



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La motivación y desempeño laboral en el personal del Área de  
Ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura,  
2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Culquipoma Mondragón, Maily Yesbel (orcid.org/0000-0003-2766-8185)  
Gonzales León, Katherine Del Rosario (orcid.org/0000-0002-6637-3366)

**ASESOR:**

Dr. Nauca Torres, Enrique Santos (orcid.org/0000-0002-5052-1723)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dedicada de manera especial a mis padres, que son mi principal motivación y fuerza para lograr cada meta propuesta en mi camino profesional y laboral, sembrando en mí valores de responsabilidad, persistencia y deseos de superación, es por ello que este esfuerzo va para ellos como muestra de reconocimiento a su paciencia y el gran amor que me brindan día a día.

**Culquipoma**

Quiero dedicar esta tesis a mi madre, por ser la razón de mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, por inculcarme sus buenos valores y ser mi motor principal para esforzarme cada día, a mi padre por brindarme su apoyo moral día a día en el transcurso de cada año de mi Carrera universitaria.

**Gonzales**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco ante todo a Dios por permitirme culminar con éxito mi carrera profesional, guiando mis pasos en este importante camino, a mis queridos padres por su comprensión, confianza y constante motivación además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios y en especial a mi docente y asesor el Dr. Enrique Nauca por su dedicación y aportes brindados los cuales hicieron posible llegar a esta instancia tan anhelada.

**Culquipoma**

Agradecer a Dios por hacer posible llegar a esta etapa de mi vida profesional, a mis padres por el apoyo constante y darme las fuerzas para seguir adelante. Al Dr. Enrique Nauca, por orientarnos con sus asesorías profesionales para culminar con el desarrollo de la tesis con éxito.

**Gonzales**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "La motivación y desempeño laboral en el personal del área de ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023", cuyos autores son GONZALES LEON KATHERINE DEL ROSARIO, CULQUIPOMA MONDRAGON MAILY YESBEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 07 de Diciembre del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>                                     | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS<br>DNI: 41657065<br>ORCID: 0000-0002-5052-1723 | Firmado electrónicamente<br>por: ENAUCAT el 23-12-<br>2023 14:06:55 |

Código documento Trilce: TRI - 0687129



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, GONZALES LEON KATHERINE DEL ROSARIO, CULQUIPOMA MONDRAGON MAILY YESBEL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La motivación y desempeño laboral en el personal del área de ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| KATHERINE DEL ROSARIO GONZALES LEON<br>DNI: 46699528<br>ORCID: 0000-0002-6637-3366 | Firmado electrónicamente por: KRGONZALESL el 07-12-2023 15:46:22  |
| MAILY YESBEL CULQUIPOMA MONDRAGON<br>DNI: 48472676<br>ORCID: 0000-0003-2766-8185   | Firmado electrónicamente por: MCULQUIPOMAM el 07-12-2023 10:09:12 |

Código documento Trilce: TRI - 0687130

## INDICE DE CONTENIDOS

|   |      |
|---|------|
| CARÁTULA .....  | i    |
| DEDICATORIA.....  | ii   |
| AGRADECIMIENTO.....   | iii  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....               | iv   |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES.....                | v    |
| INDICE DE CONTENIDOS .....                                  | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                      | vii  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                                     | viii |
| RESUMEN .....   | ix   |
| ABSTRAC .....   | x    |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                       | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                     | 4    |
| III. METODOLOGÍA .....                                      | 11   |
| 1.1. Tipo y diseño de investigación .....                   | 11   |
| 1.2. Variables y operacionalización.....                    | 12   |
| 1.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis..... | 13   |
| 1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....  | 13   |
| 1.5. Procedimientos .....                                   | 14   |
| 1.6. Método de análisis de datos .....                      | 14   |
| 1.7. Aspectos éticos.....                                   | 15   |
| IV. RESULTADOS.....   | 16   |
| V. DISCUSIÓN.....   | 20   |
| VI. CONCLUSIÓN .....  | 25   |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                  | 26   |
| REFERENCIAS.....  | 27   |
| ANEXOS .....  | 35   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> <i>Coeficiente de Alfa de Cronbach de los instrumentos</i> .....  | 14 |
| <b>Tabla 2</b> <i>Nivel de la variable motivación y sus dimensiones</i> .....  | 16 |
| <b>Tabla 3</b> <i>Nivel de la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones</i> .....   | 17 |
| <b>Tabla 4</b> <i>Correlación de dimensión de motivación intrínseca – desempeño laboral</i><br>.....   | 18 |
| <b>Tabla 5</b> <i>Correlación de dimensión de motivación extrínseca – desempeño laboral</i><br>.....   | 18 |
| <b>Tabla 6</b> <i>Correlación de las variables motivación y desempeño laboral</i> .....  | 19 |
| <b>Tabla 7</b> <i>Matriz de la operacionalización de la variable “Motivación”</i> .....  | 35 |
| <b>Tabla 8</b> <i>Matriz de la operacionalización de la variable “Desempeño laboral”</i> .....   | 36 |
| <b>Tabla 9</b> <i>Matriz de consistencia</i> .....   | 37 |
| <b>Tabla 10</b> <i>Propuesta de Estrategias de motivación para mejorar el desempeño<br/>laboral de los asesores de venta de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura,<br/>2023</i> ..... | 62 |
| <b>Tabla 11</b> <i>Propuesta de plan de acción</i> .....   | 63 |
| <b>Tabla 12</b> <i>Detalle del presupuesto</i> .....   | 64 |
| <b>Tabla 13</b> <i>Plan de actividades</i> .....   | 65 |
| <b>Tabla 14</b> <i>Listado de expertos</i> .....   | 67 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1</b> <i>Esquema de investigación</i> .....                                | 11 |
| <b>Figura 2</b> <i>Coeficiente Alfa de Cronbach variable motivación</i> .....        | 66 |
| <b>Figura 3</b> <i>Coeficiente Alfa de Cronbach variable desempeño laboral</i> ..... | 66 |
| <b>Figura 4</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....                                    | 68 |

## RESUMEN

La motivación se ha convertido en un factor clave dentro de las organizaciones puesto que se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores y de ello depende lograr el éxito, alineado al trabajo decente y el crecimiento económico (ODS-8). Cómo objetivo general fue evaluar la relación entre motivación y desempeño laboral en el personal del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones Piura, asimismo, tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con diseño no experimental transversal, descriptiva correlacional. Se utilizó la técnica de la encuesta, siendo el instrumento un cuestionario para cada variable, los cuales se aplicaron a una población de 30 colaboradores del área de ventas; obteniendo un resultado de nivel bajo para la motivación del 73,3% y un nivel bajo para el desempeño laboral del 83,3%, hallando una correlación positiva considerable entre ambas variables ( $\rho=0,580$ ) y una significancia de 0.001. Se concluyó que existe una relación entre ambas variables, además se encuentran en un nivel bajo debido a la falta de acciones motivacionales por parte de los superiores hacia el personal, influyendo en el rendimiento de su desempeño laboral, ocasionando que la empresa no logre los objetivos y metas planteadas.

**Palabras claves:** Motivación, desempeño laboral, trabajador, organización.

## ABSTRACT

Motivation has become a key factor within organizations since it is associated with the work performance of workers and achieving success, aligned with decent work and economic growth (SDG-8), depends on it. The general objective was to evaluate the relationship between motivation and work performance in the sales area staff of a Piura telecommunications company. Likewise, it had a quantitative approach, applied type, with a non-experimental cross-sectional, descriptive correlational design. The survey technique was used, the instrument being a questionnaire for each variable, which was applied to a population of 30 employees from the sales area; obtaining a low-level result for motivation of 73.3% and a low level for work performance of 83.3%, finding a considerable positive correlation between both variables ( $\rho=0.580$ ) and a significance of 0.001. It was concluded that there is a relationship between both variables; they are also at a low level due to the lack of motivational actions by superiors towards staff, influencing the performance of their work performance, causing the company to not achieve its objectives and goals raised.

**Keywords:** Motivation, job performance, worker, organization.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las empresas de hoy en día introducen nuevos cambios al mercado que son de gran importancia para mantener el trabajo decente y con ello lograr el crecimiento económico (ODS-8); pero son pocas las organizaciones que pueden sentir la verdadera motivación de los empleados para desempeñar las funciones que les son asignadas, debido a que su trabajo no es valorado ni recompensado, lo que genera insatisfacción y bajo desempeño. (Bohórquez et al. 2020).

En el ámbito internacional, en la ciudad de México, se realizó un estudio donde indica que, para lograr la motivación laboral del empleado se deben considerar factores: las características personales, las funciones que desempeña, los sistemas organizacionales que inciden en el ambiente de trabajo. Para ello, los gerentes deben tener en cuenta el comportamiento de cada individuo y motivarlos para que cumplan sus metas organizacionales y personales. (Rodríguez, 2020).

En el ámbito nacional, en Lima, un estudio realizado en entidades de servicios de telecomunicaciones, indica que la motivación se ve reflejada en una serie de componentes como: reconocimientos, incentivos y recompensas que hará que cada trabajador ejecute sus labores de forma eficiente y eficaz, logrando un buen desempeño laboral que permitirá cumplir los objetivos trazados por la organización. Al crear un vínculo sólido y sano entre dueños y empleados, generará un clima laboral favorable que originará que los trabajadores sientan un grado de motivación alta y se identifiquen con la marca de la organización. (Nolasco et al. 2021).

Actualmente, las empresas de telecomunicaciones, operan en un entorno cambiante debido al avance tecnológico, y se apoyan de sus recursos financieros, técnicos, y humanos para lograr una rentabilidad óptima y un crecimiento anual de las ventas. Así como una empresa busca beneficiarse de sus recursos humanos, los trabajadores también buscan recibir beneficios por parte de la organización, tales como: mejor salario, permanencia, incentivos, crecimiento profesional, reconocimiento y un ambiente de trabajo agradable. (Viñán, 2020; Sulistani, 2018; Ratnasari, 2019)

El estudio se realizó en una organización del sector de Telecomunicaciones en la ciudad de Piura, con una actividad económica dirigida a la venta de chips y equipos telefónicos a nivel nacional, contando con más de 20 sucursales en

diferentes ciudades de la región, la cual está presentando un bajo desempeño laboral por parte de los empleados, debido a la evidencia de insatisfacción del personal, la irresponsabilidad de no cumplir sus tareas asignadas, falta de confianza en sí mismo, escasez de reconocimiento de sus labores, tensión laboral y ausencia de actividades integradoras dentro de la organización.

Las posibles causas encontradas en esta organización se deben a la falta de procesos administrativos, los trabajadores no reciben un constante incentivo o reconocimiento cada vez que llegan a la meta asignada, no se les facilitan las herramientas de trabajo para realizar sus ventas en campo; y el poco interés por parte de la organización al momento de velar por su seguridad. Según Chinchay et al. (2020); Khan et al. (2018) y Setyo et al. (2021); señalan que, las principales causas de la motivación que afectan negativamente en el desempeño de sus empleados, son la baja apreciación de los jefes por su trabajo, malos procesos internos, sobrecarga de tareas y las interrelaciones laborales con los miembros de la compañía.

De no realizarse el presente estudio, las consecuencias no serán favorables para la compañía, debido a la baja motivación laboral que afectaría el desempeño del empleado, siendo la motivación un elemento de gran importancia que incide en el comportamiento y desempeño de los colaboradores, esto puede generar un ambiente desagradable debido a la tensión, cansancio, mal humor y estrés de los empleados, por no estar satisfechos con el desempeño de sus actividades, aumentaría la tasa de renuncias y despidos arbitrarios. (Saldaña, 2022; Maartje,2020).

Este estudio se enfocó en establecer cómo repercute la motivación del personal de ventas en su desempeño laboral en una organización de telecomunicaciones. Según Verdesoto (2021) y Habibur et al. (2019), indican que, la motivación son características internas y externas las cuales predominan en el desenvolvimiento de los trabajadores. Según Ugarte (2022); Aguinis (2019) y Olivera et al. (2021); el desempeño laboral son acciones y comportamientos de un individuo que ayudan alcanzar las metas previstas por la organización para lograr el éxito; las características del desempeño se reflejan en las funciones, comportamiento y rendimiento.

