo % del total	23.33	13.33	0.00	36.67
	Recuento	0	9	3	12
	Nivel medio % del total	0.00	30.00	10.00	40.00
	Recuento	0	1	6	7
	Nivel alto % del total	0.00	3.33	20.00	23.33
Total	Recuento	7	14	9	30
	% del total	23.33	46.67	30.00	100.00

Fuente: Base de datos de las variables de estudio Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 11, se puede apreciar que casi la tercera parte de los trabajadores de la empresa (30.0%) perciben que la seguridad presenta un nivel medio. De igual modo

casi la cuarta parte de los trabajadores (23.33%) perciben que el desempeño laboral presenta un nivel bajo. También la quinta parte de los trabajadores de la empresa (20.0%), perciben que la seguridad tiene un nivel alto y que el desempeño laboral presenta el mismo nivel.

Tabla 12.

Correlación de la seguridad con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

Correlaciones		Seguridad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004
		N	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.401
		Sig. (bilateral)	0.004
		N	30

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

Interpretación:

En la tabla 12, se aprecia que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.401 (comprobándose una correlación positiva moderada según interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la seguridad contribuye a generar desempeño laboral en la empresa, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

Prueba de hipótesis específica 3

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión afiliación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión afiliación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

Tabla 13.

La afiliación y su relación con desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

Tabla cruzada Afiliación *Desempeño Laboral					
		Desempeño Laboral			
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
	Recuento	5	5	2	12
Nivel bajo	% del total	16.67	16.67	6.67	40.00
	Recuento	2	4	4	10
Afiliación	Nivel medio	6.67	13.33	13.33	33.33
	Recuento	0	0	8	8
	Nivel alto	0.00	0.00	26.67	26.67
	Recuento	7	9	14	30
Total	% del total	23.33	30.00	46.67	100.00

Fuente: Base de datos de las variables de estudio Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 13, se puede apreciar que más de la cuarta parte de los trabajadores de la empresa (26.67%) perciben que la afiliación presenta un nivel alto. De igual modo, un poco menos de la quinta parte de los trabajadores de la empresa (16.67%) percibe que el desempeño laboral es de nivel medio bajo. También casi la quinta parte

de los trabajadores de la empresa (16.67%), perciben que la afiliación tiene un nivel bajo y que el desempeño laboral presenta el mismo nivel.

Tabla 14.

Correlación de la afiliación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

Correlaciones		Afiliación	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Afiliación	Coefficiente de correlación	1.000	0.469
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.469	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	30	30

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

Interpretación:

En la tabla 14, se aprecia que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.469 (comprobandose una correlación positiva moderada según interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión afiliación y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la afiliación contribuye a generar desempeño laboral en la empresa, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

Prueba de hipótesis específica 4

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

Tabla 15.

El reconocimiento y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

		Tabla cruzada Reconocimiento *Desempeño Laboral			
		Desempeño Laboral			Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
	Recuento	5	4	1	12
	Nivel bajo % del total	16.67	13.33	3.33	40.00
	Recuento	2	4	4	10
Reconocimiento	Nivel medio % del total	6.67	13.33	13.33	33.33
	Recuento	0	1	9	8
	Nivel alto % del total	0.00	3.33	30.00	26.67
	Recuento	7	9	14	30
Total	% del total	23.33	30.00	46.67	100.00

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 15, se aprecia que casi la tercera parte de los trabajadores de la empresa (30.00%) perciben que el reconocimiento presenta un nivel alto. De igual modo, un poco menos de la quinta parte de los trabajadores de la empresa (16.67%) percibe que el desempeño laboral es de nivel bajo. También un poco más de la quinta parte de los trabajadores de la empresa (13.33%), perciben que el reconocimiento y el desempeño laboral presentan un nivel medio alto.

Tabla 16.

Correlación del reconocimiento con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

Correlaciones		Reconocimiento	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.500
		N	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.500
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30

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

Interpretación:

En la tabla 16, se aprecia que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.500 (comprobándose una correlación positiva moderada según interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que el reconocimiento contribuye a generar desempeño laboral en la empresa, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

Prueba de hipótesis específica 5

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021.

Tabla 17.

La autorrealización y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

		Desempeño Laboral			
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
	Recuento	5	3	1	9
	Nivel bajo % del total	16.67	10.00	3.33	30.00
	Recuento	2	6	3	11
Autorrealización	Nivel medio % del total	6.67	20.00	10.00	36.67
	Recuento	0	0	10	10
	Nivel alto % del total	0.00	0.00	33.33	33.33
	Recuento	7	9	14	30
Total	% del total	23.33	30.00	46.67	100.00

Fuente: Base de datos de las variables de estudio Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 17, se aprecia que la tercera parte de los trabajadores de la empresa (33.33%) perciben que la autorrealización presenta un nivel alto. De igual modo, la quinta parte de los trabajadores de la empresa (20.0%) percibe que el desempeño laboral presenta un nivel medio. También casi la quinta parte de los trabajadores de la empresa (16.67%), perciben que la autorrealización y el desempeño laboral presentan un nivel bajo.