Esta investigación se formuló mediante la siguiente pregunta general: ¿De

qué manera se relaciona la Motivación con el Desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023? Y de forma específica: ¿En qué nivel se encuentra la motivación en el personal del área de ventas en una organización de Telecomunicaciones? y ¿En qué nivel se encuentra el desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de Telecomunicaciones? ¿Cómo se relaciona la dimensión de motivación intrínseca con el desempeño laboral? ¿Cómo se relaciona la dimensión de motivación extrínseca con el desempeño laboral?

El estudio se justificó en base a los criterios de Hernández y Mendoza (2018), para el criterio de conveniencia aportó a la empresa como una herramienta para observar, evaluar y determinar, sobre la relación de las variables en el personal del área de ventas. De relevancia social, la investigación buscó mejorar las condiciones motivacionales de los trabajadores de acuerdo a sus habilidades, que permitan acrecentar su rendimiento comprobando la relación entre ambas variables estudiadas. Respecto al criterio de implicaciones prácticas, buscó generar conocimiento sobre la repercusión de la motivación en el desempeño laboral. De criterio metodológico, se desarrollaron instrumentos para recoger información, los mismo que podrán ser aplicados en investigaciones futuras con las variables ya analizadas.

El objetivo general fue: Evaluar la relación de la motivación con el desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023. Los objetivos específicos fueron: Describir el nivel de motivación. Definir el nivel de desempeño laboral. Mostrar la relación de la dimensión de motivación intrínseca con el desempeño laboral. Demostrar la relación de la dimensión de motivación extrínseca con el desempeño laboral.

La hipótesis general de esta investigación H1: La motivación se relaciona de manera considerable con el desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023. H1: El nivel de la motivación, es bajo. H1: El nivel de desempeño laboral, es bajo. H1: La dimensión de motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral. H1: La dimensión de motivación extrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto al problema descrito líneas arriba, encontramos varios estudios de maestría y artículos científicos en Scielo y Alicia relacionados con las variables. En los diferentes estudios realizados en el ámbito internacional, se pudo hallar a Vera y Suarez (2018), el cual en su estudio desarrollado en el ámbito de telecomunicaciones del cantón La Libertad en Ecuador, tuvo como propósito socializar la repercusión del clima organizacional en el desempeño laboral de cada trabajador; para ello, la población de estudio comprendió a 100 servidores; para el trabajo de campo, se aplicó una técnica denominada encuesta con un cuestionario aplicado a funcionarios, con un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional. La investigación encontró que el escaso reconocimiento de parte de la organización influye directamente en los empleados con relación a su autoestima, el 80% indicó que se encuentran desmotivados los trabajadores ya que no hay un reconocimiento a su esfuerzo mediante ciertos factores que la empresa puede darles como bonos, incentivos, vacaciones entre otros; por lo tanto, el desempeño laboral es deficiente, por ello no se logran alcanzar las competencias laborales. Se concluye que la falta de estos factores, repercute en su desempeño laboral, generando la ineficiencia de cada empleado para llevar a efecto sus tareas encomendadas y la productividad de la empresa.

Por otro lado, siguiendo con la investigación en la línea internacional, tenemos a Brito et al. (2020), quienes realizaron investigación en una empresa vinculada al sector servicios en Colombia, su propósito fue identificar cómo es percibido el ambiente laboral en la organización por parte de los colaboradores y cómo dicha percepción afecta el desempeño de los mismos en la organización estudiada. Fue de enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, cuya población comprendió 90 personas de Bogotá, Medellín y Cali. Utilizó como técnica una encuesta y aplicaron un cuestionario como instrumento. La investigación arrojó ciertos resultados, los cuales son que un 49% de trabajadores tienen un mayor nivel de motivación por parte de la organización; sin embargo, un 29% indicatener una falta de acompañamiento por parte de los gerentes presentando un bajonivel en su desempeño laboral. Se concluye que las variables se relacionan entre sí, y que, al generar un ambiente favorable para los colaboradores, ocasiona que estén motivados y obtengan un alto nivel en el desempeño laboral.

Así mismo, entre los precedentes internacionales, se consideró a Bravo (2021), en su investigación en una empresa de Supermercados el Comisariato del Cantón, Ecuador; buscó estudiar el rango de relación entre Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores. Para ello, se tomó una muestra de 40 colaboradores; se empleó la técnica encuesta para cada variable con un cuestionario como instrumento que abordan un total de 40 preguntas, la investigación es cuantitativo con diseño no experimental y de tipo correlacional. En el estudio se pudo observar que la motivación que perciben los colaboradores se ubica en un nivel medio (72,5%) y, de la misma manera para el desempeño laboral, también se encuentran en un nivel medio (72,5%), resultado mediante el cual indica que el nivel de motivación si repercute en su desempeño, por lo que debe haber mejores estrategias por parte de la organización para lograr un desempeño laboral superior por parte de los empleados. Se concluye que cuando los trabajadores tienen un nivel de motivación alta o baja su desempeño aumenta o disminuye.

Profundizando las indagaciones internacionales, contamos con Rodríguez, et al. (2020), en México, llevaron a cabo un estudio para descubrir el efecto que brinda la motivación laboral en relación con la productividad de los empleados que se encuentran dentro del rango operativo de una empresa automotriz. Su población fue de 12 trabajadores, conformada por los obreros y operarios, la muestra de la investigación fue no probabilístico, se elaboró y validó un instrumento en escala de Likert para determinar el impacto de la motivación en la productividad de los colaboradores, siendo una investigación de enfoque cuantitativo tipo descriptivo correlacional. En acorde a los resultados, se encontró una correlación significativa de Pearson en el nivel (0.01) respecto a la motivación y el incremento de la productividad. El grado de motivación es medio (66.67%). Se concluye que el rango de motivación laboral es una causa predictora de nivel superior de productividad de los colaboradores de la organización en mención.

Dando lugar al ámbito nacional, se obtuvieron diferentes autores que buscaron estudiar las variables en mención, entre los cuales tenemos a Guevara (2022), en su investigación de una entidad financiera, en Trujillo tuvo como propósito general establecer el enlace que existe entre el desempeño laboral y la motivación de los asesores del área redes sociales. Se tomó la muestra de 20

asesores, para este estudio utilizaron una técnica llamada encuesta y un cuestionario como instrumento, cuya metodología tuvo un enfoque cuantitativo tipo aplicada de nivel correlacional, con un diseño no experimental. De acuerdo al procesamiento de datos se obtuvo una correlación de Pearson (0.511). La investigación muestra que en dicha entidad están presentando una escala regular de motivación y desempeño laboral (55%), reflejado al incumplir los objetivos y al no realizar sus actividades asignadas por parte de los trabajadores, debido a la poca motivación que perciben de sus superiores. El estudio concluye que en los consultores de redes sociales existe una relación moderadamente positiva entre las variables en mención, esto significa que a mayor motivación mayor será su grado de productividad.

Del mismo modo, en las investigaciones realizadas se consideró recalcar a Boulanger (2022), en su investigación efectuada en la ciudad de Lambayeque, el objetivo fue determinar la estrecha relación entre motivación laboral y su desempeño de los colaboradores de la Municipalidad de Chiclayo, para dicho estudio tomó una muestra de 52 trabajadores permanentes de la misma entidad. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental tipo aplicada correlacional y el instrumento a utilizar un cuestionario. En el estudio de la investigación se encontró deficiencias en la motivación y sus dimensiones motivación extrínseca e intrínseca en un nivel bajo de 37% y, de la misma manera la variable desempeño laboral se ubica en una escala de nivel bajo, 54% y una correlación de ambas variables  $Rho=0.623$ . Finalmente se concluye que la variable 1 y la variable 2 de estudio tienen una asociación directa en el personal de la municipalidad, lo que generará que haya éxito en la entidad.

Es oportuno señalar los aportes de investigación nacional de Escudero (2022), en la ciudad de Lima, el cual tuvo como designio delimitar la conexión existente de la motivación y desempeño laboral en el equipo comercial de una empresa de saneamiento en Comas, se desarrolló con una población de 81 colaboradores de ambos sexos cuya muestra fue de 77 colaboradores, para ello se empleó un cuestionario para cada variable, este estudio fue de tipo cuantitativo experimental correlacional. Después de haber gestionado los datos se utilizó la prueba de Spearman dando como resultado un valor correlacional de ( $r=0,624$ ), que indica que existe un rango de motivación alta de 89,6% y la variable

desempeño laboral arrojó un 93,5% mostrando un rango alto. De ese modo pudo concluir que si se está presentando una influencia significativa de la motivación con el desempeño laboral.

Para finalizar, se analizó una investigación nacional realizado por García (2022), quien desarrolló el estudio en el sector retail de la ciudad de Lima, su finalidad fue diagnosticar la conexión existente de la motivación con el desempeño laboral de los asesores comerciales de la empresa señalada, obtuvo una muestra de 85 asesores, a quien se les aplicó como instrumento dos cuestionarios para medir las variables en estudio, tuvo un diseño de estudio cuantitativo no experimental correlacional, para procesar los datos aplicó el método de Rho Spearman arrojando una similitud de (0.452), donde señala la presencia de una correlación entre ambas variables. Como resultado, pudo identificar que el 81,2% de los asesores comerciales se encuentra en un nivel regular en cuanto a la variable motivación, y para la variable desempeño el 61,2% también mostró un nivel regular. Concluyendo la investigación se determina que, si existe una relación contraproducente entre las variables de estudio que influyen en el comportamiento de los asesores de la empresa retail.

Así mismo, en las siguientes líneas se profundiza sobre las teorías relacionadas a la variable Motivación. La teoría de las necesidades de Maslow, que consiste en una pirámide de jerarquía donde da lugar principalmente a 5 necesidades básicas que impulsan el comportamiento de un individuo las cuales son: fisiológicas, seguridad, sociales, autoestima y autorrealización. Conforme se vayan cumpliendo cada una de las necesidades de la pirámide, el ser humano se sentirá más satisfecho y buscarán mejorar sus conocimientos. Según la teoría, los empleados estarán más motivados si encuentran significado y propósito en su trabajo, y si tienen oportunidades para conectarse con otros y contribuir a algo más grande que ellos mismos (Madero, 2022; Vansteenkiste, et al., 2020). La teoría de la meta de Locke y Latham 1990, sugiere que el establecimiento de metas específicas y desafiantes puede aumentar la motivación y el rendimiento en el trabajo. Esta teoría es muy utilizada para desarrollar programas de gestión del desempeño, mejorar la productividad y el desenvolvimiento de cada uno de los trabajadores para acrecentar la satisfacción laboral. (Erazo et al. 2022; Banin et al.,2020). La Teoría X e Y de McGregor de 1966, donde indica que es una de las

teorías que tiene más repercusión en toda la organización. La Teoría X, asume que las personas son perezosas y que deben estar motivadas mediante recompensas o castigos para cumplir sus responsabilidades. La teoría Y, asume que los esfuerzos en el trabajo ocurren naturalmente, el ser humano se esfuerza y se organiza por cumplir con las metas de la empresa, obteniendo una compensación por sus logros, los cuales se asocian a su realización personal y satisfacer sus necesidades personales (Merchán & Vera, 2022). Por otro lado, la teoría de la motivación-higiene de Herzberg, propuesta en 1959; el autor creía que era importante evaluar lo que las personas querían o encontraban satisfactorio en su trabajo y concluyó que eliminar los factores que conducen a la insatisfacción no era suficiente, en base a ello crea su teoría: motivación-higiene; para el factor higiene, son todos aquellos factores externos que interfieren con el trabajo como las relaciones con sus compañeros, la estabilidad o salario, dicha satisfacción anula la insatisfacción mas no asegura la motivación. Por otro lado, para el factor Motivación que son la responsabilidad, reconocimiento, desarrollo, desempeño, son factores que determinan el hecho de que un colaborador se sienta motivado o no. (Foncubierta & Sánchez, 2019).

Como definiciones de la variable motivación que proponen Luthans (citado por Verdesoto, 2021) y Khamis (2018), son el conjunto de factores individuales que conducen las acciones del empleado y se relacionan con su productividad y satisfacción laboral, así mismo las decisiones tomadas por la empresa influyen tanto en los objetivos de los colaboradores y vayan de la mano con los de la organización, logrando cumplir las metas de manera óptima. Para Albano et al. (2019), conceptualiza a la variable motivación, como un proceso complejo subjetivo que impulsa el comportamiento de cada ser humano. Todas sus acciones están motivadas, es decir, no hay acción que no se base en algún nivel de procesamiento cognitivo/ emocional. La Motivación según Rubio (citado por Bohórquez et al. 2020), se define como un estímulo interno que enciende la predisposición del ser humano para llevar a cabo cualquier acción o comportamiento que está abocado a metas propuestas por la organización, siendo dirigidas a lograr los objetivos propuestos. La motivación de los individuos se puede identificar en cualquier campo de actividad. Así mismo, Chiavenato (2018), afirma que la variable motivación viene hacer el impulso que toda persona

tiene para actuar de cierta manera o que da inicio al menos a una orientación concreta o una conducta en particular, la misma que puede generarse por factores externos que son asociados al ambiente donde lleva a cabo sus actividades o factores internos como sus miedos y confianza.

Por otro lado, se tiene a Verdesoto (2021), quien propone para la variable Motivación las siguientes dimensiones: motivación intrínseca, que proviene a la conducta interna del individuo tales como el crecimiento profesional, confianza y fuerza interior. Motivación extrínseca, que hace referencias a factores externos como incentivos, recompensas, reconocimientos, buen salario, entre otros.

De acuerdo a las teorías de la variable Desempeño Laboral tenemos a Veliz (2021) y Hemakumara (2020), quienes indican que el uso de una escala de desempeño laboral de la teoría 360 grados, basada en las habilidades laborales tiene una repercusión positiva sobre la dirección de los individuos de la empresa, porque esto fomenta la autodirección de los empleados, aumenta su cooperación y ve una mejora continua en la gestión, entre otros puntos. En este enfoque, se recopila información de diferentes perspectivas para obtener una imagen más completa del desempeño del empleado y su impacto en el entorno laboral. Bautista et al. (2020) y Rathnaweera et al. (2020), hace referencia al modelo de Campbell que para calcular el desempeño laboral de los colaboradores se debe contar con ciertos componentes: competencia en tareas específicas y no específicas, disciplina personal, supervisión, liderazgo entre otras; que ayuden a evaluar el desempeño creando nuevas estrategias que permitan ser direccionadas al cumplimiento de las metas de las organizaciones, además estas pueden ejecutarse en los distintos sectores ocupacionales de las organizaciones. Por otro lado, Valenzuela y Pérez (citado por León et al. 2022), La Teoría de la autorregulación describe cómo las personas establecen metas, monitorean su propio progreso y desempeño de las mismas, y se ajustan en consecuencia para lograr el éxito. Es un proceso que implica autorreflexión, auto reacción y auto reforzamiento para regular y dirigir el comportamiento y las emociones, y así poder vivir en la sociedad como un individuo transformador y creador de su realidad.

Para finalizar Elliot y McGregor en 2001, en su teoría de la meta de logro se refiere a la motivación y el desempeño laboral en términos de las metas que

los individuos establecen para sí mismos. Esta teoría, se centra en que las metas tienen una influencia en la motivación y el desempeño de los individuos de diferentes maneras, dependiendo que si las metas son de logro o de evitar el fracaso. (Hurtado, 2018)

Como definiciones para la variable Desempeño Laboral, se tomó en cuenta a Bautista (2020), el cual conceptualiza al desempeño laboral como el comportamiento espontáneo de los individuos que excede lo esperado de su puesto en el que se desarrolla, es importante para lograr los resultados deseados en la organización, contribuye al mejor funcionamiento de la misma, en definitiva, es el comportamiento que realiza el individuo voluntariamente y ayuda a lograr metas en la organización. Según Ugarte (2022), conceptualiza el Desempeño Laboral a las acciones y comportamientos de un individuo que ayudan alcanzarlas metas previstas por la organización para lograr el éxito; señala que las características del desempeño se reflejan en las funciones, comportamiento y rendimiento. Finalmente, para Davidescu et al. (2020) y Agui (2021); el desempeño laboral se define como las acciones y los logros de los empleados que trabajan para obtener los objetivos deseados de la organización. Este está influenciado por el ambiente de trabajo, las características individuales, la educación y seguridad laboral.

En cuanto a la variable Desempeño Laboral, Ugarte (2022), propone tres dimensiones como son la productividad que refiere al rendimiento y capacidad que tienen los colaboradores para generar mejores resultados en menos tiempo; calidad de desempeño, es la eficacia con la que llevan a cabo las tareas asignadas para complacer a los clientes y capacidad de preparación, es el grado de conocimientos y capacitaciones que reciben los colaboradores para desempeñar sus actividades de manera eficiente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

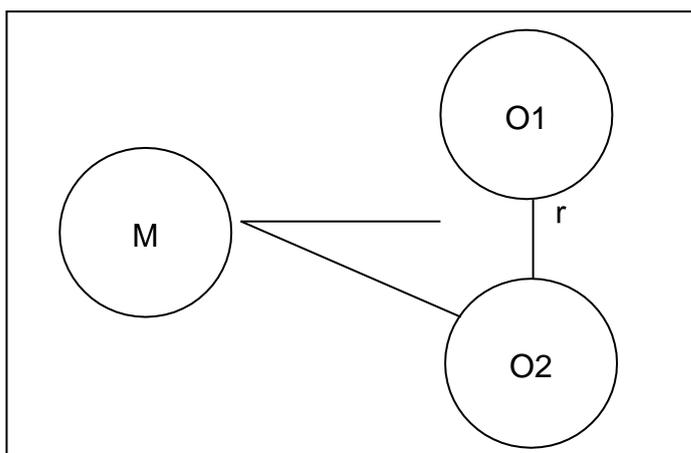
Por su finalidad, la investigación de estudio es de tipo aplicada, ya que permitió resolver conflictos, aplicar y utilizar los conocimientos adquiridos. (Ortega, 2017). Este es un método cuantitativo porque tuvo una hipótesis y recopiló datos para su posterior análisis estadístico. (Hernández y Mendoza, 2018).

##### Diseño de investigación

La investigación se consideró no experimental, porque las variables no fueron controladas ni manipuladas; transversal, porque la asociación de ambas variables se analizó en un solo momento. Por su alcance, fue descriptivo y correlacional, porque pretendió relacionar las variables de motivación y desempeño laboral. (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Figura 1

*Esquema de investigación*



Donde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable Motivación

O2: Observación de la variable Desempeño Laboral

r : Relación en ambas variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Motivación**

##### **Definición conceptual**

Son el conjunto de factores individuales que conducen las acciones del empleado y se relacionan con su productividad y satisfacción laboral, así mismo, las decisiones tomadas por la empresa influyen tanto en los objetivos de los colaboradores y van de la mano con los de la organización, logrando cumplir las metas de manera óptima. (Verdesoto, 2021)

##### **Definición operacional**

Se tuvo como muestra a 30 colaboradores, considerando las dimensiones de Verdesoto (2021). El instrumento llevó por nombre Evaluación de la motivación. El cuestionario contó con dos dimensiones y cinco indicadores para cada dimensión, con un total de 12 ítems y estas fueron medidas por la escala de Likert.

#### **Variable 2: Desempeño laboral**

##### **Definición conceptual**

Para Ugarte (2022), conceptualiza el Desempeño Laboral a las acciones y comportamientos de un individuo que ayudan alcanzar las metas previstas por la organización para lograr el éxito; señala que las características del desempeño se reflejan en las funciones, comportamiento y rendimiento.

##### **Definición operacional**

La variable tuvo como muestra a 30 asesores de venta. Se consideraron las dimensiones de Ugarte (2022). El instrumento llevó por nombre Evaluación del desempeño laboral. El cuestionario contó con tres dimensiones y cuatro indicadores para cada dimensión, con un total de 12 ítems, éstas fueron medidas por la escala de Likert.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

Se conceptualiza como el grupo de personas pertenecientes a una especie similar, que comparten una serie características. (Hernández y Mendoza, 2018). El estudio estuvo conformado por 30 asesores de venta de la empresa de telecomunicaciones Sede de Piura.

#### **Criterio de inclusión**

Asesores del área de venta.

#### **Criterios de exclusión**

Personal Administrativo.

#### **Muestra**

Es una parte representativa del total de la población que se selecciona para aplicar los instrumentos y obtener la recopilación de los datos. (Mias, 2018).

La muestra censal se aplicó a un total de 30 colaboradores de la empresa de telecomunicaciones.

#### **Muestreo**

Conforme a los estudios realizados por Soto (2018), para este estudio se aplicó el muestreo probabilístico.

#### **Unidad de análisis**

Se tomaron en cuenta al personal del área de ventas de la entidad de telecomunicaciones de la Sede Piura 2023.

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

#### **Técnica**

Es el proceso de recopilación de los datos, siendo una encuesta, la opción más apropiada. (Huaire et al., 2022). En la organización de telecomunicaciones Sede Piura 2023, se desarrolló una encuesta enfocada a los asesores del área de ventas, y con ello determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral.

#### **Instrumentos**

El cuestionario como instrumento es el medio que permite obtener los datos de la muestra siendo redactada por los mismos investigadores de manera coherente ya sea escrita o digital. (Saldaña, 2022). Se utilizó dos cuestionarios,

los cuales están compuestos por 12 ítems para cada variable, motivación y desempeño laboral; ambos cuestionarios son de escala de Likert.

### **Validez**

Para Carrasco (2019), la validación consiste en medir la precisión, objetividad, autenticidad y veracidad del instrumento de cada variable en estudio. La validación de cada instrumento fue llevada a cabo por 3 profesionales expertos en Gestión talento humano y Proceso administrativo, quienes realizaron la evaluación de cada uno de los ítems del cuestionario. (Ver anexo 9).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es un rasgo distintivo del instrumento que emite resultados uniformes de manera coherentes y consistentes. (Hinojo et al. 2019). Para determinar la confiabilidad, consistencia, variabilidad total y homogeneidad de los instrumentos se utilizó en el estudio el coeficiente de Alfa de Cronbach. La determinación y aplicación de los coeficientes encontrados en cada instrumento se obtuvo a través de los cuestionarios aplicados a los 22 asesores de ventas.

**Tabla 1**

*Coeficiente de Alfa de Cronbach de los instrumentos*

| Instrumento                       | Alfa de Cronbach | Nivel de consistencia |
|-----------------------------------|------------------|-----------------------|
| Cuestionario de Motivación        | 0.934            | Bueno                 |
| Cuestionario de Desempeño laboral | 0.936            | Bueno                 |

### **3.5. Procedimientos**

El estudio de la investigación se procedió con el permiso de la empresa de Telecomunicaciones Sede Piura, luego que fuera aprobado, se aplicaron los cuestionarios piloto de cada variable para afianzar la confiabilidad de los instrumentos, los mismos que se aplicaron de manera virtual, así mismo dichos resultados permitieron dar inicio al análisis de información y las conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para realizar la información de análisis descriptivo y extraer las tablas de distribución de frecuencias se usó el SPSS versión 26 y Microsoft Excel 2018. La prueba de normalidad que se empleó fue de Shapiro Wilk, teniendo en cuenta que

la muestra fue de 30 colaboradores, en base al resultado fue no paramétrica y se determinó trabajar con el coeficiente Rho de Spearman para la correlación de las variables. (Ver anexo Figura 4 Pág. 55)

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se efectuó en base a los códigos de ética en investigación brindados por la Universidad César Vallejo, utilizando el formato de las normas APA edición 7 para citar a los autores con el respectivo año de su investigación. Se mantuvo en anonimato los datos de los encuestados, cuya información fue utilizada y analizada estadísticamente para obtener diversos resultados en escalas numéricas, conocer la relación de las variables, así como identificar los niveles en los que se encuentran la motivación y el desempeño laboral de cada asesor de venta. Del mismo modo, el estudio de investigación fue desarrollado de forma consistente y sostenible tanto para fines científicos como éticos.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo específico 1:** Describir el nivel de motivación en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.