Tabla 18.

Correlación de la autorrealización con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

CORRELACIONES		Autorrealización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.409
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30

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

Interpretación:

En la tabla 18, se aprecia que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.409 (comprobándose una correlación positiva moderada según interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la autorrealización contribuye a generar desempeño laboral en la empresa, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

7.4.2 Prueba de hipótesis general

H₁: La motivación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

H₀: La motivación no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

Tabla 19.

La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

		Desempeño Laboral			
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Motivación	Recuento	3	4	0	7
	Nivel bajo % del total	10.00	13.33	0.00	23.33
	Recuento	4	4	3	11
	Nivel medio % del total	13.33	13.33	10.00	36.67
	Recuento	0	1	11	12
	Nivel alto % del total	0.00	3.33	36.67	40.00
Total	Recuento	7	9	14	30
	% del total	23.33	30.00	46.67	100.00

Fuente: Base de datos de las variables de estudio Chimbote, 2021.

Interpretación:

En la tabla 19, se aprecia que la tercera parte de los trabajadores de la empresa (36.67%) perciben que la motivación presenta un nivel alto y al mismo tiempo que el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa señalan el mismo nivel. De igual modo, un poco menos de la quinta parte de los trabajadores (13.33%), perciben que la motivación tiene un nivel medio y que el desempeño laboral presenta el mismo resultado.

Tabla 20.

Correlación de la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

CORRELACIONES		Motivación	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000	0.747
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.747	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Interpretación:

En la tabla 20, se puede apreciar que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.747 (comprobándose que existe una correlación positiva alta según interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo cual quiere decir que la motivación contribuye a generar un óptimo desempeño laboral en los trabajadores de la empresa, aceptándose de esa manera la hipótesis de estudio.

8 Análisis y Discusión

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de motivación de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

El resultado respecto a la motivación de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, según la tabla 1, es de nivel medio, de acuerdo a la percepción del 40.0%, a la vez estos resultados obtenidos coinciden con sus dimensiones fisiología, seguridad, reconocimiento y autorrealización según percepción del 40.0%, 40.0%, 33.3% y 40.0% respectivamente de los trabajadores de la empresa los cuales perciben con un nivel medio; pero no coinciden con afiliación según percepción del 40% los cuales perciben con un nivel bajo; el 30.0% señalan que tiene

un nivel alto y el 23.30% indican que tiene un nivel bajo de motivación. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Tubón (2018), en su investigación desarrollada en Ambato – Ecuador, concluyendo que la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, a pesar que los trabajadores se encuentran satisfechos con los incentivos percibidos no consideran a las capacitaciones como propias. Mientras que Maslow (1991), señala “que es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Las personas están motivadas para alcanzar ciertas necesidades; necesidades variadas y complejas que se satisfacen de los niveles inferiores a los superiores, correspondiendo las necesidades al nivel en que se encuentre la persona.” De igual modo respecto a la caracterización de la motivación, de acuerdo a la tabla 5, se obtuvo como resultado que casi la mitad de los trabajadores específicamente del sexo masculino (40.0%) perciben que la motivación tiene un nivel medio; respecto al estado civil, casi la segunda parte de los trabajadores (40.0%), son casados y convivientes y perciben que la motivación tiene un nivel medio alto; por otro lado casi de la mitad de los trabajadores (46.7%) tienen de 5-10 años de antigüedad y perciben un nivel medio de la motivación. En mi opinión, todas las empresas e instituciones deben plantearse como objetivo principal motivar a cada uno de sus integrantes, poniendo a su disposición los equipos y herramientas necesarias para desarrollar sus funciones y actividades diarias de manera efectiva, contribuyendo en alcanzar cada meta y objetivo trazada por la empresa.

Objetivo específico 2: Mostrar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

El resultado respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, según la tabla 3, es de nivel alto de acuerdo a la percepción del 50.0% de los trabajadores, este resultado coincide con sus dimensiones como factores actitudinales y factores operativos con un 43.3% y 43.3% respectivamente, estos resultados concuerdan con Laura (2021), en su estudio la motivación en el desempeño laboral, llega a la conclusión de que la motivación laboral

es considerada a criterio de los trabajadores como uno de los factores más importantes, por otro lado en el desempeño señala que los colaboradores solo tienen el pensamiento de trabajar y ofrecer resultados favorables para la organización motivándolos a que puedan continuar ofreciendo un trabajo de calidad. Al respecto, también podemos mencionar a los autores Klingner & Nabaldian (2002) manifiestan que “el desempeño laboral se asocia con la apreciación que tiene el colaborador con relación al trato que recibe; esto da como resultado lealtad, buena voluntad y mayor rendimiento en sus funciones”. De igual modo, respecto a la caracterización del desempeño laboral de los trabajadores, de acuerdo a la tabla 6, se obtuvo como resultado que menos de la mitad de los trabajadores tanto del sexo masculino y femenino perciben un nivel medio (46.7%), respecto al estado civil, menos de la mitad de los trabajadores (46.6%), son solteros y casados y perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio, mientras que casi de la mitad de los trabajadores (43.3%) tienen de 5-10 años de antigüedad y perciben un nivel medio de desempeño laboral. Según mi experiencia profesional debo señalar que es importante hacer entender a cada uno de los trabajadores cuáles son sus tareas del día a día y motivarlos constantemente aplicando diversas técnicas como por ejemplo el de delegar poder y autoridad pero con responsabilidad y recompensando cada uno de los logros alcanzados y de esta manera obtener como resultado un desempeño laboral eficiente.

Objetivo específico 3: Detallar la relación entre la fisiología y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

En la tabla 9 se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,166, lo que nos indica una correlación positiva muy baja, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión fisiología y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la afiliación contribuye a generar el desempeño laboral en la empresa, esta situación coincide con Ayala y Pajuelo (2018), en su tesis denominado

la motivación y su influencia en el desempeño laboral, el autor concluye que es necesario elevar la motivación intrínseca y extrínseca para que influya efectivamente en el desempeño laboral. También se debe medir el ranking de metas en base a la carga procesal real sin implementar el indicador meta ajustada, con el fin de no crear percepción errada de alto desempeño en los colaboradores, señalando que existe relación entre ambas variables. También podemos mencionar a Maslow (1991), quien señala que “las necesidades fisiológicas se relacionan con el ser humano como ser biológico, incluye las necesidades más básicas, las de supervivencia, las más instintivas, pues al lado de estas necesidades todas las demás se vuelven secundarias”. Al respecto cabe señalar que los trabajadores de la empresa en estudio al encontrarse motivados podrán ser más productivos, desempeñando sus funciones de manera eficaz y eficiente, sabrán aprovechar mejor el tiempo y se comprometerán con los objetivos y metas de la organización sea a un corto, mediano y largo plazo.

Objetivo específico 4: Identificar la relación entre la seguridad y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

En la tabla 12 se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,401, lo que nos indica una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la seguridad contribuye a generar desempeño laboral en la empresa, esta situación coincide con Yana (2019), en su investigación motivación y desempeño laboral concluye que al presentar un bajo nivel de motivación, se ve reflejado desfavorablemente en la tareas y actividades que ellos realizan y por otro lado el nivel de desempeño laboral que muestra la mayoría de los empleados se debe a las condiciones físicas y ambientales que afecta su desenvolvimiento laboral en su área de trabajo. También podemos mencionar a Herzberg (1967), quien establece que “las necesidades de seguridad están vinculadas con las necesidades de sentirse seguro, sin

peligro, orden, seguridad, conservar su empleo; este nivel comienza a requerir atención al encontrarse satisfechas las necesidades fisiológicas”. Según mi experiencia profesional debo señalar que es necesario que la empresa siga preocupándose por satisfacer las necesidades de seguridad de sus trabajadores, brindándoles un ambiente seguro, ordenado, acogedor y agradable; para que se sientan motivados y comprometidos con la organización en todo momento.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la afiliación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

En la tabla 14 se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,469, lo que nos indica una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión afiliación y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la afiliación contribuye a generar desempeño laboral en la empresa, esta situación coincide con Figueroa (2021), quien concluye que existe influencia entre la variable motivación laboral y rendimiento laboral de los trabajadores de la organización; señalando que existe relación moderada entre la motivación laboral y el desempeño laboral en las funciones de los trabajadores, pero se debe manejar un diagnóstico más a fondo de los problemas que se presenten en el día a día y así garantizar el compromiso, motivación, seguridad y crecimiento personal. Mientras Maslow (1991), indica que “las necesidades de afiliación es más bien una necesidad de aspecto psicológico y emocional, incluye necesidad de pertenencia, amor y afecto”. En mi opinión la empresa debe tomar en cuenta que el trabajador necesita realizar sus actividades en conjunto, es decir el trabajo en equipo, para de esta manera interactuar con sus compañeros y aportar mejores conocimientos en beneficio de la organización.

Objetivo específico 6: Mostrar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

En la tabla 16 se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,500, lo que nos indica una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que el reconocimiento contribuye a generar desempeño laboral en la empresa, esta situación coincide con Torres y Quijaite (2019), los autores concluyen que existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, considerando el papel preponderante de los factores extrínsecos respecto a los intrínsecos. También podemos mencionar a Santacruz (2017), quien deduce que “las necesidades de reconocimiento aparecen cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma”. Según mi experiencia profesional la empresa en estudio debe manejar una política de reconocimientos hacia sus trabajadores por los logros obtenidos a lo largo de su desempeño personal y profesional; manteniéndolos motivados, satisfechos y comprometidos con los objetivos organizacionales.