**Tabla 2**

*Nivel de la variable motivación y sus dimensiones.*

| Variable / Dimensión                      | Nivel | N  | %     |
|---|-------|----|-------|
| <b>Variable 1: Motivación</b>             | Bajo  | 22 | 73,3% |
|   | Medio | 6  | 20,0% |
|   | Alto  | 2  | 6,7%  |
| <b>Dimensión 1: Motivación Intrínseca</b> | Bajo  | 22 | 73.3% |
|   | Medio | 6  | 20.0% |
|   | Alto  | 2  | 6.7%  |
| <b>Dimensión 2: Motivación Extrínseca</b> | Bajo  | 28 | 93.3% |
|   | Medio | 2  | 6.7%  |
|   | Alto  | 0  | 0%    |

Nota. N: número de asesores de venta.

#### Interpretación

En la siguiente tabla 3, la variable motivación para los asesores de venta de la organización se encuentran en un 73,3% bajo, el 20,0% medio mientras que el 6,7% en un nivel alto. Respecto a la dimensión motivación intrínseca un 73,3% están en nivel bajo, el 20,0% en nivel medio y el 6,7% nivel alto. Finalmente, la dimensión extrínseca da como resultado que el 93,3% tiene un nivel bajo, el 6,7% en nivel medio y 0% nivel alto.

**Objetivo específico 2:** Definir el nivel de desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.

**Tabla 3***Nivel de la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones.*

| <b>Variable / Dimensión</b>              | <b>Nivel</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|--|--------------|----------|----------|
| <b>Variable 1: Desempeño Laboral</b>     | Bajo         | 25       | 83,3%    |
|  | Medio        | 4        | 13,3%    |
|  | Alto         | 1        | 3,3%     |
| <b>Dimensión 1: Productividad</b>        | Bajo         | 26       | 86,7%    |
|  | Medio        | 3        | 10,0%    |
|  | Alto         | 1        | 3,3%     |
| <b>Dimensión 2: Calidad de desempeño</b> | Bajo         | 25       | 83,3%    |
|  | Medio        | 4        | 13,3%    |
|  | Alto         | 1        | 3,3%     |
| <b>Dimensión 3: Nivel de preparación</b> | Bajo         | 27       | 90,0%    |
|  | Medio        | 2        | 6,7%     |
|  | Alto         | 1        | 3,3%     |

Nota. N: número de asesores de venta

### **Interpretación**

En la tabla 4, la variable desempeño laboral obtuvo un 83,3% de los asesores de venta en un nivel bajo, el 13,3% en nivel medio y el 3,3% en un nivel alto. Para la primera dimensión productividad, tenemos que el 86,7% tiene un nivel bajo, el 10,0% un nivel medio y el 3,3% indica un nivel alto. La Segunda dimensión Calidad de desempeño, señala que el 83,3% está en un nivel bajo, el 13,3% en un nivel medio y el 3,3% en un nivel alto. Por último, la dimensión nivel de preparación, da como resultado que el 90,0% tienen un nivel bajo, el 6,7% un nivel medio y finalmente el 3,3% un nivel alto.

**Objetivo específico 3:** Mostrar la relación de la dimensión de motivación intrínseca con el desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.

**Tabla 4***Correlación de dimensión de motivación intrínseca – desempeño laboral*

| Dimensiones de la variable Motivación | Coefficiente                | Desempeño Laboral |
|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Motivación Intrínseca                 | Correlación Rho de Spearman | 0.580             |
|                                       | Sig.                        | 0.001             |

*Nota. Sig.: Significancia.***Interpretación**

Se observa que en la dimensión motivación intrínseca, tiene un coeficiente de correlación positiva considerable ( $\rho:0.580$ ) con el desempeño laboral, teniendo una significancia de  $0.001 < \alpha 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Lo que se concluye, que si existe relación entre la dimensión de la motivación intrínseca con la variable Desempeño Laboral.

**Objetivo específico 4:** Demostrar la relación de la dimensión de motivación extrínseca con el desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.

**Tabla 5***Correlación de dimensión de motivación extrínseca – desempeño laboral*

| Dimensiones de la variable Motivación | Coefficiente                | Desempeño Laboral |
|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Motivación Extrínseca                 | Correlación Rho de Spearman | 0.528             |
|                                       | Sig.                        | 0.003             |

*Nota. Sig.: Significancia.*

### Interpretación

Se observa que en la dimensión motivación extrínseca, refleja un coeficiente de correlación positiva considerable ( $\rho:0.528$ ) con la variable desempeño laboral y una significancia de  $0.003 < \alpha 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Lo que se concluye que, si existe relación entre la dimensión de la motivación extrínseca con la variable Desempeño Laboral.

**Objetivo general:** Evaluar la relación de la motivación con el desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.

**Tabla 6**

*Correlación de las variables motivación y desempeño laboral*

| Variable 1 | Coefficiente                | Desempeño Laboral |
|------------|-----------------------------|-------------------|
| Motivación | Correlación Rho de Spearman | 0,580             |
|            | Sig.                        | 0.001             |

*Nota. Sig.: Significancia*

### Interpretación

En la tabla 6, tenemos como resultado un coeficiente de correlación positiva considerable ( $\rho:0.580$ ) entre las variables Motivación y Desempeño Laboral, siendo la significancia de  $0.001 < \alpha 0.05$ . De esta manera, se rechaza la hipótesis nula (H0); aceptando la hipótesis alterna (H1), lo que refiere que si existe una relación entre ambas variables.

## V. DISCUSIÓN

En el estudio realizado, uno de los objetivos específicos planteados fue describir el nivel de motivación en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023; según Foncubierta y Sánchez (2019), en la teoría higiene de Herzberg: motivación-higiene; hace mención al factormotivación, que se centra en los aspectos internos del ser humano y que generan satisfacción en el ambiente laboral; el factor higiene, hace referencia a características externas, los cuales si faltan generan insatisfacción en el serhumano, sin embargo tampoco genera una satisfacción a largo plazo. Dado los datos obtenidos se observa que el nivel de la variable motivación, el 73,3% de los asesores de ventas se mantienen en nivel bajo, debido a la falta de acciones por parte de la organización que impulsen el comportamiento motivacional en los colaboradores, como se puede apreciar en los resultados de la dimensión intrínseca que el 73,3% están en nivel bajo y el 20% en nivel medio, debido a que los colaboradores no cuentan con un estímulo personal que los conlleve a realizar sus actividades dentro de la organización; para la dimensión extrínseca se observa que el 93,3% están en un nivel bajo y 6,7% en un nivel medio a causa de que la organización no está brindando los incentivos, capacitaciones necesarias para que el colaborador pueda tener un rendimiento laboral favorable. Dichos resultados tienen una similitud con el estudio realizado por Rodríguez et al. (2020), en una empresa de TSR de Saltillo ciudad de México, donde hace mención que es necesario medir los factores internos y externos que impulsan la motivación, indicando en sus resultados que el 66,67% de los trabajadores reciben una escasa motivación por parte de sus superiores posicionándolos en un nivel medio. Con esto podemos evidenciar, que a menores acciones motivacionales por parte de la organización el nivel de sus trabajadores será bajo, como se observa en el estudio de la empresa de telecomunicaciones, mientras que en el estudio realizado en la empresa TSR de Saltillo en México, estas acciones están presentes en un nivel medio; por ello es de suma importancia que la organización de telecomunicaciones ejecute estrategias que ayuden a mejorar estos factores y puedan elevar el nivel de la motivación en cada colaborador.

Para el segundo objetivo específico, el cual consiste en definir el nivel de desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023; tal como indica Davidescu et al. (2020), define desempeño laboral como las acciones y los logros de los empleados que trabajan para cumplir los objetivos deseados de la entidad, el cual está influenciado a ciertos factores como el ambiente de trabajo, educación, seguridad laboral y ciertas características individuales como la vocación y sus habilidades. Según los hallazgos que se obtuvieron en el estudio respecto a los asesores de venta, se puede observar que la variable desempeño laboral, el 83,3% se posiciona en un nivel bajo y el 13,3% en nivel medio, esto se genera por el hecho de que los superiores brindan muy poco feedback y escasas herramientas de trabajo para que los asesores de venta lleven a cabo sus labores y con ello cumplir los objetivos planteados, respecto a sus dimensiones: Productividad el 86,7% está en nivel bajo y el 10% en nivel medio, debido a que los colaboradores no cumplen con sus objetivos en el tiempo establecido por la organización. En referencia a la calidad de desempeño, el 83,3% está en nivel bajo y el 13,3% en nivel medio, esto se debe a que la organización no fomenta el trabajo en equipo, los asesores de venta no brindan una buena atención ya que no reciben las condiciones necesarias para tener un óptimo desempeño y su desenvolvimiento es deficiente y la dimensión Nivel de preparación tiene un 90% de nivel bajo y el 6,7% en nivel medio, estos datos reflejan que los colaboradores no reciben las capacitaciones adecuadas y su trabajo no está siendo evaluado de manera constante por parte de sus superiores. En una empresa de saneamiento en Comas por Escudero (2022), sus resultados arrojaron que el 93,5% de los operarios se sitúan en un nivel alto en lo que respecta a su desempeño laboral, un porcentaje que indica que dichos trabajadores reciben de manera constante una retroalimentación acerca de sus actividades a realizar mejorando su nivel de desempeño y con ello, para que puedan desarrollar su trabajo de manera eficiente, la organización les otorga las herramientas necesarias. De esta manera se evidencia que a diferencia del estudio realizado en la empresa de telecomunicaciones sede Piura, el desempeño de los asesores de venta se encuentra en nivel bajo en comparación de la empresa de Saneamiento en Comas que se encuentra en nivel alto, donde podemos evidenciar que si se

brindan las herramientas adecuadas y las acciones necesarias a los trabajadores, éstos tendrán un mejor rendimiento en su área de trabajo el mismo que tendrá como resultado que logren cumplir sus metas de ventas.

Como tercer objetivo específico planteado, en el estudio indica mostrar la relación de la dimensión motivación intrínseca con el desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023; así mismo la teoría X – Y propuesta en 1960 por McGregor, plantea que para la teoría X los seres humanos evaden sus responsabilidades ya que sienten un desgano laboral y necesitan ser obligados a trabajar por sus jefes mediante recompensas o castigos; y la teoría Y los individuos se esfuerzan por cumplir sus responsabilidades laborales con un buen desempeño, ya que con ello obtendrán compensaciones por sus logros que les permitirá alcanzar su realización profesional y satisfacer sus necesidades personales. (Merchán & Vera,2022); la fusión de ambas teorías favorece a la organización en cuanto a mejorar el desempeño laboral de cada trabajador generando empresas más productivas y empleados satisfechos. Los resultados reflejan que la dimensión motivación intrínseca obtuvo una correlación con la variable desempeño laboral de 0.580 y una significancia de  $0.001 < a 0.05$ , lo que muestra una correlación positiva considerable; frente a estos resultados se puede evidenciar que, si el ser humano no está intrínsecamente motivado en su centro de trabajo, no se verá impulsado a cumplir con sus actividades y con ello no obtendrá un desempeño laboral óptimo que le brinde una sensación de satisfacción personal. En el estudio realizado en una empresa de supermercados en Ecuador, por Bravo (2021), como parte de un factor motivacional de dimensión intrínseca: Seguridad con relación al desempeño laboral se consiguió una correlación de 0.532 con una significancia de  $0.001 < a 0.05$ , lo que muestra una correlación directa de la dimensión motivación intrínseca con el desempeño laboral. Dichos resultados tienen una similitud con el estudio realizado en los asesores de ventas de telecomunicaciones. Por lo tanto, a los resultados encontrados coinciden en que los superiores deben considerar factores que promuevan la motivación intrínseca como: el desarrollo profesional, fortalecimientos de autoestima y habilidades blandas, para generar un impacto notable en su desempeño laboral relacionándolos de manera directa.

En cuanto al cuarto objetivo específico planteado en el estudio, indica demostrar la relación de la dimensión motivación extrínseca con el desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023; tomando en cuenta la teoría de la motivación-higiene de Herzberg, para el factor higiene son todos aquellos factores externos que interfieren con el trabajo como las relaciones con sus compañeros, la estabilidad o salario. Por otro lado, para el factor Motivación son la responsabilidad, reconocimiento, desarrollo, desempeño factores que suman el hecho de que un colaborador se sienta motivado o no. (Foncubierta & Sánchez, 2019). Los resultados reflejan que la dimensión motivación extrínseca se obtuvo una correlación con la variable desempeño laboral de 0.528 y una significancia de  $0.003 < \alpha < 0.05$ , determinando que hay una relación entre la dimensión y la variable indicada, así mismo existe una correlación positiva considerable; mostrando que si no se generan estímulos que satisfagan las necesidades externas de los trabajadores, estos no tendrán un buen desempeño laboral, se sentirán desganados por la falta de acciones motivacionales por parte de la organización. En el estudio realizado en el personal de la Municipalidad de Lambayeque por Booulaner (2022), como parte de un factor motivacional de dimensión extrínseca: remuneraciones, recompensas y ambiente laboral con relación al desempeño laboral se consiguió una correlación de 0.410 con una significancia de  $0.003 < \alpha < 0.05$ , lo que muestra una correlación positiva moderada entre la dimensión motivación extrínseca con el desempeño laboral. Los resultados hallados en este estudio mantienen una similitud en la investigación efectuada en la organización de telecomunicaciones dirigida a los asesores de ventas. Por ende, los resultados demuestran que los jefes de cada organización deben promover los incentivos, recompensas, grato ambiente laboral que son factores externos que ayudarán a que los colaboradores se sientan motivados y con ello logren cumplir sus actividades laborales de manera satisfactoria teniendo un desempeño laboral eficiente.

Como objetivo general se planteó evaluar la relación de la motivación con el desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023. Según los aportes teóricos Eliot y McGregor en 2001, hacen mención en su teoría de la meta de logro, refiere a que

las metas influyen en la motivación de los individuos y con ello tengan un buen desempeño laboral. (Hurtado, 2018). Según los datos estadísticos obtenidos en la investigación respecto a la correlación de motivación y desempeño laboral, se halló un resultado de correlación de 0,580 posicionándolo en un rango de correlación positiva considerable y una significancia  $0.001 < a < 0.005$ , lo que indica que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, mostrando que existe una relación significativa entre ambas variables en los asesores de venta de la organización en mención. Estos resultados confirman que si la organización brinda buenas condiciones motivacionales a los trabajadores estos realizarán un trabajo eficiente y repercutirá en su buen desempeño laboral. Respecto a los resultados hallados tenemos a Guevara (2022), en su estudio realizado en una entidad financiera en la ciudad de Trujillo, cuyos resultados son semejantes a la investigación en estudio, en ella se encontró un coeficiente de 0.511 con una significancia de  $0.021 < a < 0.005$ , lo que señala que existe una correlación considerable en las variables de motivación y desempeño laboral. Ambas investigaciones confirman que la motivación es un factor relevante en los colaboradores de las distintas organizaciones para que estos desarrollen un mejor desempeño laboral de manera eficiente y eficaz; a menor motivación menor será el rango de desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas tal como se revelaron en los datos encontrados tras la investigación efectuada en la empresa de telecomunicaciones.

## VI. CONCLUSIÓN

1. La motivación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, teniendo un valor de significancia de  $0.001 < 0.05$ ; y una correlación positiva considerable entre ambas variables de Rho de Spearman=0.580. Por ello, se concluye que la motivación es un factor esencial que predomina de manera positiva o negativa en el desempeño laboral de los asesores de venta de la organización de telecomunicaciones.
2. La motivación de los asesores de venta se encuentra en un nivel bajo de 73,3%, lo que significa que los trabajadores de la entidad estudiada no cuentan con un impulso motivacional como seguridad, vocación por su trabajo, recompensas y reconocimientos que les permita sentirse satisfechos dentro de la organización.
3. El desempeño laboral de los asesores de venta se sitúa en un nivel bajo de 83,3%, puesto que los trabajadores no se les brinda las herramientas necesarias como capacitaciones, evaluaciones y materiales para que se puedan desenvolver eficientemente en su centro de trabajo y así ejecutar los objetivos establecidos por la compañía de telecomunicaciones.
4. La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral, cuya significancia es  $0.001 < 0.05$ ; y tiene una correlación positiva considerable con la variable 2 de Rho de Spearman=0.580; lo que indica que en la organización no se fortalecen las habilidades blandas de los asesores de venta, así como su vocación y crecimiento profesional, afectando su rendimiento, generando un desgano al realizar sus tareas y teniendo un bajo desempeño laboral.
5. La motivación extrínseca se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral, teniendo una significancia de  $0.003 < 0.05$ ; cuya correlación con la variable 2 es positiva considerable, obteniendo un resultado de Rho de Spearman=0.528; todo ello connota que las recompensas, incentivos, bonos y un buen ambiente laboral impactan directamente en el desempeño laboral de los asesores de venta, generando que estos cumplan sus roles encomendados dentro de la organización y con ello se logre el éxito de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los superiores realizar un plan de estrategias motivacionales a corto plazo dirigido a los colaboradores; así puedan realizar un trabajo eficiente y eficaz, generando que se sientan satisfechos en la organización con el fin de lograr que su desempeño laboral sea óptimo cumpliendo con cada objetivo establecido por la entidad estudiada.

Planificar diversas actividades como reuniones de confraternidad, ceremonias de reconocimiento, que permitan que el colaborador se encuentre contento en su área de trabajo y con ello acrecentar el nivel de su motivación.

Realizar evaluaciones constantes a los asesores de ventas para reconocer sus puntos débiles que tienen en su área de trabajo; con ello capacitarlos para reforzar sus conocimientos profesionales con el fin de garantizar un buen desempeño laboral.

Reforzar las habilidades blandas de los colaboradores mediante entrevistas psicológicas trimestrales, con la finalidad de brindarles la libertad de que opten por trabajar bajo su criterio eligiendo el método de trabajo con el que ellos se sientan más cómodos, alienados a las normas de la organización; dándoles seguridad y mostrándoles confianza en que pueden realizar sus actividades de manera responsable, con el fin de que su rendimiento cumpla con sus estándares personales, que su trabajo sea eficiente para que estén motivados intrínsecamente y complacidos con su desempeño laboral.

Evaluar el plan de incentivos para adicionar un bono extra a los dos primeros colaboradores que cumplan con la mayor venta de equipos telefónicos cada trimestre; de esta manera estarán extrínsecamente motivados y favorecerá su desempeño laboral dentro de la organización.

## REFERENCIAS

- Agui-Ortiz, A. (2021). Welfare and work performance of public workers at UNHEVAL, Huánuco. *Gaceta Científica*, 6(3). Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/979/830>
- Aguinis, H. (2019): *Performance Management*. 4th Edition. Chicago University Press.  
<https://doi.org/10.1111/peps.12427>.  
ISBN: 978-0-9988140-8-7
- Albano, S., Oviedo, R. R., Santero, M., Sassone, M., & Martín, S. (2019). El problema de la motivación y desarrollo del capital humano en las pymes de Rosario, Argentina. Una propuesta basada en neurociencias. *SaberEs*, 11(2).  
<https://doi.org/10.35305/s.v11i2.200>
- Banin, Q.A., Eliyana, A., Latifyah, E.R. (2020). Enhancing employee performance with work motivation as a mediation variable. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9), 333346.  
<https://doi.org/10.31838/srp.2020.9.50>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, Vol. 7, Número 1, 2020, páginas 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La Motivación y el Desempeño laboral: El Capital Humano como Factor Clave en una Organización, Cuba 2020. *Universidad y Sociedad*, XII(3). *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* Vol. 12 (Pag. 385-390). Obtenido de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

- Boulanger, C. (2022). Motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad de Lambayeque. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78174>
- Bravo, B. (2021). La motivación y desempeño laboral en un comisariato del Cantón Bolívar, Ecuador. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70990/Bravo\\_CBI-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70990/Bravo_CBI-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Brito, C., Pitre, R. y Cardona, D. (2020) Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. Artículo original. Revista Información tecnológica. Vol. 31(1), 141-148 (2020).  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima, Perú: San Marcos EIRL LTDA.  
 ISBN: 978-9972-38-344-1
- Chiavenato, I. (2018). Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones (10° ed.). México: McGraw-Hill. ISBN: 978-607-15- 0560-6
- Chinchay, L., Cusicanqui, I., Martínez, R. y Valdiviezo. (Enero-Abril 2022). Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima (2020). Revista: Innova Research Journal  
 Vol. 7, No.1pp. 77-95.  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1942>
- Davidescu A, Simona A, Paul A, Casuneanu I. (2020). Work Flexibility, job satisfaction, and job performance among romanian employees—

implications for sustainable human resource management. Sustainability Vol. 12, 10-12. Available from: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/15/6086/pdf>.

Erazo A., Escobar L., & Pineda A. (2022). Motivación de los empleados: importancia, evolución y enfoques usando análisis cuantitativo. *Clío América*, 16(31), 800–815. <https://doi.org/10.21676/23897848.4907>

Escudero G., J. (2022) La motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94952/Escudero\\_GJM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94952/Escudero_GJM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Foncubierta, M. y Sánchez, J. (2019). Hacia la felicidad laboral: Atender motivaciones y eliminar «temores digitales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(18), 239-257. <https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.04>

García, J. (2022). Motivación y rendimiento laboral en asesores de ventas de una empresa retail – 2021. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79197/Garcia\\_JJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79197/Garcia_JJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guevara, A. (2022) Motivación y el desempeño laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022 tesis de maestría. Extraído de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/101333>

Habibur R., Rinu F. y Hazrat Ali (2019). Impact of Motivation and Job Satisfaction on Employee's Performance: An Empirical Study. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*

Doi: 10.9734/ajeba/2019/v10i430112

Hemakumara, M. (2020). The Impact of Motivation on Job Performance: A Review of Literature. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*. Vol. 8.

DOI: <https://doi.org/10.15640/jhrmls.v8n2a3>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

ISBN: 978-1-4562-6096-5

Hinojo Lucena, F. J., Díaz, I., y Cáceres Reche, M. P. (2019). *Innovación e investigación educativa en la era digital*. Ediciones Octaedro.

ISBN: 9788417667740

Huaire-Inacio, E. J., Marquina-Luján, R. J., Horna-Calderón, V. E., Llanos- Miranda, K. N., Herrera-Álvarez, Á. M., Rodríguez-Sosa, J., & Villamar- Romero, R. M. (2022). *Tesis fácil. El arte de dominar el método científico*. Analéctica.

<https://n2t.net/ark:/13683/pY8w/DAY>

Hurtado, J. (2018) *Motivación y el éxito personal de los estudiantes del V ciclo de la institución educativa N° 30247 Yunca Chaquicocha, Santo Domingo de Acobamba – 2018 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo)* Repositorio Institucional.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37453/hurtado\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37453/hurtado_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Khamis al Naqbi, R. (2019). The Effect of Incentive System on Job Performance Motivation as Mediator for Public Sector Organization in Uae. *International Journal of Engineering & Technology* January 2019.