Objetivo específico 7: Detallar la relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

En la tabla 18 se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,409, lo que nos indica una moderada correlación positiva, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la autorrealización contribuye a generar desempeño laboral en la empresa, esta situación coincide con Bailetti (2020), en su investigación

motivación laboral y desempeño laboral, concluyó que la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores presentan una correlación positiva considerable, permitiendo de esta manera a los trabajadores desempeñar correctamente cada una de sus funciones. También podemos mencionar a Rodríguez (2019), plantea que “las necesidades de autorrealización, son las más elevadas y responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que nació para hacer; incluyen la realización, aprovechar todo el potencial propio y hacer lo que a uno le gusta”. En mi opinión la empresa debe promover en los trabajadores el espíritu de crecimiento y desarrollo, pensando no sólo en el beneficio a un corto sino a un largo plazo, así mismo valorar los logros de las aspiraciones u objetivos del trabajador por sí mismo; superando cada una de las expectativas de la organización.

Objetivo General: Detallar la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

En la tabla 20 se aprecia que el Coeficiente de Correlación de Rho Spearman es 0.747 lo que nos indica una correlación positiva alta, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$), lo que quiere decir, que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, por lo que podemos afirmar que la motivación contribuye a generar un óptimo desempeño laboral de los trabajadores, aceptándose de esa manera la hipótesis de estudio. Esta situación coincide con Rojas (2020), llego a la conclusión de que existe una influencia favorable entre la motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la organización, de esta manera permite señalar que al existir una motivación laboral positiva contribuye a que cada trabajador desempeñe sus funciones de manera correcta, alcanzando así las metas y objetivos fijados de la empresa y que los trabajadores se sientan a gusto de permanecer en la entidad. Según la definición dada por Chiavenato (2000) en su libro “establece que en general, el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese

esfuerzo individual está dirigido, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar.” Al respecto cabe señalar que mantener un trabajador motivado en todo momento con la empresa implica ofrecerle las condiciones mínimas y necesarias para que se sienta satisfecho y comprometido, viéndose reflejado en un óptimo desempeño de sus actividades y a su vez el incremento de productividad de toda la organización.

9 Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Primera: Se identificó que la motivación que presentan los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021, es de nivel medio, representado por el 40.0% de los trabajadores, observándose un comportamiento similar en las dimensiones de la variable, fisiología, seguridad, reconocimiento y autorrealización con un 40.0%, 40.0%, 33.3% y 40.0% respectivamente que presentan un nivel medio; pero no coinciden con la dimensión afiliación según percepción del 40.0% los cuales perciben con un nivel bajo, esto gracias al proceso de baremación, obteniéndose además que casi la mitad de los trabajadores específicamente del sexo masculino (40.00%) perciben que la motivación tiene un nivel medio.

Segunda: Se identificó que el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021; es de un nivel alto, representado por un 50.0% de los trabajadores, observándose el mismo comportamiento en las dimensiones de la variable, como son, factores actitudinales y factores operativos con un 43.3% y 43.3% respectivamente.

Tercera: Se comprobó la relación entre la dimensión fisiología y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que la fisiología contribuye a generar un desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. También

el Coeficiente de Rho Spearman de 0,166 nos indica que hay una correlación positiva muy baja entre la dimensión y la variable.

Cuarta: Se comprobó la relación entre la dimensión seguridad y la variable, desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; con un nivel de significancia menor, al 5% ($p < 0,05$), lo que nos contribuye a generar un desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,401 nos indica que hay una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable.

Quinta: Se comprobó la relación entre la dimensión afiliación y la variable, desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; con un nivel de significancia menor, al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que la afiliación contribuye a generar un desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,469 nos indica que hay una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable.

Sexta: Se comprobó la relación entre la dimensión reconocimiento y la variable, desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; con un nivel de significancia menor, al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que el reconocimiento contribuye a generar un desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,500 nos indica que hay una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable.

Séptima: Se comprobó la relación entre la dimensión autorrealización y la variable, desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; con un nivel de significancia menor, al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que la autorrealización contribuye a generar un desempeño laboral en los trabajadores de la

empresa. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,409 nos indica que hay una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable.

Octava: Se comprobó la relación entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; con un nivel de significancia menor, al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que la motivación contribuye a generar un buen desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,747 nos indica que hay una correlación positiva alta entre las variables.

Recomendaciones

Primera: Al jefe de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; en vista de que la variable motivación presenta un nivel medio, para calificar un mejor nivel se les recomienda implementar políticas de recompensas y así poder alcanzar las metas y objetivos establecidos.

Segunda: Al jefe de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; respecto al desempeño laboral de los trabajadores presenta un nivel alto, se le sugiere mantener estos niveles, para lo cual deberá brindar capacitaciones constantes a sus trabajadores y así reforzar sus habilidades, capacidades y destrezas.

Tercera: Al jefe de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; se le recomienda desarrollar una estrategia de motivación, la cual entusiasme a los trabajadores para el futuro de la empresa y les conforta a sentirse identificados con la misma y por ende lograr tanto el desarrollo personal como organizacional.

Cuarta: Al jefe de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; se le recomienda considerar el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales que pueda afectar el desempeño y de esta manera elevar el nivel de motivación, con la finalidad de optimizar su rendimiento.

Quinta: Al jefe de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; se le recomienda que los trabajadores que logren cumplir con las metas propuestas por la empresa, deberán ser reconocidos como un talento primordial e indispensable en la organización.

Sexta: Al jefe de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; se le recomienda plantearse programas de reconocimientos y beneficios para los trabajadores, facilitando las oportunidades de progreso y crecimiento, asegurando la permanencia y compromiso de los mismos.

Sétima: Al jefe de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; se le recomienda realizar evaluaciones sobre motivación y desempeño laboral, con el fin de tener una valoración integral, que ayude a establecer indicadores de medición dentro de la empresa.

Octava: Al jefe de la empresa Telefónica del Perú S.A.A – Chimbote, 2021; se le recomienda ejecutar evaluaciones anuales para valorar las mejoras en la empresa y reestablecer si es necesario su plan; proporcionándole muchos beneficios a la organización en temas de motivación y desempeño laboral.

10 Agradecimientos

Al Creador por guiarme en todo momento, A mi madre por la confianza depositada en mi persona y por su apoyo moral, a mis familiares por ser mi motivación e impulsarme a buscar un futuro mejor y por estar conmigo en todo momento y agradecer A mis profesores, por compartir sus conocimientos y experiencias y mostrarme lo maravillosa que es la carrera de administración.

11 Referencias Bibliográficas

- Ayala, T. y Pajuelo, S. (2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Tecnológica del Perú – Lima. Recuperado de:
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2304/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bailetti, L. (2020). *Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center del Cercado de Lima 2020*. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61882/Bailetti_ZLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, C. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los docentes de las Direcciones Distritales de Educación*. (Tesis de Posgrado). Universidad Técnica De Ambato - Ecuador. Recuperado de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32434/1/115%20GTH.pdf>
- Chiavenato. I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S. A. Recuperado de:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chiavenato. I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A. Recuperado de:
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Séptima Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A. Recuperado de: https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006_.Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n._7a._ed._.M%C3%A9xico._McGraw_Hill._pp._298
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera Edición. México: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A. Recuperado de: <https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital de las Organizaciones*. Novena Edición. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. Recuperado de: https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACI%C3%93N_DE_RECURSOS_HUMANOS-_Chiavenato_9na_ed
- Chico, S. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú. Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4362/chico_rse.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuesta, S. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Segunda Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Figueroa, K. (2021). *Motivación y rendimiento laboral del personal de ventas de una empresa de telecomunicaciones, 2020*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59973/Figueroa_FKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero, J. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional Piura, 2019*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo. Piura – Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41002/Guerrero_OJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granda, G. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – Agencia Bellavista- Callao, periodo 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho - - Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%c3%81NCHEZ%2c%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gordón, P. (2018). *La Motivación laboral y su relación en el desempeño de los Empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato*. (Tesis de Posgrado). Universidad Técnica De Ambato - Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28317/1/41%20GTH.pdf>

Herzberg, I. (2002). *La motivación para trabajar*. Nueva York. Editorial Wiley. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Recuperado de:

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Klingner, D. & Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. Cuarta Edición. Editorial McGraw-Hill. México. Recuperado de:

<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=8753>

Laura, A. (2021). *La motivación en el desempeño laboral de las empresas artesanales de calzado de la ciudad de Ambato*. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica De Ambato - Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32782/1/639%20O.E..pdf>

Maslow. A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Tercera Edición. España. Editorial Díaz de Santos S.A. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Rodríguez, Z. (2019). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral docente de una institución educativa, Palmar, 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo. Piura – Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40146/Rodr%c3%adguez_YZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, A. (2020). *Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Megacentro Boutique Zoily EIRL, 2020*. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. Chepén – Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62783/Rojas_GAK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santacruz, J. (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 Pregrado). Universidad Central del Ecuador – Quito. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Stephen, P. y Coulter. M. (2005). *Administración*. Octava Edición. México. Editorial Pearson Educación de México, SA. Recuperado de:
https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter

Tello, L. (2020). *Motivación laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.* (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55982/B_Tello_RLR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, J. & Quijaite, P. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita - 2018.* (Tesis de Pregrado). Universidad María Auxiliadora. Lima – Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tubón, J. (2018). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la Avícola Santa Mónica del Cantón Pelileo de la Provincia de Tungurahua.* (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. Recuperado de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27718/1/1804528113%20JUAN%20PABLO%20TUB%c3%93N%20PAREDES.pdf>

- Vaca, P. (2015). *Influencia de la motivación laboral en la rotación de personal en la empresa Lissomsa S.A.* (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7584/1/T-UCE-0007-319i.pdf>
- Vroom, V. (1964). *Trabajo y motivación*. New York: Wiley & Sons. Recuperado de:
<http://garfield.library.upenn.edu/classics1985/A1985AKX9100001.pdf>
- Yana, M. 2019. *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana las Américas. Lima – Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/645/TRABAJO%20INVESTIGACION%20BACHILLER%20DE%20MAXIMILIANA%20LAURA%20YANA%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12 Anexo y Apéndices