<https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.7.23034>

- Khan, R., Murad, M., & Ashraf, S. (2018). Effect of Motivational Factors on Job Satisfaction of Administrative Staff in Telecom Sector of Pakistan. July 2020. <https://doi.org/10.5296/hrr.v2i1.13672>
- León, Y., Bonilla, I. y Sierra, A. (2022). Aprendizaje autorregulado en tiempos de pandemia: bases psicológicas desde la teoría histórico-cultural. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 53-59. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000500053&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000500053&lng=es&tlng=es).
- Madero, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, Vol. 68 (1), 253-259. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>.
- Maartje, J. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* Vol. 7 No 8. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.577>
- Merchán, A y Vera, A. (2022), Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, ISSN 1390-9789, Vol. 10, Nº. 2, 2022, págs. 81-86. DOI: <https://doi.org/10.34070>
- Mehard A. (2020). Evaluation of Academic Staff Job Satisfaction at Malaysian Universities in the Context of Herzberg's Motivation-Hygiene Theory. *Journal Of Social Science Research* Vol 15. DOI: <https://doi.org/10.24297/jssr.v15i.8725>
- Mias, C. D. (2018). Metodología de investigación estadística aplicada einstrumentos en neuropsicología: Guía práctica para investigación. Grupo Encuentro Editor.

ISBN 978-987-4078-98-8

Nolasco, F., Bustamante, E., Moreno, R. y Carhuancho, I. (enero-abril de 2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. Revista: *Innova Research Journal*, Vol. 6. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>

Olivera, Y., & Napán, A. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2).  
Doi: <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal Of The Selva Andina Research Society*. Vol 8 (2) Pag. 155-156. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008)

Rathnaweera, R. et al. Jayatilake, L. (2020). Construct of Employee Job Performance: Conceptual discussion on definitions and dimensions. Volume 4, Issue 2. *Journal of Management Sahyadri SJOM*.  
ISSN No. 2456 - 9151

Ratnasari, S., Sutjahjo G., Adam. (2019). The Employee Performance: Career Development, Work Motivation, And Job Satisfaction. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 100. . Atlantis Press.  
DOI: 10.2991/icoi-19.2019.102

Rodríguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R. y Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios* Vol. 41 (43) 2020 • Art. 5.

DOI: 10.48082/espacios-a20v41n43p05

- Rodríguez J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Revista Información Tecnológica*, Vol. 31 (2),207-220. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Saldaña, A. (2022) Motivación y el desempeño laboral, de los trabajadores de SETELECCE S.A.C., Pucallpa, 2022. (Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97567/Salda%c3%b1a\\_RAE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97567/Salda%c3%b1a_RAE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Setyo, R., Endri, E. and Novita Herlisha (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162-174. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.14](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14)
- Soto, S. (2018). ¿Qué tipo de muestreo se debe utilizar en una tesis?<https://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreomuestra-tesis>.
- Sulistiani, Lilis. (2018). The Analysis of Performance Management System in a Local Basically on Armstrong's Approach and Baron Models. *E3S Web of Conferences*. 73. 0.  
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/20187309013>
- Tarziján, M. (2018). *Fundamentos de estrategia empresarial*. Ediciones Universidad Católica de Chile. ISBN 978-956-14-2292-6
- Ugarte, (2022) *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022*. (Tesis de Maestría Universidad César Vallejo). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94956>

- Vansteenkiste, M., Ryan, R. M., & Soenens, B. (2020). Basic psychological need theory: Advancements, critical themes, and future directions. *Motivation and Emotion*, 44(1), 1–31.  
<https://doi.org/10.1007/s11031-019-09818-1>
- Veliz A. (2021) Reflexión Crítica sobre la Administración del Desempeño laboral. *Revista científica Polo del Conocimiento*. Edición 59 Vol. (6). DOI: 10.23857/pc.v6i6.2823
- Vera, N. y Suarez, A. (2018) Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. Artículo original. *Revista Universidad y Sociedad*; versión On-line ISSN 2218-3620. *Universidad y Sociedad* vol.10 no.1 Cienfuegos ene.-mar. 2018. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180)
- Verdesoto, (2021) Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019. (Tesis de Maestría Pontificia Universidad Católica del Ecuador) Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2373>
- Viñán, J. &. (Abril-Junio 2020). Incidencia del sistema de compensación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Vol. 6, núm. 2, abril-junio 2020, pp. 740-762. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398471>



**Tabla 8**

*Matriz de la operacionalización de la variable "Desempeño laboral"*

| Variable  | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones  | Indicadores   | Escala   |
|---|--|---|--|---|--|
| Variable dependiente:<br><b>Desempeño laboral</b> | Acciones y comportamientos de un individuo que ayudan a alcanzar las metas previstas por la organización para lograr el éxito. Ugarte (2022) | La variable tiene como muestra a 30 asesores de venta. Se consideran las dimensiones de Ugarte (2022).<br>El instrumento llevará por nombre Evaluación del desempeño laboral. El cuestionario contará con tres dimensiones y cuatro indicadores para cada dimensión, estas serán medidas por la escala de Likert. | Productividad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul> | Ordinal:<br>Escala de Likert<br>Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>A veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5). |
|   |  | Calidad de desempeño  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactividad</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Eficiencia.</li> </ul>  |   |  |
|   |  | Nivel de preparación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos.</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Evaluaciones</li> <li>• Manejo de objeciones</li> </ul> |   |  |

**Tabla 9**  
*Matriz de consistencia.*

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES                     |                       |                               | METODOLOGÍA                        |
|--|---|---|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Problema General   | Objetivo General  | Hipótesis General   | V1                            | Dimensiones           | Indicadores                   |                                    |
| ¿De qué manera se relaciona la Motivación con el Desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023? | Evaluar la relación de la motivación con el desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023. | La motivación se relaciona de manera considerable en el desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023. | Variable 1: Motivación        | Motivación Intrínseca | Confianza                     | <b>ENFOQUE</b><br>Cuantitativo     |
|  |   |   |                               |                       | Seguridad                     |                                    |
| Crecimiento Profesional  | <b>TIPO</b><br>Aplicada   |   |                               |                       |                               |                                    |
| Vocación por el Trabajo  |   | <b>Alcance</b>  |                               |                       |                               |                                    |
| ¿En qué nivel se encuentra la motivación en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023?                           | 1. Describir el nivel de motivación en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.                           | 1. El nivel de la motivación del personal del área de ventas es bajo.   | Variable 2: Desempeño Laboral | Motivación Extrínseca | Autoestima                    | Descriptiva correlacional          |
|  |   |   |                               |                       | Remuneración                  |                                    |
| Bonos  | <b>DISEÑO</b><br>No experimental transversal  |   |                               |                       |                               |                                    |
| Reconocimiento   |   |   |                               |                       |                               |                                    |
| ¿En qué nivel se encuentra el desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023?                    | 2. Definir el nivel de desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.                      | 2. El nivel de desempeño del personal del área de ventas es bajo.   | Variable 2: Desempeño Laboral | Productividad         | Ambiente Laboral              | <b>POBLACIÓN</b><br>35             |
|  |   |   |                               |                       | Actividades de confraternidad |                                    |
| Responsabilidad  | <b>MUESTRA</b><br>30  |   |                               |                       |                               |                                    |
| Proactividad   | <b>TÉCNICA</b><br>Encuesta  |   |                               |                       |                               |                                    |
| Servicio al cliente  |   |   |                               |                       |                               |                                    |
| ¿En qué nivel se encuentra el desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023?                    | 2. Definir el nivel de desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.                      | 2. El nivel de desempeño del personal del área de ventas es bajo.   | Variable 2: Desempeño Laboral | Calidad de Desempeño  | Trabajo en equipo             | <b>INSTRUMENTO</b><br>Cuestionario |
|  |   |   |                               |                       | Eficiencia                    |                                    |

3. ¿Cómo se relaciona la dimensión de motivación intrínseca con el desempeño

3. Mostrar la relación de la dimensión de motivación intrínseca con el desempeño

3. La dimensión de motivación intrínseca se relaciona significativamente con el

Nivel de  
Preparación

Conocimientos  
Capacitaciones  
Evaluaciones

**ESCALA**  
Ordinal tipo Likert  
Nunca (1)

|   |  |  |                      |  |
|---|--|--|----------------------|--|
| laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023?   | laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.  | desempeño laboral del personal del área de ventas.   | Manejo de objeciones | Casi Nunca (2)<br>A veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |
| 4. ¿Cómo se relaciona la dimensión motivación extrínseca con el desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023? | 4. Demostrar la relación de la dimensión de motivación extrínseca con el desempeño laboral en el personal del área de ventas de una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023. | 4. La dimensión de motivación extrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal del área de ventas. |                      |  |

## Anexo 2

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE “MOTIVACIÓN”

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del Programa Sube de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “La motivación y el desempeño laboral en el personal del área de ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo manteniendo mi anonimato.

**INSTRUCCIONES:** por favor lea detenidamente cada ítem y marque con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| ENUNCIADO  | ESCALA |   |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión 1: MOTIVACIÓN INTRINSECA</b>                                |        |   |   |   |   |
| 1.-Te sientes confiado en tus capacidades de desarrollo.                 |        |   |   |   |   |
| 2.-La empresa te brinda seguridad de permanencia laboral                 |        |   |   |   |   |
| 3.-La organización promueve el crecimiento personal a sus colaboradores. |        |   |   |   |   |
| 4.-Te sientes preparado para asumir un nuevo cargo                       |        |   |   |   |   |
| 5.-Te sientes a gusto con las tareas que                                 |        |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| desempeñas actualmente en la empresa.  |  |  |  |  |  |
| 6.-Te sientes satisfecho de ti mismo.  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 2: MOTIVACIÓN EXTRINSECA</b>  |  |  |  |  |  |
| 7.-Estás de acuerdo con la remuneración asignada por la organización.                          |  |  |  |  |  |
| 8.-Recibes alguna bonificación por tu meta lograda.  |  |  |  |  |  |
| 9.-Estás de acuerdo con el monto del bono asignado   |  |  |  |  |  |
| 10.-La empresa te brinda reconocimiento por el cumplimiento de tus metas.                      |  |  |  |  |  |
| 11.-En la organización se tienen barreras de comunicación con sus compañeros y sus superiores. |  |  |  |  |  |
| 12.-La empresa realiza actividades de confraternidad a sus colaboradores.                      |  |  |  |  |  |

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del Programa Sube de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “La motivación y el desempeño laboral en el personal del área de ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023.”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo manteniendo mi anonimato.

**INSTRUCCIONES:** por favor lea detenidamente cada ítem y marque con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| <b>Dimensión: PRODUCTIVIDAD</b>   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 1.-Te esfuerzas lo suficiente para llevar a cabo tus tareas en la empresa.                        |  |  |  |  |  |
| 2.-La organización brinda las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos.      |  |  |  |  |  |
| 3.-Te sientes comprometido con la organización al momento de realizar tus actividades.            |  |  |  |  |  |
| 4.-Realizas tus actividades en los tiempos establecidos.  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: CALIDAD DE DESEMPEÑO</b>  |  |  |  |  |  |
| 5.-Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo.                         |  |  |  |  |  |
| 6.-Consideras que brindas una buena atención al cliente.  |  |  |  |  |  |
| 7.-Tu opinión es tomada en cuenta por tus compañeros de trabajo.                                  |  |  |  |  |  |
| 8.-Consideras que desarrollas tu trabajo de manera eficiente.                                     |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: NIVEL DE PREPARACIÓN</b>  |  |  |  |  |  |
| 9.-Buscas adquirir nuevos conocimientos para mejorar tu desempeño en la organización.             |  |  |  |  |  |
| 10.-Se brindan capacitaciones de manera constante en la organización.                             |  |  |  |  |  |
| 11.-La organización evalúa tu nivel de desempeño.   |  |  |  |  |  |
| 12.-La organización brinda pautas para mejorar el manejo de objeciones por parte de los clientes. |  |  |  |  |  |

## **ANEXO 3.**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: “La motivación y desempeño laboral en el personal del área de ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023”

Investigador (a) (es): Culquipoma Mondragon, Maily Yesbel; Gonzales León Katherine del Rosario.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La motivación y desempeño laboral en el personal del área de ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023” cuyo objetivo es Evaluar la influencia de la motivación en el desempeño laboral en el personal del área de ventas en una organización de telecomunicaciones Sede Piura, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se brindará información resaltante sobre como la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector de telecomunicaciones de la ciudad de Piura en el año 2023.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La motivación y desempeño laboral en el personal del área de ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Culquipoma Mondragon, Maily Yesbel, Gonzales León Katherine del Rosario email [mculquipomam@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mculquipomam@ucvvirtual.edu.pe)

[krgonzalesl@ucvvirtual.edu.pe](mailto:krgonzalesl@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Dr. Enrique Santos, Nauca Torres email [enaucat@ucvvirtual.edu.pe](mailto:enaucat@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ apellidos:

.....

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

\* Obligatorio a partir de los 18 años

## Anexo 4



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Cuestionario para medir la Variable motivación y la variable desempeño laboral*”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|  |  |
|--|--|
| Nombre del juez:   | Carlos Antonio Angulo Corcuera   |
| Grado profesional:   | Maestría ( )                      Doctor ( )   |
| Área de formación académica:                                   | Clínica ( )                      Social ( )<br>Educativa ( )                      Organizacional ( x ) |
| Áreas de experiencia profesional:                              | Docente de la Escuela Profesional de Administración  |
| Institución donde labora:                                      | Universidad César Vallejo  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:                  | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años ( x )  |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:<br>(si corresponde) |  |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Escala Likert, cuestionario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Validación de cuestionario a los colaboradores del área de ventas             |
| Autora:               | Culquipoma Mondragón Maily Yesbel<br>Gonzales León Katherine del Rosario      |
| Procedencia:          | Piura   |
| Administración:       | Propia  |
| Tiempo de aplicación: | 10-15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Piura   |
| Significación:        | 1.- Nunca<br>2.- Casi nunca<br>3.- A veces<br>4.- Casi siempre<br>5.- Siempre |

#### 4. Soporte teórico



(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones)   | Definición  |
|-------------------|---|---|
| Motivación        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación intrínseca</li> <li>Motivación extrínseca</li> </ul>                      | Conjunto de factores individuales que conducen las acciones del empleado y se relacionan con su productividad y satisfacción laboral. (Verdesoto, 2021) |
| Desempeño laboral | <ul style="list-style-type: none"> <li>Productividad</li> <li>Calidad de desempeño</li> <li>Nivel de preparación</li> </ul> | Acciones y comportamientos de un individuo que ayudan alcanzar las metas previstas por la organización para lograr el éxito. Ugarte (2022)              |

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los colaboradores de una entidad de Telecomunicaciones de la sede Piura, elaborado por Maily Culquipoma Mondragón y Katherine Gonzales León, en el año 2023 basado en los aportes de los autores Verdesoto (2021) para la variable Motivación, y Ugarte (2022) para la variable desempeño laboral, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | 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 estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento:** variable 1: Motivación (Motivación intrínseca y Motivación extrínseca)

- Primera dimensión: Motivación intrínseca
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de motivación intrínseca

| Indicadores             | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Confianza               | Te sientes confiado en tus capacidades de desarrollo.                       | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Seguridad               | La empresa te brinda seguridad de permanencia laboral                       | 4        | 3          | 4          |                                   |
| Crecimiento Personal    | La organización promueve el crecimiento personal a sus colaboradores.       | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                         | Te sientes preparado para asumir un nuevo cargo                             | 4        | 3          | 4          |                                   |
| Vocación por el trabajo | Te sientes a gusto con las tareas que desempeñas actualmente en la empresa. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Autoestima              | Te sientes satisfecho de ti mismo.  | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: Motivación extrínseca
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la motivación extrínseca

| INDICADORES                   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Remuneración                  | Estás de acuerdo con la remuneración asignada por la organización.    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Bonos                         | Recibes alguna bonificación por tu meta lograda.                      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                               | Estás de acuerdo con el monto del bono asignado                       | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Reconocimientos               | La empresa te brinda reconocimiento por el cumplimiento de tus metas. | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Ambiente laboral              | En la organización se tienen barreas de comunicación sus superiores.  | 4        |            | 4          |                                   |
| Actividades de confraternidad | La empresa realiza actividades de confraternidad a sus colaboradores. | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones del instrumento:** Variable 2: Desempeño laboral (Productividad, calidad de desempeño, nivel de preparación)

Primera dimensión: Productividad

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de dimensión productividad

| Indicadores               | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rendimiento               | Te esfuerzas lo suficiente para llevar a cabo tus tareas en la empresa.                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Cumplimiento de objetivos | La organización brinda las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Compromiso                | Te sientes comprometido con la organización al momento de realizar tus actividades.       | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Responsabilidad           | Realizas tus actividades en los tiempos establecidos.                                     | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: Calidad de desempeño
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la dimensión calidad de desempeño

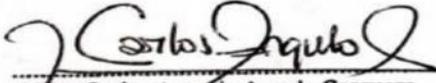
| INDICADORES         | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Proactividad        | Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Servicio al cliente | Consideras que brindas una buena atención al cliente.                  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Trabajo en equipo   | Tu opinión es tomada en cuenta por tus compañeros de trabajo.          | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Eficiencia          | Consideras que desarrollas tu trabajo de manera eficiente.             | 3        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Nivel de preparación
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la dimensión nivel de preparación

| INDICADORES          | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimientos        | Buscas adquirir nuevos conocimientos para mejorar tu desempeño en la organización.            | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Capacitaciones       | Se brindan capacitaciones de manera constante en la organización.                             | 4        | 3          | 4          |                                   |
| Evaluaciones         | La organización evalúa tu nivel de desempeño.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Manejo de objeciones | La organización brinda pautas para mejorar el manejo de objeciones por parte de los clientes. | 4        | 4          | 4          |                                   |

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Mba Carlos Angulo Corcuera  
Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Cuestionario para medir la Variable motivación y la variable desempeño laboral*”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>   | PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE                                   |                      |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( )   | Doctor ( X )         |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )  | Social ( )           |
|   | Educativa ( )  | Organizacional ( x ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | GESTIÓN DE ORGANIZACIONES  |                      |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | UCV  |                      |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )   | Más de 5 años ( )    |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Título del estudio realizado. |                      |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala Likert, cuestionario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Validación de cuestionario a los colaboradores del área de ventas             |
| <b>Autora:</b>               | Culquipoma Mondragón Maily Yesbel<br>Gonzales León Katherine del Rosario      |
| <b>Procedencia:</b>          | Piura   |
| <b>Administración:</b>       | Propia  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 10-15 minutos   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Piura   |
| <b>Significación:</b>        | 1.- Nunca<br>2.- Casi nunca<br>3.- A veces<br>4.- Casi siempre<br>5.- Siempre |

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones)   | Definición  |
|-------------------|---|---|
| Motivación        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación intrínseca</li> <li>Motivación extrínseca</li> </ul>                      | Conjunto de factores individuales que conducen las acciones del empleado y se relacionan con su productividad y satisfacción laboral. (Verdesoto, 2021) |
| Desempeño laboral | <ul style="list-style-type: none"> <li>Productividad</li> <li>Calidad de desempeño</li> <li>Nivel de preparación</li> </ul> | Acciones y comportamientos de un individuo que ayudan alcanzar las metas previstas por la organización para lograr el éxito. Ugarte (2022)              |

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los colaboradores de una entidad de Telecomunicaciones de la sede Piura, elaborado por Maily Culquipoma Mondragón y Katherine Gonzales León, en el año 2023 basado en los aportes de los autores Verdesoto (2021) para la variable Motivación, y Ugarte (2022) para la variable desempeño laboral, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | 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 estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento:** variable 1: Motivación (Motivación intrínseca y Motivación extrínseca)

- Primera dimensión: Motivación intrínseca
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de motivación intrínseca

| Indicadores             | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Confianza               | Te sientes confiado en tus capacidades de desarrollo.                       | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Seguridad               | La empresa te brinda seguridad de permanencia laboral                       | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Crecimiento Personal    | La organización promueve el crecimiento personal a sus colaboradores.       | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                         | Te sientes preparado para asumir un nuevo cargo                             | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Vocación por el trabajo | Te sientes a gusto con las tareas que desempeñas actualmente en la empresa. | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Autoestima              | Te sientes satisfecho de ti mismo.  | 3        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: Motivación extrínseca
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la motivación extrínseca

| INDICADORES                   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Remuneración                  | Estás de acuerdo con la remuneración asignada por la organización.    | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Bonos                         | Recibes alguna bonificación por tu meta lograda.                      | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                               | Estás de acuerdo con el monto del bono asignado                       | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Reconocimientos               | La empresa te brinda reconocimiento por el cumplimiento de tus metas. | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Ambiente laboral              | En la organización se tienen barreas de comunicación sus superiores.  | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Actividades de confraternidad | La empresa realiza actividades de confraternidad a sus colaboradores. | 4        | 4          | 4          |                                   |



**Dimensiones del instrumento:** Variable 2: Desempeño laboral (Productividad, calidad de desempeño, nivel de preparación)

Primera dimensión: Productividad

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de dimensión productividad

| Indicadores               | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rendimiento               | Te esfuerzas lo suficiente para llevar a cabo tus tareas en la empresa.                   | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Cumplimiento de objetivos | La organización brinda las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Compromiso                | Te sientes comprometido con la organización al momento de realizar tus actividades.       | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Responsabilidad           | Realizas tus actividades en los tiempos establecidos.                                     | 3        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: Calidad de desempeño
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la dimensión calidad de desempeño

| INDICADORES         | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Proactividad        | Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Servicio al cliente | Consideras que brindas una buena atención al cliente.                  | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Trabajo en equipo   | Tu opinión es tomada en cuenta por tus compañeros de trabajo.          | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Eficiencia          | Consideras que desarrollas tu trabajo de manera eficiente.             | 3        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Nivel de preparación
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la dimensión nivel de preparación

| INDICADORES          | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimientos        | Buscas adquirir nuevos conocimientos para mejorar tu desempeño en la organización.            | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Capacitaciones       | Se brindan capacitaciones de manera constante en la organización.                             | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Evaluaciones         | La organización evalúa tu nivel de desempeño.   | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Manejo de objeciones | La organización brinda pautas para mejorar el manejo de objeciones por parte de los clientes. | 4        | 4          | 4          |                                   |

 Lic. Adm. Emp. MERCEDES REÑEE PALACIOS DE BRICEÑO  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103

DNI 028-55566

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la Variable motivación y la variable desempeño laboral**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>   | ZURITA RAMOS, GUSTAVO ALFONSO  |                      |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( X )   | Doctor ( )           |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )  | Social ( )           |
|   | Educativa ( )  | Organizacional ( X ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Gestión Publica  |                      |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Universidad Cesar Vallejo  |                      |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )   | Más de 5 años ( X )  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Título del estudio realizado. |                      |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala Likert, cuestionario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Validación de cuestionario a los colaboradores del área de ventas             |
| <b>Autora:</b>               | Culquipoma Mondragón Maily Yesbel<br>Gonzales León Katherine del Rosario      |
| <b>Procedencia:</b>          | Piura   |
| <b>Administración:</b>       | Propia  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 10-15 minutos   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Piura   |
| <b>Significación:</b>        | 1.- Nunca<br>2.- Casi nunca<br>3.- A veces<br>4.- Casi siempre<br>5.- Siempre |

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones)   | Definición  |
|-------------------|---|---|
| Motivación        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación intrínseca</li> <li>Motivación extrínseca</li> </ul>                      | Conjunto de factores individuales que conducen las acciones del empleado y se relacionan con su productividad y satisfacción laboral. (Verdesoto, 2021) |
| Desempeño laboral | <ul style="list-style-type: none"> <li>Productividad</li> <li>Calidad de desempeño</li> <li>Nivel de preparación</li> </ul> | Acciones y comportamientos de un individuo que ayudan alcanzar las metas previstas por la organización para lograr el éxito. Ugarte (2022)              |

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los colaboradores de una entidad de Telecomunicaciones de la sede Piura, elaborado por Maily Culquipoma Mondragón y Katherine Gonzales León, en el año 2023 basado en los aportes de los autores Verdesoto (2021) para la variable Motivación, y Ugarte (2022) para la variable desempeño laboral, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | 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 estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento:** variable 1: Motivación (Motivación intrínseca y Motivación extrínseca)