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Motivación y Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.</p>	<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo se relaciona la fisiología en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021? ¿Cómo se relaciona la seguridad en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021? ¿Cómo se relaciona la afiliación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021? ¿Cómo se relaciona el reconocimiento en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021? ¿Cómo se relaciona la autorrealización en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Describir el nivel de motivación de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021. Mostrar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021. Detallar la relación entre la fisiología y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021. Identificar la relación entre la seguridad y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021. Describir la relación entre la afiliación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021. Mostrar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021. Detallar relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.</p>	<p>Hi: La motivación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.</p> <p>Ho: La motivación no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u> Descriptiva</p> <p><u>Diseño de la Investigación</u> No experimental – transversal</p> <p><u>Enfoque de la Investigación</u> Cuantitativo</p>



Anexo 2: Cuestionario

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Estudios de Administración

Estoy realizando una investigación científica, referente a la Motivación y Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I Parte

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Más de 58 años

Años de Servicios en la empresa

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

Estado Civil:

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

II Parte

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a Motivación, seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Motivación:

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	Cree que su alimentación es saludable y contribuye a su buen desempeño de actividades diarias.					
2	Considera que al no tomar descansos exagerados está teniendo un trabajo bien planificado y organizado.					
3	Son reconocidos en su empleo por su desempeño, demostrando en todo momento mucho profesionalismo.					
4	En su entorno laboral, su salud es considerada un factor importante y primordial.					
5	Entre sus compañeros de trabajo existe una atmósfera de amistad, a pesar de las jerarquías.					
6	En su trabajo, prevalece el apoyo mutuo y afecto entre compañeros para lograr un buen desempeño.					
7	Cree que entre los jefes y compañeros de trabajo se brindan confianza y ayuda mutua.					
8	Considera que existe un buen trato de amabilidad y respeto entre todos los compañeros de trabajo.					
9	Su jefe tiene los conocimientos y destrezas necesarias para dirigir a su personal y lograr el éxito esperado.					
10	Cree que el estilo de dirección y liderazgo facilitan la resolución de problemas, conflictos internos y externos.					
11	Su jefe tiene la suficiente creatividad para motivarlos en el óptimo desempeño de sus actividades diarias.					

III Parte

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Desempeño Laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Desempeño Laboral:

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
12	La disciplina es considerada en todo momento, un elemento clave en el desempeño de sus labores.					
13	Entre los compañeros de trabajo existe espíritu de cooperación en las diversas actividades laborales cuando se presenta algún percance.					
14	Se preocupan por tomar iniciativa ante algún problema o dificultad, proponiendo ideas de mejora.					
15	Cree que realiza con mucha responsabilidad, eficiencia y eficacia las tareas asignadas en el momento preciso.					
16	Asiste a su centro de labores cuidando su presentación personal, con la higiene adecuada.					
17	Tiene interés por desarrollar sus actividades en el menor tiempo posible y sin necesidad de trabajar bajo presión.					
18	Se actualiza en conocimientos propios de su trabajo con respecto a las funciones que realiza en su puesto o área.					
19	Ejecuta sus tareas adecuadamente y con el mínimo de tiempo y esfuerzo, demostrando en todo momento calidad de trabajo.					
20	Su avance es notable y valorado por la cantidad de trabajo que ejecuta, desarrollando sus actividades de manera eficiente.					

21	Ayuda a realizar con mucha empatía un adecuado e integrado trabajo en equipo para la solución de conflictos y problemas en el día a día.					
22	Considera que tiene suficiente capacidad de liderazgo, habilidades y destrezas para dirigir a un grupo de trabajo.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3: Base de datos de la muestra piloto (motivación)

ID	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11
1	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
6	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
9	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
10	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5

Base de datos de la muestra piloto (desempeño laboral)

ID	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22
1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
6	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
7	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
9	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
10	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 4: Análisis de Fiabilidad con Alfa de Cronbach

Variable N°01 Motivación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
.902	10

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach se obtuvo como resultado (0.902), siendo mayor que 0.80.

Variable N°02 Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
.915	10

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach se obtuvo como resultado (0.915), siendo mayor que 0.80.

Anexo 5: Planillas de juicio de expertos.



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario sobre la capacitación y el desempeño laboral, que hace parte de la investigación titulada:

Capacitación Motivación y Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Gissella Graciela Alarcón Javier.

FORMACIÓN ACADÉMICA: Mg. Gestión del Talento Humano

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Financiero, Pesquero, Hidrocarburo y Educación.

TIEMPO: 10 Años.

CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN: SENATI - Paita

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Capacitación Motivación y Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021.