- Primera dimensión: Motivación intrínseca
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de motivación intrínseca

| Indicadores             | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Confianza               | Te sientes confiado en tus capacidades de desarrollo.                       | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Seguridad               | La empresa te brinda seguridad de permanencia laboral                       | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Crecimiento Personal    | La organización promueve el crecimiento personal a sus colaboradores.       | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
|                         | Te sientes preparado para asumir un nuevo cargo                             | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Vocación por el trabajo | Te sientes a gusto con las tareas que desempeñas actualmente en la empresa. | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Autoestima              | Te sientes satisfecho de ti mismo.  | 4        | 4          | 4          | 4                                 |

- Segunda dimensión: Motivación extrínseca
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la motivación extrínseca

| INDICADORES                   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Remuneración                  | Estás de acuerdo con la remuneración asignada por la organización.    | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Bonos                         | Recibes alguna bonificación por tu meta lograda.                      | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
|                               | Estás de acuerdo con el monto del bono asignado                       | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Reconocimientos               | La empresa te brinda reconocimiento por el cumplimiento de tus metas. | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Ambiente laboral              | En la organización se tienen barreras de comunicación sus superiores. | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Actividades de confraternidad | La empresa realiza actividades de confraternidad a sus colaboradores. | 4        | 4          | 4          | 4                                 |



**Dimensiones del instrumento:** Variable 2: Desempeño laboral (Productividad, calidad de desempeño, nivel de preparación)

Primera dimensión: Productividad

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de dimensión productividad

| Indicadores               | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rendimiento               | Te esfuerzas lo suficiente para llevar a cabo tus tareas en la empresa.                   | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Cumplimiento de objetivos | La organización brinda las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos. | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Compromiso                | Te sientes comprometido con la organización al momento de realizar tus actividades.       | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Responsabilidad           | Realizas tus actividades en los tiempos establecidos.                                     | 4        | 4          | 4          | 4                                 |

- Segunda dimensión: Calidad de desempeño
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la dimensión calidad de desempeño

| INDICADORES         | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Proactividad        | Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo. | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Servicio al cliente | Consideras que brindas una buena atención al cliente.                  | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Trabajo en equipo   | Tu opinión es tomada en cuenta por tus compañeros de trabajo.          | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Eficiencia          | Consideras que desarrollas tu trabajo de manera eficiente.             | 4        | 4          | 4          | 4                                 |

- Tercera dimensión: Nivel de preparación
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la dimensión nivel de preparación

| INDICADORES          | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimientos        | Buscas adquirir nuevos conocimientos para mejorar tu desempeño en la organización.            | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Capacitaciones       | Se brindan capacitaciones de manera constante en la organización.                             | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Evaluaciones         | La organización evalúa tu nivel de desempeño.   | 4        | 4          | 4          | 4                                 |
| Manejo de objeciones | La organización brinda pautas para mejorar el manejo de objeciones por parte de los clientes. | 4        | 4          | 4          | 4                                 |

DNI: 03664944

Teléfono: 964261607



LA. AGR. GUSTAVO ZURITA RAMOS  
REG. UNC. COLEG. N° 15441  
RUC N° 90036649441

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## **Anexo 6. Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en el personal del área de ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023**

### **1. Presentación**

La motivación viene hacer el impulso que toda persona tiene para actuar de cierta manera o que da inicio al menos a una orientación concreta o una conducta en particular, la misma que puede generarse por factores externos que son asociados al ambiente donde lleva a cabo sus actividades o factores internos como sus miedos y confianza. (Chiavenato 2018). Aplicar estrategias de motivación es un componente fundamental para mejorar el desempeño de los asesores de venta. Alfred Chandler define Estrategia como la determinación de metas y objetivos a largo plazo, así como la dirección de acción y asignación de recursos para las metas planteadas de la organización. (Tarziján 2018).

### **2. Fundamentación**

De acuerdo al problema encontrado en la organización y según los resultados obtenidos en la investigación donde señala que existe un nivel de motivación baja 73,3%, se observó que respecto a sus dimensiones la motivación intrínseca tuvo un resultado de 73,3% ubicándolo en un nivel bajo, de la misma manera motivación extrínseca tiene un 93,3%. ubicándolo también en un nivel bajo. Dichos datos estadísticos reflejan como es que el nivel de la motivación de los trabajadores repercute en su desempeño laboral obteniendo un resultado de 83,3% el mismo que se encuentra en un nivel bajo; un trabajador desmotivado hará que la organización no solo no cumpla con sus metas sino también que aumente el porcentaje de renuncias y despidos arbitrarios; puesto que a menor motivación menor será su desempeño laboral.

### 3. Objetivos

#### Objetivo general

Plantear estrategias de motivación intrínseca y extrínseca para mejorar el desempeño laboral del área de ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023

#### Objetivo específico

- Identificar las estrategias de motivación intrínseca y extrínseca para mejorar el desempeño laboral del área de ventas de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023
- Detallar el plan de acción de las estrategias de motivación intrínseca y extrínseca.
- Identificar el presupuesto de la aplicación de las estrategias de motivación intrínseca y extrínseca
- Realizar el plan de actividades de la estrategia motivación intrínseca y extrínseca

**Tabla 10**

*Propuesta de Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los asesores de venta de una entidad de telecomunicaciones Sede Piura, 2023*

| <b>Objetivos</b>  | <b>Dimensiones</b> | <b>Estrategia</b>                     | <b>Meta</b>   | <b>Acciones</b>  |
|---|--------------------|---------------------------------------|---|--|
| Incentivar a los colaboradores a enriquecer sus conocimientos profesionales para que puedan ascender dentro de la organización. | Intrínseca         | Estrategia de Crecimiento profesional | Logar que los colaboradores tengan los conocimientos necesarios para realizar línea de carrera dentro de la organización.   | Promover a los colaboradores a recibir cursos de especializaciones para que con ello puedan hacer línea de carrera.<br>Capacitar a los colaboradores con el fin de que se encuentren aptos para asumir un ascenso.   |
| Fortalezas las necesidades fisiológicas de los asesores de venta.   | Intrínseca         | Estrategias psicológicas              | Mantener la satisfacción personal de los colaboradores para puedan tener un buen desempeño laboral.   | Programar entrevistas psicológicas a los colaboradores cada seis meses que ayude a fortalecer su autoestima, confianza y seguridad.<br>Desarrollar talleres que mejoren la asertividad, creatividad y comunicación de los colaboradores.   |
| Destacar de manera constante cada logro de los objetivos de la empresa.   | Extrínseca         | Estrategia de Reconocimientos         | Generar mediante los reconocimientos a su labor a que los colaboradores se sientan parte importante de la organización y con ello mejorar su desempeño cumpliendo los objetivos trazados. | Premiar con una Gift Card al colaborador que cumple con su horario de llegada de manera puntual en el mes.<br>Realizar un homenaje (celebración) anual por el día del vendedor cada 29 de abril a todos los asesores de venta.<br>Otorgar un certificado reconociendo la eficiencia del colaborador mejor destacado. |
| Aumentar los incentivos monetarios de los colaboradores.  | Extrínseca         | Estrategia Salarial                   | Lograr que el empleado se sienta satisfecho con sus ingresos económicos y con ello beneficiar a la empresa con el cumplimiento de sus metas.  | Otorgar a los dos primeros colaboradores que lleguen al cumplimiento de sus metas antes de la fecha establecida con un bono adicional del 15% de su sueldo.<br>Brindar un bono anual al mejor colaborador.<br>Premiar con un bono al colaborador que venda mayor cantidad de equipos telefónicos cada trimestre.     |

**Tabla 11***Propuesta de plan de acción*

| <b>Estrategias</b>                    | <b>Resultados</b>   | <b>Responsable</b>               | <b>Periodo</b>    | <b>Descripción</b>   | <b>Monto</b>      |
|---------------------------------------|---|----------------------------------|-------------------|--|-------------------|
| Estrategia de Crecimiento profesional | Tener colaboradores satisfechos consigo mismo y con su desempeño laboral para que realicen sus actividades de manera eficiente. | Área de Recursos Humanos         | Enero - Diciembre | Capacitaciones y cursos especializados en marketing, ventas y atención al público.                                       | S/2000.00         |
| Estrategias psicológicas              | Fortalecer sus habilidades blandas de los colaboradores   | Área de Gestión y Talento Humano | Enero - Diciembre | Talleres, actividades para acrecentar los factores internos del trabajador.  | S/1500.00         |
| Estrategia de Reconocimientos         | Lograr el compromiso y responsabilidad de los colaboradores para que tengan un desempeño laboral optimo.                        | Administrador                    | Enero - Diciembre | Entrega de premios a los colaboradores destacados para que genere que el resto de compañeros imite las buenas prácticas. | S/500.00          |
| Estrategia Salarial                   | Impulsar a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente para lograr el éxito de la empresa.                           | Supervisor de Ventas             | Enero - Diciembre | Otorgar bonos para incentivarlos a que logren sus metas de ventas.   | S/1350.00         |
| <b>Total, de Inversión</b>            |   |                                  |                   |  | <b>S/5,350.00</b> |

**Tabla 12***Detalle del presupuesto*

| <b>Indicador</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Cantidad</b>   | <b>Costo Uni.</b> | <b>Total</b>      |
|--|--|---|-------------------|-------------------|
| Acrecentar los conocimientos de los asesores de venta.                               | Capacitaciones y cursos especializados en marketing, ventas y atención al público.                                       | 2 cursos con una durabilidad de 3 meses                     | S/1000.00         | S/2000.00         |
|  |  | 8 capacitaciones al personal con una durabilidad de 2 horas | S/1000.00         |                   |
| Reforzar las habilidades blandas de los asesores de venta.                           | Talleres, actividades para acrecentar los factores internos del trabajador.  | 1 entrevista psicológica cada 6 meses                       | S/1000.00         | S/1500.00         |
|  |  | 4 talleres cada 3 meses                                     | S/500.00          |                   |
| Generar motivación en el personal.   | Entrega de premios a los colaboradores destacados para que genere que el resto de compañeros imite las buenas prácticas. | 1 Gift Card mensual   | S/50.00           | S/500.00          |
|  |  | 1 actividad de confraternidad anual                         | S/400.00          |                   |
|  |  | 1 certificado mensual                                       | S/50.00           |                   |
| Mantener trabajadores incentivados para optimizar los resultados de la organización. | Otorgar bonos para incentivarlos a que logren a sus metas de ventas.   | 1 bono adicional a dos colaboradores                        | S/350.00          | S/1350.00         |
|  |  | 1 bono anual  | S/200.00          |                   |
|  |  | 1 bono trimestral   | S/200.00          |                   |
| <b>Total, de Inversión</b>   |  |   |                   | <b>S/5,350.00</b> |



## Anexo 7. Confiabilidad del Instrumento.

### Figura 2

*Coefficiente Alfa de Cronbach variable motivación*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,934                       | 12             |

### Figura 3

*Coefficiente Alfa de Cronbach variable desempeño laboral*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,936                       | 12             |

## **Anexo 8. Listado de expertos.**

**Tabla 14**

*Listado de expertos.*

| Expertos                           | Especialidad              |
|------------------------------------|---------------------------|
| Mg. Angulo Corcuera Carlos Antonio | Gestión talento humano    |
| Lic. Palacios de Briceño Renee     | Gestión de organizaciones |
| Lic. Zurita Ramos Gustavo Alfonso  | Gestión talento humano    |

*Nota. Mg.: Magister; Licenciado*

## Anexo 9. Otros anexos.

### Figura 4

#### *Prueba de normalidad*

| Instrumento       | Shapiro Wilk |
|-------------------|--------------|
| Motivación        | 0.001        |
| Desempeño Laboral | 0.002        |

*Nota:* Normalidad de dos variables

*Interpretación:* Con respecto a las variables Motivación y Desempeño Laboral el valor de significancia es menor a 0.05 para ambas, por lo tanto, no existe normalidad. En conclusión, se trabajó con la prueba no paramétrica Rho de Spearman.