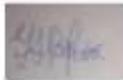
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fisiología	Cree que su alimentación es saludable y contribuye a su buen desempeño de actividades diarias.	4	4	4	4	
	Considera que al no tomar descansos exagerados está teniendo un trabajo bien planificado y organizado.	4	4	4	4	
Seguridad	Son reconocidos en su empleo por su desempeño, demostrando en todo momento mucho profesionalismo.	4	4	4	4	
	En su entorno laboral, su salud es considerada un factor importante y primordial.	4	4	4	4	
Afilación	Entre sus compañeros de trabajo existe una atmósfera de amistad, a pesar de las jerarquías.	4	4	4	4	
	En su trabajo, prevalece el apoyo mutuo y afecto entre compañeros para lograr un buen desempeño.	4	4	4	4	
Reconocimiento	Cree que entre los jefes y compañeros de trabajo se brindan confianza y ayuda mutua.	4	4	4	4	
	Considera que existe un buen trato de amabilidad y respeto entre todos los compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Su jefe tiene los conocimientos y destrezas necesarias para dirigir a su personal y lograr el éxito esperado.	4	4	4	4	
Autorrealización	Cree que el estilo de dirección y liderazgo facilitan la resolución de problemas, conflictos internos y externos.	4	4	4	4	

	Su jefe tiene la suficiente creatividad para motivarlos en el óptimo desempeño de sus actividades diarias.	4	4	4	4	
Factores Actitudinales	La disciplina es considerada en todo momento, un elemento clave en el desempeño y/o rendimiento de sus labores.	4	4	4	4	
	Entre los compañeros de trabajo existe espíritu de cooperación en las diversas actividades laborales cuando se presenta algún percance.	4	4	4	4	
	Se preocupan por tomar iniciativa ante algún problema o dificultad, proponiendo ideas de mejora.	4	4	4	4	
	Cree que realiza con mucha responsabilidad, eficiencia y eficacia las tareas asignadas en el momento preciso.	4	4	4	4	
	Asiste a su centro de labores cuidando su presentación personal, con la higiene adecuada.	4	4	4	4	
	Tiene interés por desarrollar sus actividades en el menor tiempo posible y sin necesidad de trabajar bajo presión.	4	4	4	4	
	Se actualiza en conocimientos propios de su trabajo con respecto a las funciones que realiza en su puesto o área.	4	4	4	4	
Factores Operativos	Ejecuta sus tareas adecuadamente y con el mínimo de tiempo y esfuerzo, demostrando en todo momento calidad de trabajo.	4	4	4	4	
	Su avance es notable y valorado por la cantidad de trabajo que ejecuta, desarrollando sus actividades de manera eficiente.	4	4	4	4	

	Ayuda a realizar con mucha empatía un adecuado e integrado trabajo en equipo para la solución de conflictos y problemas en el día a día.	4	4	4	4	
	Considera que tiene suficiente capacidad de liderazgo, habilidades y destrezas para dirigir a un grupo de trabajo.	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. Gissella Graciela Alarcón Javier			Fecha: 20/07/2021
Firma:		Teléfono: 953635325	Email: gisse2506@hotmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario sobre la capacitación y el desempeño laboral, que hace parte de la investigación titulada:

Capacitación Motivación y Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Segundo Francisco Cunya Yanayaco.

FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic. Administración de Empresas.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Pesquero, Hidrocarburo y Transporte.

TIEMPO: 04 Años.

CARGO ACTUAL: Administrador

INSTITUCIÓN: Grifo Inversiones S.C.C

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Capacitación Motivación y Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021.

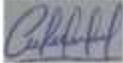
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fisiología	Cree que su alimentación es saludable y contribuye a su buen desempeño de actividades diarias.	4	4	4	4	
	Considera que al no tomar descansos exagerados está teniendo un trabajo bien planificado y organizado.	4	4	4	4	
Seguridad	Son reconocidos en su empleo por su desempeño, demostrando en todo momento mucho profesionalismo.	4	4	4	4	
	En su entorno laboral, su salud es considerada un factor importante y primordial.	4	4	4	4	
Afiliación	Entre sus compañeros de trabajo existe una atmósfera de amistad, a pesar de las jerarquías.	4	4	4	4	
	En su trabajo, prevalece el apoyo mutuo y afecto entre compañeros para lograr un buen desempeño.	4	4	4	4	
Reconocimiento	Cree que entre los jefes y compañeros de trabajo se brindan confianza y ayuda mutua.	4	4	4	4	
	Considera que existe un buen trato de amabilidad y respeto entre todos los compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Su jefe tiene los conocimientos y destrezas necesarias para dirigir a su personal y lograr el éxito esperado.	4	4	4	4	
Autorrealización	Cree que el estilo de dirección y liderazgo facilitan la resolución de problemas, conflictos internos y externos.	4	4	4	4	

	Su jefe tiene la suficiente creatividad para motivarlos en el óptimo desempeño de sus actividades diarias.	4	4	4	4	
Factores Actitudinales	La disciplina es considerada en todo momento, un elemento clave en el desempeño y/o rendimiento de sus labores.	4	4	4	4	
	Entre los compañeros de trabajo existe espíritu de cooperación en las diversas actividades laborales cuando se presenta algún percance.	4	4	4	4	
	Se preocupan por tomar iniciativa ante algún problema o dificultad, proponiendo ideas de mejora.	4	4	4	4	
	Cree que realiza con mucha responsabilidad, eficiencia y eficacia las tareas asignadas en el momento preciso.	4	4	4	4	
	Asiste a su centro de labores cuidando su presentación personal, con la higiene adecuada.	4	4	4	4	
	Tiene interés por desarrollar sus actividades en el menor tiempo posible y sin necesidad de trabajar bajo presión.	4	4	4	4	
	Se actualiza en conocimientos propios de su trabajo con respecto a las funciones que realiza en su puesto o área.	4	4	4	4	
Factores Operativos	Ejecuta sus tareas adecuadamente y con el mínimo de tiempo y esfuerzo, demostrando en todo momento calidad de trabajo.	4	4	4	4	
	Su avance es notable y valorado por la cantidad de trabajo que ejecuta, desarrollando sus actividades de manera eficiente.	4	4	4	4	

	Ayuda a realizar con mucha empatía un adecuado e integrado trabajo en equipo para la solución de conflictos y problemas en el día a día.	4	4	4	4	
	Considera que tiene suficiente capacidad de liderazgo, habilidades y destrezas para dirigir a un grupo de trabajo.	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Lic Segundo Francisco Cunya Yanayaco.			Fecha: 21/07/2021
Firma: 	Teléfono: 993071147	Email: francunya@gmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario sobre la capacitación y el desempeño laboral, que hace parte de la investigación titulada:

Capacitación Motivación y Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Iris Betsabe García Naquiche.

FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic. Administración de Empresas.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Sistema Financiero.

TIEMPO: 07 Años.

CARGO ACTUAL: Administradora de Agencia

INSTITUCIÓN: Edpyme Inversiones La Cruz S.A.

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. – Chimbote, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Capacitación Motivación y Desempeño Laboral de trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A - Chimbote, 2021.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fisiología	Cree que su alimentación es saludable y contribuye a su buen desempeño de actividades diarias.	4	4	4	4	
	Considera que al no tomar descansos exagerados está teniendo un trabajo bien planificado y organizado.	4	4	4	4	
Seguridad	Son reconocidos en su empleo por su desempeño, demostrando en todo momento mucho profesionalismo.	4	4	4	4	
	En su entorno laboral, su salud es considerada un factor importante y primordial.	4	4	4	4	
Afiliación	Entre sus compañeros de trabajo existe una atmósfera de amistad, a pesar de las jerarquías.	4	4	4	4	
	En su trabajo, prevalece el apoyo mutuo y afecto entre compañeros para lograr un buen desempeño.	4	4	4	4	
Reconocimiento	Cree que entre los jefes y compañeros de trabajo se brindan confianza y ayuda mutua.	4	4	4	4	
	Considera que existe un buen trato de amabilidad y respeto entre todos los compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Su jefe tiene los conocimientos y destrezas necesarias para dirigir a su personal y lograr el éxito esperado.	4	4	4	4	
Autorrealización	Cree que el estilo de dirección y liderazgo facilitan la resolución de problemas, conflictos internos y externos.	4	4	4	4	

	Su jefe tiene la suficiente creatividad para motivarlos en el óptimo desempeño de sus actividades diarias.	4	4	4	4	
Factores Actitudinales	La disciplina es considerada en todo momento, un elemento clave en el desempeño y/o rendimiento de sus labores.	4	4	4	4	
	Entre los compañeros de trabajo existe espíritu de cooperación en las diversas actividades laborales cuando se presenta algún percance.	4	4	4	4	
	Se preocupan por tomar iniciativa ante algún problema o dificultad, proponiendo ideas de mejora.	4	4	4	4	
	Cree que realiza con mucha responsabilidad, eficiencia y eficacia las tareas asignadas en el momento preciso.	4	4	4	4	
	Asiste a su centro de labores cuidando su presentación personal, con la higiene adecuada.	4	4	4	4	
	Tiene interés por desarrollar sus actividades en el menor tiempo posible y sin necesidad de trabajar bajo presión.	4	4	4	4	
Factores Operativos	Se actualiza en conocimientos propios de su trabajo con respecto a las funciones que realiza en su puesto o área.	4	4	4	4	
	Ejecuta sus tareas adecuadamente y con el mínimo de tiempo y esfuerzo, demostrando en todo momento calidad de trabajo.	4	4	4	4	
	Su avance es notable y valorado por la cantidad de trabajo que ejecuta, desarrollando sus actividades de manera eficiente.	4	4	4	4	

	Ayuda a realizar con mucha empatía un adecuado e integrado trabajo en equipo para la solución de conflictos y problemas en el día a día.	4	4	4	4	
	Considera que tiene suficiente capacidad de liderazgo, habilidades y destrezas para dirigir a un grupo de trabajo.	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Lic. Iris Betsabe García Naquiche.			Fecha: 21/07/2021
Firma: 	Teléfono: 956232832	Email: irisgar9314@gmail.com	